



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa
Estratégico de Cáncer del Seguro Integral de Salud en la
Dirección Regional de Ayacucho, 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. ROSA MARÍA POMASONCO POMASONCO

Br. ELMER ALMIRO JARA VILLAORDUÑA

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMÁTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PERÚ - 2014

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Presidente

Mgtr. Ricardo Milla Toro

Secretario

Mgtr. Emil Beraún Beraún

Vocal

Declaración Jurada

Nosotros, Rosa María Pomasonco Pomasonco, Elmer Almiro Jara Villaorduña estudiantes del Programa de Maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 28308165 y DNI 07956311 con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Estratégico del Cáncer del Seguro Integral de Salud en la Dirección Regional de Ayacucho, 2013”

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima 07 de Abril 2014

Rosa María Pomasonco Pomasonco
DNI: 28308165

Elmer Almiro Jara Villaorduña
DNI: 07956311

Dedicatoria

A mi padre, que desde el cielo ilumina mis pasos, a mi mamá Antonia por su cariño, a mi hermano Fortunato por su apoyo.

A mis hijas motivo de mi superación, y su constante apoyo, amor y cariño.

Rosa

Dedicatoria

A mi padre Néstor porque desde el cielo me sigue apoyando, a mi madre Julia por su inmenso amor y confianza.

A mi esposa Gaby y a mi hijo Daniel Alonzo quienes son mi inspiración

Elmer

Agradecimiento

A nuestros maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que nos inculcaron sus conocimientos y experiencia profesional.

A nuestros amigos de la maestría por su amistad y apoyo.

Rosa

Agradecimientos

A Dios por su infinita bondad, a quien le debemos todo, a mi familia por su comprensión y apoyo, a mi Universidad Cesar Vallejo, a mis profesores y asesores quienes con su vocación, conocimientos y desprendimiento hacen posible este trabajo, a mi institución EsSalud y a mis compañeros de estudio, por su cooperación desinteresada

Elmer

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de educación, escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado “Nivel de satisfacción de los usuarios del programa estratégico de cáncer del Seguro Integral de Salud en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2013”

La investigación presentó como propósito, establecer el nivel de satisfacción de los usuarios allí donde los programas estratégicos son una herramienta importantísima para lograr inclusión social y poder ofrecer servicios sanitarios a las poblaciones con más dificultad. Por otro lado, la satisfacción del usuario del SIS, nos puede demostrar el grado de eficiencia y de calidad que se está alcanzando y los retos que el sector salud debe asumir en la Dirección Regional de Salud Ayacucho -2013.

El documento consta de cuatro capítulos los mismos que se presenta en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación que en una u otra forma pretende contribuir con posibilitar un diagnóstico del proceso de descentralización y por otro lado evaluar la calidad del servicio que se ha ofrecido.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiaran no solo a la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, donde se llevó a cabo el estudio, sino a todas aquellas que deseen servirse de la experiencia, con lo cual el trabajo habrá logrado con creces su cometido.

Índice

	Página
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	vi
Presentación	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi
Capítulo I: Problema de investigación	18
1.1. Planteamiento del problema	19
1.2. Formulación del Problema	25
1.2.1. Problema general	25
1.2.2. Problemas específicos	25
1.3. Justificación	25
1.3.1. Justificación Práctica	27
1.3.2. Justificación Teórica	28
1.3.3 Justificación metodológica	28
1.4. Limitaciones	29
1.5. Antecedentes	30
1.5.1 Antecedentes Internacionales	30
1.5.2 Antecedentes Naciones	36
1.6. Objetivos	44
1.6.1. Objetivo General	44
1.6.2. Objetivos Específicos.	44
Capítulo II: Marco teórico	46
2.1. Programa Estratégico del Cáncer	47
2.1.1. Definición Conceptual del Programa Estratégico de Prevención y Control del Cáncer (PEECP)	47

2.1.2. Marco Normativo del Programa Estratégico del Cáncer	48
2.1.3 Características del Programa Estratégico de Prevención del Cáncer	52
2.2. Bases teóricas de la Satisfacción del Usuario	54
2.2.1. Definición Conceptual de la Satisfacción del Usuario	54
2.2.2 Marco Normativo de la Satisfacción del Usuario	56
2.2.3. Características de la Satisfacción de los Usuarios	58
2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción de los Usuarios	61
2.2.5. Medición de la Satisfacción de los Usuarios	62
2.3. Definición de términos básicos	62
Capítulo III: Marco metodológico	66
3.1. Hipótesis	67
3.2. Variables de Investigación	67
3.2.1. Definición conceptual	67
3.2.2. Definición operacional	67
3.3. Metodología	68
3.3.1. Tipo de investigación	68
3.3.2. Diseño de investigación	69
3.4. Población y muestra	69
3.5. Método de Investigación	71
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	71
3.7. Procedimiento de recolección de datos	75
3.8. Métodos de análisis de datos.	77
Capítulo IV: Resultados	78
4.1. Descripción	79
4.2. Discusión	85
Conclusiones	87
Sugerencias	88
Referencias bibliográficas	89
Anexos	95

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumento de Satisfacción del usuario

