

instalaciones y de la información adicional al servicio que recibe el usuario y si ha habido satisfacción.

El objetivo se alcanzó al observar las respuestas y las evaluaciones de las respuestas reflejadas en las tablas de referencia ya que los usuarios manifiestan *satisfacción por la condición en que se encuentran las instalaciones y por la información recibida en la atención médica* lo cual permitió rechazar la hipótesis *H3* de este trabajo de investigación: *Los afiliados al SPSS en Culiacán, consideran que reciben información incompleta del hospital sobre otros servicios de salud además del motivo de consulta y que la infraestructura del sistema está en malas condiciones por lo que ofrece un pésimo servicio.*

5.5 Cuotas familiares del SPSS, factibilidad de recontractación y/o recomendación a terceras personas.

En este apartado se procura dar respuesta a la pregunta número cuatro de este trabajo de investigación: *¿En qué forma se financian las Políticas Públicas en salud y cuál es la percepción de los usuarios del Seguro Popular respecto a las cuotas familiares cubiertas al sistema, si volvería a contratar nuevamente el servicio y lo recomendaría a terceras personas?*

Para ello los capítulos II y III presentan un análisis de los beneficios que ofrecen los sistemas de seguridad social en México, así como la forma de que se financian para llevar los beneficios a la población, de la misma manera se analiza información que conlleva a observar los beneficios que ofrece el Seguro Popular iniciando con la pretensión de alcanzar la cobertura universal en salud a partir de la obligación Constitucional del Estado de otorgar servicios de salud a todos los mexicanos; para ello en el año 2004 inician los servicios del SPSS y el Congreso de la Unión autoriza jugosas partidas presupuestales en salud, en la que participan la Federación, los Estados y las familias que se afilien al sistema; la primer condicionante a ello es que la afiliación al Seguro Popular es voluntaria y la segunda que el servicio no es gratuito, representa un costo para las familias, y ese costo en la mayoría de los mexicanos resulta gravoso por las condiciones económicas en que se encuentra inmersa la población.

Otro de los aspectos que tratan los capítulos de referencia es que el servicio contratado es por un año, lo que representa volver a contratar el servicio, por lo que depende de la calidad de servicios que el usuario haya recibido de parte del sistema, la infraestructura utilizada y la información requerida en su atención, si la población decide continuar con los servicios o dejarlo de contratar porque no se cumplió de parte del sistema con lo prometido en la atención, situación que el usuario tomaría en cuenta también para recomendar a terceras personas el Seguro Popular.

Al cubrir los capítulos señalados se cumple con el objetivo número cuatro en lo que se refiere a la parte teórica: *Detallar y describir las formas de financiamiento federales, estatal y usuario de las Políticas Públicas en Salud y evaluar la calificación de los usuarios del Seguro Popular respecto a las cuotas familiares cubiertas al sistema, así como su recontractación y recomendación a terceras personas.*

Para complementar el objetivo señalado en el párrafo anterior, se buscó captar la opinión de los usuarios encuestados en relación a las cuotas familiares que el Seguro Popular tiene asignadas al

contratar los servicios que oscilan desde un servicio gratuito cuando la situación socioeconómica de la familia se encuentra en los dos primeros deciles y en los deciles del III al X (ya tratada en el Capítulo tres de este trabajo de investigación) en cantidades que varían, ya que dependen del estudio socioeconómico a que es sometida la familia para determinar la cantidad a cubrir al sistema.

La pretensión de este objetivo es determinar el juicio de los usuarios respecto al costo de los servicios contratados, así como la opinión respecto a la recontractación del servicio y la posibilidad de recomendarlo a terceras personas; para ello se utilizaron como variables dependientes: 1) *justicia en el cobro*; 2) *recontractación* y 3) *recomendación* y como variables explicativas: afiliación, frecuencia de consulta, quejas, tiempo de espera, tipo de unidad y surtido de medicamentos, los Tablas y figuras siguientes concentran los resultados de los análisis de *tabulación simple* y *tabulación cruzada* con las variables explicativas correspondientes.

1) *Justicia en el cobro de cuotas familiares*

a) *Tabulación simple*

En la Tabla 5.35 y Figura 5.17 se analizan los resultados cuando se interroga a los usuarios respecto a lo justo del cobro de los servicios del Seguro Popular.

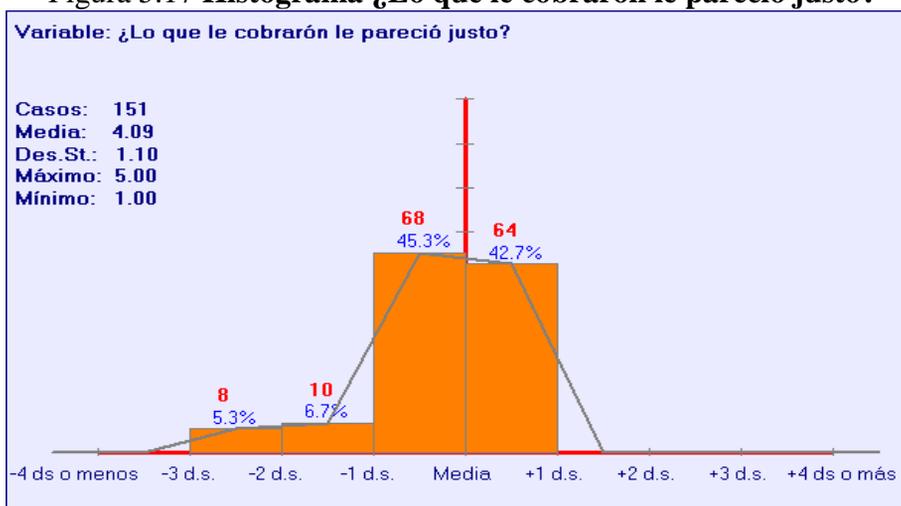
Tabla 5.35 ¿Lo que le cobraron le pareció justo?

