



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ONCOLÓGICO EN EL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES
NEOPLÁSICAS DE LIMA, ENERO-2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. Yuri Anselmo Maita Cruz

ASESOR:

Mg. Manuel Loayza Alarico

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ - 2014

Página del Jurado

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios,
a mi madre y a mi padre
por haberme dado la vida
y por todo lo que me enseñaron.

Agradecimiento

Agradezco al Ejército Peruano
por haberme formado y apoyado en todo momento
A mis padres por su apoyo incondicional en cada
momento difícil que se presentó a lo largo de mi vida.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Yuri Anselmo Maita Cruz**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40441743, con la tesis titulada “**Nivel de satisfacción del usuario oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima, enero-2014**” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He 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 la falta de 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha : Lima, 02 de diciembre del 2014

Firma :

Nombres y apellidos : Yuri Anselmo Maita Cruz

DNI : 40441743

Presentación

El estudio está dirigido a mejorar la gestión en salud de las instituciones de salud dentro del contexto de la calidad. El estudio lleva por título, "Nivel de satisfacción del usuario oncológico en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima, Enero-2014 (INEN)", cuyo objetivo principal es Determinar el nivel de satisfacción del usuario oncológico del servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. El fin es mejorar la gestión sanitaria de la demanda en el Servicio de Emergencia en el marco del acceso, eficiencia y eficacia, por cuanto la misión del INEN de proteger, promover, prevenir y garantizar la atención integral del paciente oncológico, dando prioridad a las personas de escasos recursos económicos. Asimismo, el estudio permitirá tener información de base, para posteriores estudios de calidad en gestión desde el punto de vista de demanda. Para una mejor comprensión la tesis está organizado de la siguiente manera; **Capítulo I:** denominado la introducción, se presenta los antecedentes y la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el problema y los objetivos. **Capítulo II:** Marco Metodológico, que presenta el tipo de estudio, las variables, la Operacionalización de variables, la metodología, los tipos de estudio diseño, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos.

En el Capítulo III: contienen los Resultados, se presentan el análisis descriptivo y discusión del estudio. Allí se muestran los resultados, los cuadros y gráficos del estudio; **En el Capítulo IV:** Contiene las Conclusiones y Recomendaciones. Asimismo, se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES

PAG.

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	1
1.2 Justificación	16
1.3 Problema	17
1.4 Objetivos	23
II. MARCO METODOLÓGICO	24
2.1. Variables	25
2.2. Operacionalización de variables	25
2.3. Metodología	27
2.4. Tipo de estudio	27
2.5. Diseño	27
2.6. Población, muestra y muestreo	28
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31

2.8. Métodos de análisis de datos	31
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	50
ANEXOS	55

Resumen

El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue el determinar el nivel de satisfacción del usuario oncológico en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima, Enero-2014.

La metodología utilizada fue de tipo investigación básica, diseño descriptivo y transversal. Trescientos treinta y cinco pacientes fueron encuestados en el servicio de Emergencia del INEN, seleccionados a través de muestreo aleatorio simple. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado que evalúa el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones.

Los resultados fueron el 65.4% de los pacientes fueron del sexo femenino; 65.4% entre 20 y 60 años; 47% con instrucción superior, 56% eran pacientes continuadores y el 81% tenían cobertura del seguro integral de salud. Encontramos en total 80.3% de insatisfacción global. Las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad de la calidad mostraron niveles de insatisfacción del 59.9%, 78.06%, 60.9%, 57.4% y 53.1% respectivamente. Asimismo, se encontró un mayor incremento de los niveles de insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta (78.06%) al respecto y un grupo de pacientes satisfechos en la dimensión tangibilidad (46.9%). Concluyendo que en el servicio de Emergencia del INEN, existe insatisfacción global con el servicio en el 80.3% de los pacientes, mientras la satisfacción solo se encuentra en el 19,7%. Asimismo el nivel de satisfacción está relacionado con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, además la dimensión capacidad de respuesta tiene el más alto nivel de insatisfacción (78.06%).

Palabras claves: percepción, expectativa, satisfacción

Abstract

The main objective of this research was to determine the level of user satisfaction in oncology Emergency Service of the National Institute of Neoplastic Diseases Lima, January 2014.

The methodology used was type basic research, descriptive and cross-sectional design. Three hundred thirty-five patients were surveyed in the Emergency Service of INEN, selected through simple random sampling. The modified SERVQUAL questionnaire that assesses the level of user satisfaction by the difference between expectations and perceptions was used.

The results were 65.4% of patients were female; 65.4% between 20 and 60 years; 47% with higher education, 56% were followers patients and 81% had full coverage health insurance. We found a total of 80.3% overall dissatisfaction. The dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles quality levels of dissatisfaction showed 59.9%, 78.06%, 60.9%, 57.4% and 53.1% respectively. Also, a further increase in the levels of dissatisfaction in the dimension of responsiveness (78.06%) was found thereon and a group of satisfied patients tangibility dimension (46.9%). Concluding that the Emergency Service of INEN, there is overall dissatisfaction with the service in 80.3% of patients, while satisfaction is only found in 19.7%. Also the level of satisfaction is related to the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles, responsiveness addition dimension has the highest level of dissatisfaction (78.06%).

Keywords: perception, expectation, satisfaction