Anexo 3. Borrador de confiabilidad

Anexo 4. Bases de datos

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	68
Tabla 2. Usuarios encuestado por MICRORED.	70
Tabla 3. Validez de contenido: dimensión fiabilidad	73
Tabla 4. Validez de contenido: dimensión aspectos tangibles	73
Tabla 5. Validez de contenido: dimensión capacidad de respuesta	74
Tabla 6. Validez de contenido: dimensión seguridad	74
Tabla 7. Validez de contenido: dimensión empatía	75
Tabla 8. Confiabilidad por Alfa de Cronbach	75
Tabla 9. Satisfacción de los usuarios del Servicio Integral de Salud	79
Tabla 10. Fiabilidad en opinión de los usuarios del SIS	80
Tabla 11. Aspectos tangibles en opinión de usuarios del SIS	81
Tabla 12. Capacidad de respuesta en opinión de los usuarios del SIS	82
Tabla 13. Seguridad en satisfacción en opinión de los usuarios del SIS	83
Tabla 14. Empatía en satisfacción en opinión de los usuarios del SIS	84

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Satisfacción de los usuarios del programa estratégico del cáncer	79
Figura 2. Fiabilidad en satisfacción según opinión de usuarios del SIS	80
Figura 3. Aspectos tangibles en la satisfacción según usuarios del SIS	81
Figura 4. Capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios SIS	82
Figura 5. Seguridad en la satisfacción en opinión de los usuarios del SIS	83
Figura 6. Empatía en la satisfacción según usuarios del SIS	84

Resumen

El objetivo de la Investigación fue Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa estratégico de cáncer del Seguro Integral de Salud en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2013, con ella se pretende a evaluar la calidad del servicio del programa, en específico en lo relacionado a la satisfacción del usuario.

Dicho estudio empleo el tipo de investigación básica descriptiva con un diseño no experimental transversal descriptivo que busca conocer la percepción del servicio en dicho programa. Se analizó la totalidad de afiliados al seguro integral de salud del departamento de Ayacucho, en específico las micro redes de salud de la zona.

Siguiendo a Hernández et al (2006), la muestra de investigación se plasmó en una muestra probabilística considerando un conjunto de sujetos representativos, para el estudio se consideró a los usuario de las redes de salud Belén, Carmen Alto, Chontana, Quinua y Nazarenas en los meses de Noviembre y Diciembre, período donde acudieron 135 usuarios, finalmente se trabajó con 100 usuarios.

Concluyendo que mayoritariamente los usuarios están satisfechos con la calidad del servicio del Programa estratégico del cáncer en el SIS en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, con un nivel de confianza del 95%.

Palabras claves: Programa estratégico del cáncer – satisfacción del usuario.

Abstract

The objective of the research was to determine the level of satisfaction of users of the strategic program of cancer Comprehensive Health Insurance in the Regional Health Ayacucho, 2013, it is intended to evaluate the service quality of the program, specifically in I related to user satisfaction.

This type of job descriptive study basic research with a descriptive transversal non-experimental design that seeks to understand the perception of service in the program. All members were analyzed to comprehensive health insurance department of Ayacucho, specifically micro health networks in the area.

Following Hernandez et al (2006), the research sample was reflected in a probability sample considering a set of representative subjects for the study were considered to user health networks Bethlehem, Carmen Alto, Chontana, Quinoa and Nazarene in the months of November and December, a period which came 135 users finally worked with 100 users.

Conclusion that most of the users are satisfied with the quality of service of the Strategic Program in SIS cancer at the Regional Health Directorate Ayacucho, with a confidence level of 95%.

Keywords: Strategic Cancer Program - user satisfaction.

Introducción

La investigación titulada, “Nivel de satisfacción de los usuarios del programa estratégico de cáncer del Seguro Integral de Salud en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2013” se realizó bajo el fundamento de las funciones que deben cumplir las entidades públicas en el área de servicios y la implementación de nuevas políticas públicas para atender las necesidades de poblaciones alejadas en el marco de un proceso de descentralización. En el estudio se toma el marco normativo del Programa estratégico del Cáncer para establecer la línea de acción de este plan, mientras que por el lado de la satisfacción de usuario se utilizan los estándares de calidad del sector público para poder medir la satisfacción del usuario.

Hoy en día, ante la necesidad de políticas descentralizadoras y una inminente necesidad de mejorar los servicios públicos, como es el sector salud, específicamente los enfermos de Cáncer, esta investigación, esta línea de análisis va a otorgar un diagnóstico importantísimo para futuras investigaciones para conocer más los desafíos de zonas alejadas de la capital del Perú.

En la actualidad, los servicios de salud están mejorando, una prueba de ello es la implementación del Seguro Integral de Salud, que posibilita la atención a más personas e incluso traslada servicios que antes solo eran posibles recibir solo en Lima. Mediante la medición de la atención se puede determinar que problemas aún tienen que ser resueltos y cómo se pueden mejorar estos programas. Esta tesis pretenderá acercarse más a este diagnóstico.

El marco gnoseológico del presente trabajo de investigación fundamenta las coordenadas generales del trabajo: antecedentes del problema; aportes de las teorías de la investigación, y la sinergia de las variables involucradas, de ahí que la investigación está estructurada en cuatro capítulos, tal como se presenta a continuación:

En el Capítulo I. El Problema, contiene el planteamiento del problema, donde se expone su formulación de la investigación, su justificación y delimitación.

El Capítulo II. Marco Teórico, presenta los antecedentes relacionados con la investigación, las bases teóricas de cada variable.

En el Capítulo III, Marco Metodológico; se describen los objetivos, hipótesis, las variables, el tipo y diseño de la investigación, el instrumento utilizado para la recolección de datos, además de la confiabilidad y validez del mismo.

El IV Capítulo Presenta los procedimientos de análisis de los datos en forma estadística descriptiva e inferencial presentando en tablas comparativas.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones para el sector salud y a futuras investigaciones.