Nº variable	Denominación	Nº de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
17	¿Lo que le cobraron le pareció justo?	150	4.09	1.10	5.00	1.00
Código	Significado	Frecuencias		%		
1	Completo desacuerdo	8		5,33		
2	Mediano desacuerdo	10		6,67		
3	Indiferente	6		4,00		
4	Moderado acuerdo	62		41,33		
5	Completo acuerdo	64		42,67		
		Total frecuencias		150 100,00		

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La variable que mide *¿lo que le cobraron le pareció justo?* presenta una opinión muy favorable, el 41.33% y 42.67% manifestaron que un moderado y completo acuerdo respectivamente, lo cual significa una evaluación razonable de esta variable.

La curva presenta una asimetría negativa con valores concentrados a la izquierda de la media (57.3%), que permite efectuar una reflexión sobre lo ya comentado en los resultados de los Tablas anteriores en el que un 78% de los usuarios opinó sobre la disminución de gasto de bolsillo, la opinión favorable del presente cuestionamiento, un 84%, permite considerar que la opinión en este sentido es favorable al Seguro Popular.

Figura 5.17 **Histograma ¿Lo que le cobraron le pareció justo?**

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

b) Tabulación cruzada

Para ofrecer una más convincente explicación de la información anterior, se procedió a efectuar un análisis de cada uno de los niveles de significación en Hi Cuadrada de Pearson de la variable *justicia en el cobro* y sus variables explicativas: frecuencia y quejas; mismos que encuentran concentradas en las Tablas 5.36 y 5.37, a continuación se ofrece una explicación de los niveles de significación y de los porcentajes de confianza del usuario determinado al restar a la unidad (1-p) el nivel de significación de cada una de las variables.

Tabla 5.36 **Concentración de variables dependientes y explicativas (cobro justo)**

Variable dependiente (A explicar)		Variable Explicativa (Explicativa)		Test de la Ji cuadrada de Pearson
Num. Variable	Nombre la variable	Num. Variable	Nombre la variable	Nivel de significación
17	¿Lo que le cobraron le pareció justo?	2	Frecuencia de consulta	(p = 0,0077)
		13	¿Alguna vez le ha presentado alguna queja contra el seguro popular?	(p = 0,0000)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

Tabla 5.37 **Explicación de los niveles de significación de justicia en el cobro**

Variable dependiente	Variable explicativa	Ji cuadrada con grados de libertad	Test de Ji cuadrada de Pearson	Confianza del usuario % (1-p)
¿Lo que le cobraron le pareció justo?	1. Frecuencia	24	(p = 0,0077)	99.23
	2. Quejas	12	(p = 0,0000)	100.00

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

Las Tablas 5.37.1 al 5.37.2 refieren un análisis de cada uno de los niveles de significación en Hi Cuadrada de Pearson de la variable *justicia en cobranza* y sus variables explicativas: frecuencia y quejas; a continuación se ofrece una explicación de los resultados de cada una de las variables.

Aplicando esta técnica al estudio se observa la existencia de una relación de asociación entre las diferentes variables, en este caso variable *instalaciones del hospital* y cada uno de los factores de clasificación ya que el valor de H_i es superior al nivel de significación de $p=0.01$ (99% de confianza) y de un $p=0.05$ (95% de confianza), por el tipo de investigación.

La variable dependiente *justicia en el cobro* se contrastó con la variable *frecuencia* (Tabla 5.37.1) reflejando una $p=0.0077$, Ji cuadrada con 24 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario con respecto a la información adicional que recibe en las diferentes unidades médicas, reflejando un grado de confianza de un 99.23%.

