Tabla de contenido

[Asesor de Tesis](#_Toc511166264)

[Dedicatoria](#_Toc511166265)

[Agradecimientos](#_Toc511166266)

[Fuente de Financiamiento](#_Toc511166267)

[Declaración del autor](#_Toc511166268)

[Listado de Acrónimos](#_Toc511166269)

[Resumen](#_Toc511166270)

[Palabras Clave](#_Toc511166271)

[Introducción 1](#_Toc511166272)

[Planteamiento del Problema 3](#_Toc511166273)

[Marco Teórico 5](#_Toc511166274)

[I. Calidad de Atención al usuario y sistemas de gestión para reclamos en el sector salud 5](#_Toc511166275)

[1. Calidad de Atención en Salud al Usuario 5](#_Toc511166276)

[2. Satisfacción del paciente e importancia de su monitoreo 6](#_Toc511166277)

[3. Formas de monitoreo en Perú y el Mundo 6](#_Toc511166278)

[4. Sistema de gestión de reclamos en el sector salud 8](#_Toc511166279)

[II. Diseño Centrado en el Usuario y su importancia en el sector salud 13](#_Toc511166280)

[1. Descripción e Importancia 13](#_Toc511166281)

[2. Metodología del diseño centrado en el usuario 14](#_Toc511166282)

[3. Diseño centrado en el usuario en el sector salud: Importancia 17](#_Toc511166283)

[III. Caso: Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) – Perú 18](#_Toc511166284)

[1. Descripción 18](#_Toc511166285)

[2. Sistema de Solicitudes en Atención al Ciudadano 19](#_Toc511166286)

[3. Normativa vigente para el recojo y manejo de reclamos en el sector salud 21](#_Toc511166287)

[4. Limitaciones del Sistema de Solicitudes en Atención al Ciudadano 23](#_Toc511166288)

[5. Oportunidades de Mejora 24](#_Toc511166289)

[6. Diseño centrado en el usuario en el sector Salud en Perú 25](#_Toc511166290)

[Justificación del estudio 26](#_Toc511166291)

[Objetivos 28](#_Toc511166292)

[I. Objetivo General 28](#_Toc511166293)

[II. Objetivos Específicos 28](#_Toc511166294)

[Metodología 29](#_Toc511166295)

[I. Diseño del estudio 29](#_Toc511166296)

[II. Población 29](#_Toc511166297)

[III. Muestra 29](#_Toc511166298)

[IV. Operacionalización de variables 30](#_Toc511166299)

[V. Procedimientos y técnicas 31](#_Toc511166300)

[1. Investigación de usuarios 31](#_Toc511166301)

[2. Diseño y Prototipado 32](#_Toc511166302)

[3. Pruebas de Usuario 33](#_Toc511166303)

[VI. Consideraciones éticas 34](#_Toc511166304)

[VII. Análisis 35](#_Toc511166305)

[Resultados 36](#_Toc511166306)

[I. Fase Exploratoria 36](#_Toc511166307)

[1. Personal de SUSALUD 37](#_Toc511166308)

[2. Gestores de IPRESS 42](#_Toc511166309)

[3. Ciudadanos 48](#_Toc511166310)

[4. Tabla de hallazgos resaltantes 53](#_Toc511166311)

[5. Tabla de requerimientos 55](#_Toc511166312)

[6. Reclasificación de la Tabla de Clasificación de Reclamos 63](#_Toc511166313)

[II. Fase de Diseño 67](#_Toc511166314)

[III. Fase de Pruebas 68](#_Toc511166315)

[Discusión 74](#_Toc511166319)

[I. De los hallazgos en la fase exploratoria 76](#_Toc511166320)

[II. De los hallazgos de la fase de prueba 79](#_Toc511166321)

[Conclusiones 82](#_Toc511166322)

[Recomendaciones 83](#_Toc511166323)

[Referencias bibliográficas 84](#_Toc511166324)

[Anexos](#_Toc511166325)

[I. Anexo 1: Consentimiento Informado del usuario final para realizar entrevistas a profundidad.](#_Toc511166326)

[II. Anexo 2: Guía Semi-Estructurada de Entrevista a Profundidad para usuarios finales Nº1](#_Toc511166327)

[III. Anexo 3: Guía Estructurada de Entrevista a Profundidad para usuarios finales Nº2](#_Toc511166328)

[IV. Anexo 4. Encuesta de Aspectos Demográficos de Entrevistados del Sistema de Gestión de Reclamos para el Sistema de Salud del Perú](#_Toc511166329)

[V. Anexo 5. Muestra de Wireframes desarrollados para la etapa de Diseño](#_Toc511166330)