

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS. NUEVAS IDEAS



ESCUELA DE POSGRADO

DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN

MAESTRIA EN GESTIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL

TESIS

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RELACIONADO
CON EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN Y EL TIPO DE SEGURO EN
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA
MICRO RED SUREÑOS**

PRESENTADO POR:

**FUENTES RIVERA ALVARADO, ROCÍO
JERÓNIMO BRANDEVICH, JOSÉ LUIS**

**Para optar el grado de MAESTRO EN GESTIÓN Y CONTROL
GUBERNAMENTAL**

2 0 1 5

RESUMEN

El sector salud está experimentando constantes y permanentes retos y acciones aplicables deben establecerse para el continuo progreso y mejora en la calidad de vida de la población. Es así que, se está prestando mayor énfasis en la calidad de servicios de salud a los usuarios en todos los niveles de establecimientos de dicha área. Es por ello, imperativo para el Estado que se provean oportunidades para todas las personas en territorio peruano para que puedan acceder a estos servicios de manera igualitaria. La presente investigación se desarrolló en establecimientos de la Micro Red Sureños con una muestra de 440 usuarios utilizando como herramienta la encuesta SERVQUAL. De los resultados se obtuvo que del total de usuarios externos encuestados, se evidenció que el 81% de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención brindada y sólo el 19% se encontró insatisfecho con la atención. El 61% de usuarios fueron atendidos mediante el Seguro Integral de Salud (SIS), mientras que el 27% fueron atendidos por el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) y el 11% restante no contaban con algún tipo de seguro. Se concluye entonces que existe tendencia en el usuario de mayor nivel de instrucción, a presentar menor grado de satisfacción por la atención en salud requerida; y en caso inverso, si el nivel de instrucción es bajo, se evidenciará mayor grado de satisfacción. Finalmente, se constató que al poseer el usuario externo algún tipo de seguro, presentó mayor grado de satisfacción en la atención en salud que requirió.

Palabras clave: Grado de satisfacción, nivel de instrucción, tipo de seguro, usuario externo, establecimientos de salud.

ABSTRACT

The health sector is experiencing constant and permanent challenges and applicable actions must be applied to keep on for continuous progress and improvement in the quality of life of general population. It is being given major emphasis in the quality of services of health care to users at all levels of health care establishments.

That is the reason it is imperative for the State Government that opportunities be provided to all people in Peruvian territory in order to have access to these services without discrimination.

This investigation was developed in health establishments of the Micro Red Sureños with a sample of 440 users, using as a tool the SERVQUAL survey. The results obtained showed that of all external polled users, there was 81% that were satisfied with the health care service, and only 19% were unsatisfied.

Sixty one percent of users were provided health care by means of the Integral Health Insurance (SIS). Twenty seven percent had health care by the Obligatory Insurance against Traffic Accidents (SOAT), and 11% remaining of users did not possess any type of health insurance. It is concluded that there is a tendency that the higher the education level of education of the user, the lower the satisfaction level about health care perception received.

On the contrary, the lower the education level, the higher the satisfaction degree. Finally, there was stated that when the external user had some type of insurance, he showed a major degree of satisfaction in the health care service he received.

Keywords: Satisfaction level, education level, type of insurance, external healthcare user, healthcare establishments.