Tabla 5.37.1 Nivel de significación justicia en el cobro-frecuencia

¿Lo que le cobraron le pareció justo?		Frecuencia de consulta															
		Total muestra		Ninguna vez		Una vez por mes		Entre dos y tres veces por mes		Entre tres y cinco veces por mes		Más de 5 veces por mes		Una vez al año		Otra	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Completo desacuerdo	8	5,37	0	0,00	5	6,49	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	8,33	0	0,00
2	Mediano desacuerdo	10	6,71	2	28,57	2	2,60	3	8,57	1	33,33	0	0,00	1	8,33	1	8,33
3	Indiferente	6	4,03	1	14,29	4	5,19	1	2,86	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
4	Moderado acuerdo	61	40,94	2	28,57	34	44,16	15	42,86	0	0,00	1	33,33	3	25,00	6	50,00
5	Completo acuerdo	64	42,95	2	28,57	32	41,56	16	45,71	2	66,67	0	0,00	7	58,33	5	41,67
	TOTAL	149	100,00	7	100,00	77	100,00	35	100,00	3	100,00	3	100,00	12	100,00	12	100,00

Ji cuadrada con 24 grados de libertad = 43,9439 (p = 0,0077)

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

La variable dependiente *justicia en el cobro* se contrastó con la variable explicativa *quejas* (Tabla 5.37.2) reflejando una $p=0.0000$, Ji cuadrada con 4 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario con respecto a la información adicional que recibe en las diferentes unidades medicas, reflejando un grado de confianza de un 100%.

Tabla 5.37.2 Nivel de significación justicia en el cobro-quejas

¿Lo que le cobraron le pareció justo?		Total muestra		¿Alguna vez le ha presentado alguna queja contra el seguro nonular?			
				Si		No	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Completo desacuerdo	8	5,33	3	50,00	5	3,47
2	Mediano desacuerdo	10	6,67	1	16,67	9	6,25
3	Indiferente	6	4,00	0	0,00	6	4,17
4	Moderado acuerdo	62	41,33	2	33,33	60	41,67
5	Completo acuerdo	64	42,67	0	0,00	64	44,44
	TOTAL	150	100,00	6	100,00	144	100,00

Ji cuadrada con 4 grados de libertad = 27,3311 (p = 0,0000)

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

De acuerdo a la información reflejada en cada uno de las tablas, las variable dependiente *justicia en el cobro* al ser contrastadas con las diferentes variables explicativas: frecuencia y quejas, inciden de manera altamente significativa, de acuerdo al test de la Ji Cuadrada de Pearson superior a un 95%, resultados que reflejan que los usuarios tienen la percepción de estar satisfechos con el pago que realizan para recibir los servicios.

2) *Recontratación del servicio*

De la misma manera, las siguientes Tablas nos permite conocer la opinión de los usuarios en referencia a la *recontratación de los servicios* (Tabla 5.38 y Figura 5.18); en el capítulo tres de este trabajo de investigación se comentó de la necesidad de cubrir la cuota para continuar gozando de los servicios cuando este llega al término del convenio (un año), lo que implica renovar el contrato del servicio, las respuestas se observan gráficamente en las siguientes láminas:

a) *Tabulación simple*

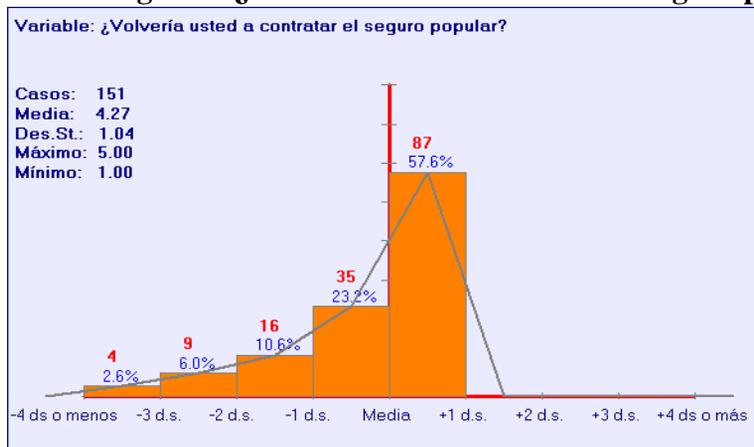
En la variable se observa que en su gran mayoría existe un completo acuerdo (57.62%) respecto a esta opinión, y tan solo un pequeño porcentaje (2.65%) está en completo desacuerdo respecto a esta opinión.

Tabla 5.38 **¿Volvería usted a contratar el seguro popular?**

N° variable	Denominación	N° de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
18	¿Volvería usted a contratar el seguro popular?	151	4.27	1.04	5.00	1.00
Código	Significado	Frecuencias	%			
1	Completo desacuerdo	4	2,65			
2	Mediano desacuerdo	9	5,96			
3	Indiferente	16	10,60			
4	Moderado acuerdo	35	23,18			
5	Completo acuerdo	87	57,62			
	Total frecuencias	151	100,00			

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

Figura 5.18 **Histograma ¿Volvería usted a contratar el seguro popular?**



Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La curva del polígono de frecuencias muestra un eje de simetría negativa, mostrando una dispersión de opiniones a la izquierda de la media aparentemente revelando inseguridad en los usuarios.

b) Tabulación cruzada

Para explicar la información anterior, se procedió a efectuar un análisis de cada uno de los niveles de significación en Hi Cuadrada de Pearson de la variable dependiente *recontratación del servicio* y sus variables explicativas: tiempo de afiliación, unidad médica, surtido de medicamentos y quejas, mismos que encuentran concentrados en las Tablas 5.39 y 5.40, a continuación se ofrece una explicación de los resultados de cada una de las variables.

