



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del paciente del  
servicio de laboratorio clínico, Paita, 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magister en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTOR:**

**Br. Pérez Gonzales, Wilmer Armando**

**ASESOR:**

**Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne**

**SECCIÓN:**

**Ciencias médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las prestaciones asistenciales**

**PERÚ - 2014**

.....  
**Dr. Fonseca Casola Alexander**  
**Presidente**

.....  
**Dra. Díaz Espinoza, Maribel**  
**Secretario**

.....  
**Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios, por ser Él, el más justo ser, que me haya permitido llegar a cumplir este sueño de anhelo y ambición de superación.

A mis queridos padres: Florentino y Haydeé, como muestra de agradecimiento a su espíritu alentador que impusieron en mi persona.

A mi esposa Martha, por su abnegado sacrificio de apoyo y muestra de mi amor por ella.

A mi hija, Alejandra Masiel, como muestra del infinito aprecio y como estímulo de superación.

A mis hermanos como un ejemplo de una permanente perseverancia.

## **Agradecimiento**

A las autoridades del Hospital “las Mercedes de Paita por las facilidades brindadas para la realización del estudio.

## Declaración jurada

Yo, Br. Pérez Gonzales, Wilmer Armando, estudiante del Programa Gestión en Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 03494061, con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico, Paita, 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 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.

Piura, 18 de octubre del 2014  
Wilmer Armando Pérez Gonzales  
DNI: 03494061



## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico, Paita, 2014” con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico, Paita, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

## Índice

	Pág.
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
<b>II. MÉTODO</b>	32
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, operacionalización	33
2.3 Población y muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	37
<b>III. RESULTADOS</b>	38
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	48
<b>V. CONCLUSIONES</b>	52
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	53
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	54
<b>ANEXOS</b>	59
Anexo : 1 Encuesta sobre la calidad de atención	60
Anexo : 2 Ficha técnica de la encuesta sobre la calidad de atención	62
Anexo : 3 Encuesta sobre la satisfacción del usuario	64

Anexo	:	4	Ficha técnica de la encuesta de satisfacción del usuario	66
Anexo	:	5	Confiabilidad de la encuesta sobre calidad de atención	68
Anexo	:	6	Confiabilidad de la encuesta sobre sobre satisfacción del usuario	68
Anexo	:	7	Documento de autorización	69
Anexo	:	8	Matriz de validación	71

## **RESUMEN**

La investigación denominada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico, Paíta, 2014” tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico, Paíta, 2014.

La investigación formuló como problema ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico, Paíta, 2014?, planteó la hipótesis que afirmaba que la calidad de atención se relaciona significativamente en la satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio clínico, Paíta, 2014.

La muestra de estudio corresponde a 62 pacientes mayores de edad que asisten directamente al servicio de laboratorio. El estudio se orienta por un enfoque cuantitativo, es no experimental, asume un diseño correlacional. La investigación desarrolló la técnica de la encuesta, validaron dos cuestionarios con respuestas de escala ordinal. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 22. Los resultados correlacionales de la tabla 7 explican que dado los valores  $r: 0.339$  y  $sig, 0.007$  se demuestra la relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. La investigación concluye que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico, Paíta, 2014.

### **Palabras claves:**

Atención, eficacia, eficiencia, estructura, proceso, resultado, cognitiva, afectiva, comportamental.

## **ABSTRACT**

The research called "Quality of care and user satisfaction service clinical laboratory, Paita, 2014" aimed to establish the relationship between the quality of care and user satisfaction service clinical laboratory, Paita, 2014.

The research formulated as a problem how the quality of care is related to the satisfaction of the user of the clinical laboratory service, Paita, 2014?, proposed the hypothesis that the quality of care is significantly related to the satisfaction of the users of the clinical laboratory service, Paita, 2014.

The study sample corresponds to 62 elderly patients who attend directly the laboratory service. The study is oriented by a quantitative approach, is non-experimental, assumes a correlational design. The research developed the survey technique, validated two questionnaires with ordinal scale responses. SPSS version 22 software was used to process the information. The correlational results of Table 7 explain that given the values  $r: 0.339$  and  $\text{sig}, 0.007$ , we show the significant relationship between quality of care and user satisfaction. The research concludes that the quality of care is significantly related to the satisfaction of the user of the clinical laboratory service, Paita, 2014.

### **Key words:**

Attention, efficacy, efficiency, structure, process, outcome, cognitive, affective, behavioral.