



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva
de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de
Salud del Niño - 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Angélica Mendivil Pedraza

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

Jurado

Dra. Juana Yris Díaz Mujica
Presidente del Jurado

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco
Secretario

Mg. Danilo Américo Sánchez Coronel
Vocal

Dedicatoria

A Dios por su infinita misericordia.

A mi familia, por su comprensión y apoyo en este camino de superación emprendido, a quienes pido disculpas por tomarles el tiempo de mi atención en la ejecución de este trabajo.

Agradecimiento

Al Mg. Danilo Américo Sánchez Coronel, por su asesoría con rigor académico que permitió el desarrollo y culminación de esta investigación.

Al personal del Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño, por el apoyo con su participación en el desarrollo de esta investigación.

Declaración de Autoría

Yo, Angélica Mendivil Pedraza, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño - 2016”, presentado en 124 folios para lo obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
3. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
4. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
5. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
6. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de diciembre del 2016

Angélica Mendivil Pedraza

DNI 09788610

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño - 2016”, con la finalidad de comprender el significado de calidad de atención en el laboratorio clínico construido a partir de las opiniones de los usuarios del servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación consta de cuatro capítulos: en el primero se parte del fundamento lógico que sustenta el estudio, incluyendo el propósito e importancia del mismo, haciendo referencia al marco teórico que describe a la variable estudiada, calidad de atención, en un contexto histórico, normativo, espacial y temporal.

El problema de investigación es desarrollado en el segundo capítulo, donde se desarrolla la aproximación al tema a través de las observaciones y estudios relacionados, su formulación, justificación y objetivos de la investigación.

El tercer capítulo hace referencia al marco metodológico que permitió el desarrollo de la investigación, así como la descripción de los sujetos de estudio y las técnicas de recolección aplicadas.

La descripción de los resultados son mostrados en el cuarto capítulo, donde se presenta la teorización de las unidades temáticas. Se compara los hallazgos con otras investigaciones a través de su discusión, para finalizar con las conclusiones, recomendaciones, así como los respectivos anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Angélica Mendivil Pedraza

Lista de Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
II. Problema de investigación	24
2.1. Aproximación temática	25
2.2. Formulación del problema de investigación	32
2.2.1. Problema principal.	32
2.2.2. Problemas específicos.	32
2.3 Justificación	33
2.3.1. Justificación teórica.	33
2.3.2. Justificación legal.	34
2.4 Relevancia	34
2.5. Contribución	34
2.6. Objetivos	35
2.6.1. Objetivo General.	35
2.6.2. Objetivos Específicos.	35
III. Marco metodológico	36
3.1 Metodología	37
3.1.1 Tipo de estudio.	37

3.1.2 Diseño.	37
3.2. Escenario de estudio	38
3.3. Caracterización de sujetos de investigación	40
3.4. Trayectoria metodológica	41
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.5.1. Observación.	43
3.5.2. La entrevista en profundidad.	43
3.6. Tratamiento de la información	44
3.7. Mapeamiento	45
3.8 Rigor científico	47
3.8.1 Credibilidad.	47
3.8.2 Confirmabilidad.	47
3.8.2 Transferibilidad.	48
IV. Resultados	49
4.1. Extracción de enunciados significantes	50
4.2. Formulación de los significados	52
4.3. Agrupamiento de los significados formulados en grupos temáticos y temas	56
4.4. Descripción del significado de calidad de atención en el laboratorio clínico desde la perspectiva de los usuarios del Servicio de Emergencia.	60
4.4.1. Tema 1: Recursos institucionales.	60
4.4.2. Tema 2: Desempeño.	65
4.4.3. Tema 3: Relaciones interpersonales.	69
4.5. Validación por los participantes	75
4.6. Descripción Final	76
V. Discusión	81
VI. Conclusiones	88

VII. Recomendaciones	90
VIII. Referencias	92
IX. Anexos	100
Anexo A	101
Anexo B	103
Anexo C	104
Anexo D	121
Anexo E	122
Anexo F	123
Anexo G	124

Lista de Tablas

Tabla 1. Resumen del Método de análisis de Colaizzi	37
Tabla 2. Enunciados significativos	48
Tabla 3. Construcción de los significados de las transcripciones	50
Tabla 4. Agrupamiento de significados formulados y generación de temas	56
Tabla 5. Frecuencia de los elementos que construyen el significado de Calidad de Atención en el Laboratorio Clínico según estamento	70

Lista de Figuras

Figura 1. Principales acciones para implementar un diseño fenomenológico 45

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo comprender el significado de calidad de atención en el laboratorio clínico construido a partir de las experiencias vividas por los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. Para tal fin, se optó por un enfoque cualitativo de diseño fenomenológico descriptivo, bajo la estrategia de Colaizzi. A través de entrevistas en profundidad, participaron 28 usuarios: ocho familiares, siete médicos, siete enfermeras y seis técnicos de enfermería que cumplieron los criterios de selección, usando la técnica de muestreo bola de nieve a partir de informantes clave y finalizado por saturación de la información. Tres temas describen el significado de calidad de atención en los participantes: los recursos institucionales, comprendido por el ambiente, disponibilidad, recursos tecnológicos, recursos materiales y humanos; el desempeño, que complementado con el tema anterior, le permite al usuario valorar la atención brindada e incluye la experticia, la oportunidad de respuesta y fiabilidad de los resultados; las relaciones interpersonales, donde se recogieron las vivencias más sentidas, conformado por la comunicación, calidez y trabajo en equipo. Se concluye que los elementos identificados por los usuarios como significativos en la atención se constituyen en retos para los gestores de este servicio médico de apoyo a fin de fortalecer la atención con un enfoque hacia la persona.

Palabras clave: Calidad de la atención de salud, servicios de Laboratorio Clínico, investigación cualitativa, personal de salud.

Abstract

The present research aimed to understand the meaning of quality of care in the clinical laboratory built on the experiences of the users of the Emergency Service of the National Institute of Child Health. For this purpose, a qualitative approach of descriptive phenomenology is chosen under the Colaizzi' strategy. Through in-depth interviews, 28 users participated: eight relatives, seven physicians, seven nurses and six nursing technicians who met the selection criteria, using the technique of snow sampling from key informants and ended by saturation of the Information. Three themes describe the meaning of quality of care in the participants: Institutional Resources, understood by the environment, availability, technological resources, material and human resources; The Performance, the complement with the previous one, the user's permission to assess the care provided and includes the experience, the opportunity of response and the reliability of the results; and, Interpersonal Relationships, where the most felt experiences are recognized, shaped by communication, warmth and teamwork. It is concluded that the elements identified by the users as significant in care constitute challenges for the managers of this medical support service in order to strengthen care focused on the person.

Keywords: Quality of health care, clinical laboratory services qualitative research, health personnel.