Tabla 5.39 Concentración de variables dependientes y explicativas (recontratación)

Variable dependiente (A explicar)		Variable Explicativa (Explicativa)		Test de la Ji cuadrada de Pearson
Num. Variable	Nombre la variable	Num. Variab le	Nombre la variable	Nivel de significación
18	¿Volvería usted a contratar el seguro popular?	1	Tiempo de estar afiliado al Seguro Popular	(p = 0,0334)
		4	Tipo de unidad médica en que se atendió	(p = 0,0177)
		9	¿Le surtieron los medicamentos que le recetó el médico?	(p = 0,0080)
		13	¿Alguna vez le ha presentado alguna queja contra el seguro popular?	(p = 0,0011)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

Tabla 5.40 Explicación de los niveles de significación de recontractación

Variable dependiente	Variable explicativa	Ji cuadrada con grados de libertad	Test de Ji cuadrada de Pearson	Confianza del usuario % (1-p)
¿Volvería usted a contratar el seguro popular?	1. Afiliación	20	(p = 0,0334)	96.66
	2. Unidad médica	12	(p = 0,0177)	98.23
	3. Surtido medicamentos	8	(p = 0,0080)	99.20
	4. Quejas	4	(p = 0,0011)	99.89

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

Las Tablas 5.40.1 al 5.40.4 reseñan un análisis de cada uno de los niveles de significación en Hi Cuadrada de Pearson de la variable dependiente *recontratación* y sus variables explicativas: afiliación, unidad médica, surtido de medicamentos y quejas, aplicando esta técnica al estudio se observa la existencia de una relación de asociación entre las diferentes variables, en este caso la variable *recontratación* y cada uno de los factores de clasificación ya que el valor de Hi (Ji) es superior al nivel de significación de $p=0.01$ (99% de confianza) y de un $p=0.05$ (95% de confianza), por el tipo de investigación. A continuación se ofrece una explicación de los resultados de cada una de las variables.

La variable dependiente *recontratación* se contrastó con la variable explicativa *afiliación* (Tabla 5.40.1) reflejando una $p=0.0077$, Ji cuadrada con 20 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario por lo que volvería a contratar el servicio toda vez que ha

recorrido en varias ocasiones al servicio y ha recibido buen trato, todo ello basado en los resultados de la Tabla siguiente que refleja un grado de confianza de un 96.66%.

Tabla 5.40.1 Nivel de significación recontractación-afiliación

¿Volvería usted a contratar el seguro popular?		Total muestra		Tiempo de estar afiliado al Seguro Popular											
				Un mes o menos		De 1 a 3 meses		De 3 a 6 meses		De 6 a 12 meses		De 1 a 2 años		Más de 2 años	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Completo desacuerdo	4	2,65	0	0,00	0	0,00	1	7,14	1	3,23	1	3,33	1	1,49
2	Mediano desacuerdo	9	5,96	1	50,00	0	0,00	2	14,29	3	9,68	1	3,33	2	2,99
3	Indiferente	16	10,60	0	0,00	2	28,57	1	7,14	7	22,58	1	3,33	5	7,46
4	Moderado acuerdo	35	23,18	0	0,00	1	14,29	2	14,29	9	29,03	12	40,00	11	16,42
5	Completo acuerdo	87	57,62	1	50,00	4	57,14	8	57,14	11	35,48	15	50,00	48	71,64
	TOTAL	151	100,00	2	100,00	7	100,00	14	100,00	31	100,00	30	100,00	67	100,00

Ji cuadrada con 20 grados de libertad = 33,0387 (p = 0,0334)

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

La variable dependiente *recontractación* se contrastó con la variable explicativa *unidad médica* se (Tabla 5.40.2) reflejando una $p=0.0177$, Ji cuadrada con 12 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario con respecto al servicio proporcionado en las clínicas donde han recibido atención, reflejando un grado de confianza de un 98.23% por lo que es factible volver a contratar el servicio.

La variable dependiente *recontractación* se contrastó con la variable explicativa *surtido de medicamentos* (Tabla 5.40.3) reflejando una $p=0.0080$, Ji cuadrada con 8 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario con respecto al surtido de medicamentos que reciben en las diferentes unidades medicas, reflejando un grado de confianza de un 99.20% por lo que en esta caso volverían a contratar el servicio.

Tabla 5.40.2 Nivel de significación recontractación-unidad médica

¿Volvería usted a contratar el seguro popular?		Total muestra		Tipo de unidad médica en que se atendió							
				Centro de salud		Hospital general		Hospital de especialidad		Otra	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Completo desacuerdo	4	2,65	0	0,00	4	5,88	0	0,00	0	0,00
2	Mediano desacuerdo	9	5,96	4	6,90	5	7,35	0	0,00	0	0,00
3	Indiferente	16	10,60	2	3,45	8	11,76	0	0,00	6	28,57
4	Moderado acuerdo	35	23,18	9	15,52	18	26,47	1	25,00	7	33,33
5	Completo acuerdo	87	57,62	43	74,14	33	48,53	3	75,00	8	38,10
	TOTAL	151	100,00	58	100,00	68	100,00	4	100,00	21	100,00

Ji cuadrada con 12 grados de libertad = 24,4386 (p = 0,0177)

