



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios
externos. Hospital de apoyo de Lircay-Huancavelica. 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la salud

AUTOR:

Br. Quispe Huaje, daría

ASESOR:

Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

SECCIÓN:

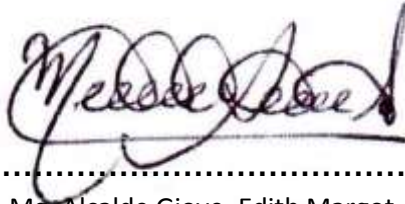
Ciencias de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ-2018

PÁGINA DE JURADO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edith Margot', written in a cursive style.

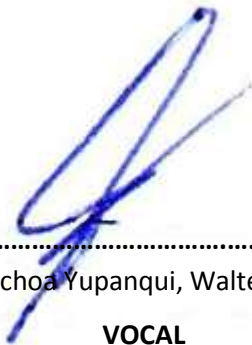
Mg. Alcalde Giove, Edith Margot

PRESIDENTE

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oswal Aróstegui Melgar', written in a cursive style.

Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

SECRETARIO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui', written in a cursive style.

Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

VOCAL

DEDICATORIA

En primer lugar, a nuestro señor divino por permitirme llegar hasta aquí y darme la oportunidad de seguir logrando mis objetivos.

A mi madre, a mi padre que en paz descanse por darme la vida y enseñarme valores y responsabilidades en la vida.

A mi esposo, a mis hijos por estar presente cuando más los necesitaba por brindarme sus palabras de aliento para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

Al Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al Hospital de Lircay, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César vallejo para obtener el “Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la salud”, presento la tesis titulada: “Calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externos. Hospital de apoyo de Lircay-Huancavelica. 2018”

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

| | Pág. |
|------------------------------------------------------------|-------------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| PRESENTACION | vi |
| ÍNDICE | vii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I.INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1 Realidad problema | 11 |
| 1.2. Trabajos previos al tema..... | 12 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 17 |
| 1.4. Formulación del problema | 23 |
| 1.5. Justificación | 24 |
| 1.6. Objetivos | 25 |
| 1.6.1. Objetivo general | 25 |
| 1.6.2. Objetivos Específicos | 25 |
| II. MÉTODO | 26 |
| 2.1. Tipo de estudio..... | 26 |
| 2.2. Diseño de estudios | 26 |
| 2.3. Variables..... | 26 |
| 2.4. Operacionalización de variables..... | 27 |
| 2.5. Población, muestra y muestreo | 29 |
| 2.6. Criterios de selección (criterios de exclusión) | 29 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.7. Unidad de análisis..... | 29 |
| 2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad de los datos, ficha técnica..... | 30 |
| 2.9. Método de análisis de datos..... | 32 |
| 2.9. Aspectos éticos | 32 |
| III. RESULTADOS | 33 |
| IV. DISCUSION | 39 |
| V. CONCLUSIONES | 44 |
| VI.RECOMENDACIONES..... | 45 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 46 |
| ANEXOS | 49 |

Instrumentos

Validaciones

Base de datos

Carta de consentimiento

Carta de autorización

Matriz de consistencia

Cronograma

RESUMEN

El estudio desarrollado tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externos. Hospital de apoyo de Lircay 2018. La población estuvo conformada por los usuarios externos que acudieron al Servicio de Laboratorio del Hospital de Lircay. La muestra lo conformaron 50 usuarios externos que acudieron al Servicio de Laboratorio del Hospital de Lircay, el tipo de muestreo fue no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento empleado fue cuestionario tipo Likert respecto a la calidad de atención. Resultados y conclusiones: el 60% de los usuarios que acuden al servicio de laboratorio del Hospital de Lircay calificaron como excelente la calidad de atención; el 44.5% calificaron como excelente la dimensión de elementos tangibles; el 46,75% de los usuarios calificaron como excelente la dimensión de fiabilidad; el 54.86% de usuarios externos calificaron de excelente la dimensión de capacidad de respuesta; el 53.6% de usuarios calificaron como excelente la calidad de atención según dimensión seguridad y el 47.6% de los usuarios opinaron como excelente la dimensión calidez o empatía. Se concluye que la calidad de atención que reciben los usuarios externos que acuden al laboratorio del Hospital de Lircay es excelente.

Palabras clave: Calidad/ atención/ servicio

ABSTRAC

The general objective of the study was to determine the quality of service provided by the Laboratory Service to external users. Hospital de Lircay 2018. The population was made up of external users who went to the Laboratory Service of the Hospital de Lircay. The sample consisted of 50 external users who went to the Laboratory Service of the Hospital de Lircay, the type of sampling was not probabilistic. The technique of data collection was the survey, the instrument used was a Likert type questionnaire regarding the quality of care. Results and conclusions: 60% of the users who attend the laboratory service of the Hospital de Lircay rated the quality of care as excellent; 44.5% rated the dimension of tangible elements as excellent; 46.75% of the users rated the reliability dimension as excellent; 54.86% of external users rated the response capacity dimension as excellent; 53.6% of users rated the quality of care as excellent according to the security dimension, and 47.6% of the users rated the dimension of warmth or empathy as excellent. It is concluded that the quality of care received by external users who come to the laboratory of the Hospital de Lircay is excellent.

Keywords: Quality / attention / service