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

Tabla 5.40.3 Nivel de significación recontractación-surtido de medicamentos

¿Volvería usted a contratar el seguro popular?		Total muestra		¿Le surtieron los medicamentos que le recetó el médico?					
				Sí		No		Se surtió medicamento por fuera	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Completo desacuerdo	4	2,88	1	1,75	3	5,45	0	0,00
2	Mediano desacuerdo	9	6,47	1	1,75	6	10,91	2	7,41
3	Indiferente	14	10,07	5	8,77	7	12,73	2	7,41
4	Moderado acuerdo	32	23,02	6	10,53	18	32,73	8	29,63
5	Completo acuerdo	80	57,55	44	77,19	21	38,18	15	55,56
	TOTAL	139	100,00	57	100,00	55	100,00	27	100,00

Ji cuadrada con 8 grados de libertad = 20,6883 (p = 0,0080)

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

La variable dependiente *recontractación* se contrastó con la variable explicativa *quejas* (Tabla 5.40.4) reflejando una $p=0.0011$, Ji cuadrada con 4 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario con respecto a que no existen quejas con respecto al surtido de medicamentos que recibe en las diferentes unidades medicas, reflejando un grado de confianza de un 99.89%, por lo que consideran recontractarlo.

De acuerdo a la información reflejada en cada una de los Tablas, las variable dependiente *recontractación del servicio* al ser contrastada con las diferentes variables: afiliación, unidad médica, surtido de medicamentos y quejas, inciden de manera altamente significativa, de acuerdo al test de la Ji Cuadrada de Pearson superior a un 95%, resultados que reflejan que los usuarios están satisfechos con el servicio recibido y volverían a contratar nuevamente el servicio.

Tabla 5.40.4 Nivel de significación recontractación-quejas

¿Volvería usted a contratar el seguro popular?		Total muestra		¿Alguna vez le ha presentado alguna queja contra el seguro popular?			
				Sí		No	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Completo desacuerdo	4	2,65	1	16,67	3	2,07
2	Mediano desacuerdo	9	5,96	1	16,67	8	5,52
3	Indiferente	16	10,60	3	50,00	13	8,97
4	Moderado acuerdo	35	23,18	0	0,00	35	24,14
5	Completo acuerdo	87	57,62	1	16,67	86	59,31
	TOTAL	151	100,00	6	100,00	145	100,00

Ji cuadrada con 4 grados de libertad = 18,2590 (p = 0,0011)

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

3) Recomendación del servicio

Por último, la siguiente variable tiene que ver con la *recomendación* que los pacientes hacen a otras personas respecto a los servicios que recibieron del sistema (Tabla 5.41 y Figura 5.17), parece interesante analizar el cuestionamiento número diecinueve en la siguiente gráfica:

a) Tabulación simple

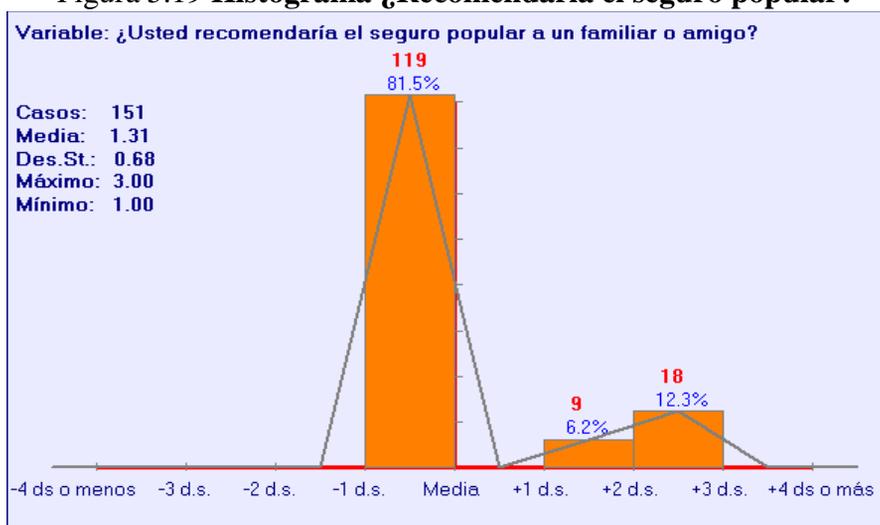
Tocante a la opinión de *¿Usted recomendaría el seguro popular a un familiar o amigo?*, se refleja que una gran mayoría (81.51%) si lo haría y tan solo un 6.16% no lo haría, mientras que otro segmento (12.33%) se encuentra indeciso respecto a esta opinión.

Tabla 5.41 **¿Recomendaría el seguro popular?**

Nº variable	Denominación	Nº de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
19	¿Usted recomendaría el seguro popular a un familiar o amigo?	146	1.31	0.68	3.00	1.00
Código	Significado	Frecuencias		%		
1	Si	119	81,51			
2	No	9	6,16			
3	No se	18	12,33			
Total frecuencias		146	100,00			

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

Figura 5.19 **Histograma ¿Recomendaría el seguro popular?**



Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

La curva formada en polígono de frecuencias muestra un eje de asimetría positivo, con una dispersión hacia la derecha del eje, con características leptocúrticas (altamente concentradas en la respuesta *sí*).

Por otra parte, se realizaron tabulaciones cruzadas para determinar las relaciones de dependencias (causa-efecto) y comparación entre variables dependientes e independientes, utilizando además el Test de Ji Cuadrada de Pearson, que permite medir las *hipótesis* y valorar si

las variables (objeto del estudio) son independientes o por el contrario se relacionan entre si, encontrando las relaciones significativas como se verán a continuación.

b) Tabulación cruzada

Para explicar la información anterior, se procedió a efectuar un análisis de cada uno de los niveles de significación en Hi Cuadrada de Pearson de la variable dependiente *recomendación del servicio* y sus variables explicativas (*frecuencia, tiempo de espera y quejas*) mismos que encuentran concentrados en las Tablas 5.42 y 5.43, a continuación se ofrece una explicación de los resultados de cada una de las variables.

Tabla 5.42 Concentración de variables dependientes y explicativas (recomendación)

Variable dependiente (A explicar)		Variable Explicativa (Explicativa)		Test de la Ji cuadrada de Pearson
Num. Variable	Nombre la variable	Num. Variable	Nombre la variable	Nivel de significación
19	¿Usted recomendaría el seguro popular a un familiar o amigo?	2	Frecuencia de consulta	(p = 0,0001)
		6	Tiempo de espera de atención médica	(p = 0,0426)
		13	¿Alguna vez le ha presentado alguna queja contra el seguro popular?	(p = 0,0032)

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

Tabla 5.43 Tabla explicativa de los niveles de significación de recomendación

Variable dependiente	Variable explicativa	Ji cuadrada con grados de libertad	Test de Ji cuadrada de Pearson	Confianza del usuario % (1-p)
Recomendación	1. Frecuencia	12	(p = 0,0001)	99.99
	2. Tiempo de espera	6	(p = 0,0426)	95.74
	3. Quejas	2	(p = 0,0032)	99.68

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

Aplicando esta técnica al estudio se observa la existencia de una relación de asociación entre las diferentes variables, en este caso variable *recomendación* y cada uno de los factores de clasificación ya que el valor de Hi (Ji) es superior al nivel de significación de $p=0.01$ (99% de confianza) y de un $p=0.05$ (95% de confianza), por el tipo de investigación.

Las Tablas 5.43.1 al 5.43.4 refieren un análisis de cada uno de los niveles de significación en Hi Cuadrada de Pearson de la variable dependiente *recomendación* y sus variables explicativas: frecuencia, tiempo de espera y quejas; a continuación se ofrece una explicación de los resultados de cada una de las variables.

La variable dependiente *recomendación* se contrastó con la variable explicativa *frecuencia* (Tabla 5.43.1) reflejando una $p=0.0001$, Ji cuadrada con 12 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario en las diferentes ocasiones que han visitado las clínicas y que refleja un grado de confianza de un 99.99%, considerando en este caso la recomendación del sistema a otras personas.

Tabla 5.43.1 Nivel de significación recomendación-frecuencia

¿Usted recomendaría el seguro popular a un familiar o amigo?		Frecuencia de consulta															
		Total muestra		Ninunga vez		Una vez por mes		Entre dos y tres veces por mes		Entre tres y cinco veces por mes		Más de 5 veces por mes		Una vez al año		Otra	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
1	Si	118	81,38	6	85,71	70	93,33	27	77,14	2	66,67	1	50,00	6	50,00	6	54,55
2	No	9	6,21	1	14,29	2	2,67	2	5,71	1	33,33	1	50,00	2	16,67	0	0,00
3	No se	18	12,41	0	0,00	3	4,00	6	17,14	0	0,00	0	0,00	4	33,33	5	45,45
	TOTAL	145	100,00	7	100,00	75	100,00	35	100,00	3	100,00	2	100,00	12	100,00	11	100,00

Ji cuadrada con 12 grados de libertad = 39,2570 (p = 0,0001)

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

La variable dependiente *recomendación* se contrastó con la variable explicativa *tiempo de espera* (Tabla 5.43.2) reflejando una $p=0.0426$, Ji cuadrada con 6 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario con respecto al tiempo de espera, por lo que se considera que es factible recomendarlo a terceros ya que refleja un grado de confianza de un 95.74%.

Tabla 5.43.2 Nivel de significación recomendación-tiempo de espera

¿Usted recomendaría el seguro popular a un familiar o amigo?		Tiempo de espera de atención médica									
		Total muestra		Menos de 15 minutos		Hasta 30 minutos		1 hora		Más de 1 hora	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
1	Si	119	81,51	36	97,30	27	81,82	26	70,27	30	76,92
2	No	9	6,16	0	0,00	3	9,09	2	5,41	4	10,26
3	No se	18	12,33	1	2,70	3	9,09	9	24,32	5	12,82
	TOTAL	146	100,00	37	100,00	33	100,00	37	100,00	39	100,00

Ji cuadrada con 6 grados de libertad = 13,0268 (p = 0,0426)

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

La variable dependiente *recomendación* se contrastó con la variable explicativa *quejas* (Tabla 5.43.3) reflejando una $p=0.0032$, Ji cuadrada con 2 grados de libertad, que refleja un nivel de significación aceptable del usuario con respecto a la ausencia de quejas, reflejando un grado de confianza de un 99.68% por lo que considerarían recomendarlo a terceras personas.

De acuerdo a la información reflejada en cada una de las Tablas, las variables dependientes *justicia en el cobro*, *recontratación* y *recomendación del servicio* al ser contrastadas con las diferentes variables inciden de manera altamente significativa, de acuerdo a los test de la Ji Cuadrada de Pearson superior a un 95%, resultados que reflejan que los usuarios tienen la percepción de que los pagos que realizan al Seguro Popular son justos, por lo que volverían a contratar el servicio y lo recomendarían a familiares y amigos.

Tabla 5.43.3 Nivel de significación recomendación-quejas

¿Usted recomendaría el seguro popular a un familiar o amigo?		Total muestra		¿Alguna vez le ha presentado alguna queja contra el seguro popular?			
				Si		No	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Si	119	81,51	2	33,33	117	83,57
2	No	9	6,16	2	33,33	7	5,00
3	No se	18	12,33	2	33,33	16	11,43
	TOTAL	146	100,00	6	100,00	140	100,00

Ji cuadrada con 2 grados de libertad = 11,5133 (p = 0,0032)

Fuente: Elaborado por el autor de esta tesis a partir de resultados de la investigación

El Director del Seguro Popular en Sinaloa, Lic. Enrique Mendivil Pérez, en referencia a las cuotas del sistema comenta lo siguiente:

El mayor número de familias que tienen SP son incluidas en los dos primeros deciles, en estos casos el SP es gratuito, sin embargo hay una resistencia de parte de los usuarios cuando ya les corresponde del tercer decil en adelante, ya que es necesario pagar para recibir el servicio, el SP no es gratis, casi lo es, únicamente el 2% de los usuarios cubre las cuotas, los demás no pagan. Ese es el sentido humanista del sistema, pero más que eso es paternalista, todo se quiere gratis, si la gente tuviera la cultura de aportar, se tendría más equipamiento, más medicamento, el equipo se hace obsoleto muy rápidamente. Una vez afiliados tanto los que pagaron como los que no pagaron reciben la misma atención.

Cuando las personas llegan se van a afiliar y después de los resultados de sus estudios socioeconómicos, le decimos “te va a tocar pagar tal cantidad”, es muy común como siempre que me digan ¡ahh no, entonces no lo quiero!, yo lo quiero pero si es gratis y nos deja el trámite empezado nada más, existe esa mala leyenda de que el seguro popular es gratis y no lo es, casi lo es por los resultados, desgraciadamente durante época de elecciones utilizan la gratuidad del sistema como publicidad partidista en las campañas, a pesar de que la Ley electoral lo prohíbe.

Como una muestra a los comentarios, en el Estado de Sinaloa al cuarto trimestre de 2010 (septiembre) el número de familias afiliadas y beneficiadas que no cubrieron la cuota familiar por estar ubicados en el decil 1 fueron 193,153; las que se situaron en el decil No. 2 y que tampoco cubrieron la cuota familiar fueron 94,228 familia; todo ello de un total de 337,172 familias afiliadas, la diferencia significa un 14.77% de familias que no cubrieron la cuota (Tabla 5.44). En el Municipio de Culiacán el número de familias incorporadas al Seguro Popular fueron un total de 71,001; de los cuales no realizaron aportación económica 69,826; la diferencia 1176 familias si aportaron cuota familiar, lo que representa un 1.65% del total.

El importe de las cuotas familiares se pueden observar en la Tabla 3.7 del Capítulo III de este trabajo de investigación.

En el análisis de las cuotas familiares contempladas en el capítulo III de este trabajo de investigación se comentó que las familias ubicadas en los dos primeros deciles de ingresos no cubren las cuotas del seguro popular, del segundo decil de ingresos en adelante las cuotas se van incrementando progresivamente; el esfuerzo de extender la cobertura en salud para la población requiere de un financiamiento fuerte de parte de la Federación como de los Estados quienes

tendrán que efectuar los ajustes para invertir más presupuesto en áreas como combate a la pobreza y en salud para la población.

Tabla 5.44 Familias beneficiadas al Seguro Popular en Sinaloa
(al cuarto trimestre de 2010)

Decil	Familias
01	193,153
02	94,228
03	26,235
04	15,415
05	6,288
06	1,450
07	324
08	47
09	24
10	8
Total	337,172

Fuente: elaborado por el autor a partir de información del Seguro Popular

Sin embargo, de acuerdo a información del Informe de Resultados 2010 del Sistema de Protección Social en Salud para el año 2009 el presupuesto ejercido en salud la inversión fue de 43,509.3 mil millones de pesos; de la misma manera para el año 2010 se disponen de 51,194.3 mil millones de pesos en el presupuesto de egresos, el 12.6 % de incremento en relación con el año 2009 y un 780.1 % de crecimiento acumulado a siete años de iniciada la operación del sistema en el 2004 (4,434 millones de pesos), lamentablemente esta inversión no ha sido suficiente, lo que obliga a los mexicanos de bajos recursos a desembolsar dinero cuando menos en cuotas del Seguro Popular, por lo que presuntamente hay afiliados en el sistema que resultan afectados o incómodos de cubrir cuotas.

De la misma forma, el Lic. Mendívil Pérez al comentar el tema de la recontractación y recomendación de los servicios del Seguro Popular afirma lo siguiente:

El seguro popular es el programa social de mayor aceptación en el país, tiene un programa de reafiliación de un 98 %. Los usuarios son la principal publicidad que tenemos del seguro popular, los mismos usuarios nos recomiendan, ya que al entrevistar al posible nuevo usuario de cómo se enteró del seguro popular nos dicen que fue por los mismos usuarios, por un familiar o por un amigo. Este resultado lo observamos en un estudio que realizamos el año pasado y lo que es televisión, radio y prensa es poco lo que impacta en la población, la mejor información es la que dan los usuarios.

De acuerdo a la información reflejada en cada una de las Tablas, las variables dependientes *cobros justos, reafiliación y recomendación* al ser contrastadas con las diferentes variables: *tiempo de afiliación, frecuencia, tiempo de espera, unidad médica, surtido de medicamentos y quejas*, inciden de manera altamente significativa, de acuerdo al test de la Ji Cuadrada de Pearson superior a un 95%, resultados que reflejan que los usuarios tienen la percepción de estar satisfechos con las cuotas cubiertas al sistema, por lo que volverían a recontractar el servicio y lo recomendarían a terceras personas.

4) *Cuotas familiares, recontractación y recomendación del Seguro Popular y la percepción de los usuarios en Culiacán*

El haber efectuado un análisis de tabulación simple y tabulación cruzada permite comprobar en que los usuarios tienen una percepción aceptable en cuanto a las cuotas familiares, la recontractación y recomendación del Seguro Popular; por otra parte, de acuerdo a la información reflejada en la concentración de resultados de tabulación cruzada (Tabla 5.45), las variables dependientes *justicia en el cobro, recontractación y recomendación* al ser contrastadas con las diferentes variables explicativas: *afiliación, frecuencia, tiempo de espera, unidad médica, surtido de medicamentos y quejas* inciden de manera altamente significativa, de acuerdo al test de la Ji Cuadrada de Pearson superior a un 95%, resultados que reflejan que los usuarios tienen la percepción de estar satisfechos en con las cuotas familiares, en recontractar el servicio y en recomendarlo.

Entre los objetivos del SPSS, analizados en el Capítulo III, el *primer objetivo* se trata de utilizar reglas claras de financiamiento para ofrecer servicios de salud que deben ser provistos a la población en general, independientemente de su condición de aseguramiento; el *cuarto objetivo* busca promover la participación de los gobiernos federales y estatales en el financiamiento a la salud; estos objetivos contrastados con la información comentada con anterioridad permitió dar respuesta a la *pregunta número cuatro* de este trabajo de investigación planteada en el apartado 1.4 del Capítulo I denominada: *¿En que forma se financian las Políticas Públicas en Salud y cuál es la percepción de los usuarios del Seguro Popular respecto a las cuotas familiares cubiertas al sistema, si volverían a contratar o no el servicio y lo recomendarían a terceras personas?*, así como alcanzar el *objetivo número cuatro: Analizar y describir las formas de financiamiento federal, estatal y usuario de las Políticas Públicas en salud y evaluar la percepción de los usuarios del Seguro Popular respecto a las cuotas familiares cubiertas al sistema, así como su recontractación y recomendación a terceras personas.*

Tabla 5.45 Concentración de tabulación cruzada de la percepción de los usuarios en las cuotas familiares, recontractación y recomendación

Variable dependiente	Variable explicativa	Ji cuadrada con grados de libertad	Confianza del usuario % (1-p)
¿Lo que le cobraron le pareció justo?	1. Frecuencia	24	99.23
	2. Quejas	12	100.00
¿Volvería usted a contratar el seguro popular?	1. Afiliación	20	96.66
	2. Unidad médica	12	98.23
	3. Surtido de medicamentos	8	99.20
	4. Quejas	4	99.89
¿Recomendaría el Seguro Popular	1. Frecuencia	12	99.99
	2. Tiempo de espera	6	95.74
	3. Quejas	2	99.68

Fuente: encuesta aplicada en los servicios de atención del Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa

Por todo lo anteriormente expuesto, el objetivo número cuatro de este trabajo de investigación se alcanzó de acuerdo con las respuestas reflejadas en las Tablas de referencia ya que los usuarios manifiestan *satisfacción por las cuotas cubiertas al sistema y están dispuestos a volver a contratar el servicio, además cabe la posibilidad de recomendar la atención médica que ofrece el sistema* y permitió verificar completamente la *hipótesis H4* de este trabajo de investigación:

Los usuarios del SPSS califican de justas las cuotas pagadas por el servicio, por lo que volverían a contratarlo y lo consideran digno de ser recomendado a terceras personas.