



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción y calidad de atención en el laboratorio  
del centro materno infantil Tahuantinsuyo bajo 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

**AUTORES:**

Br. Arquínigo Soto, Lilian Joaquina.

Br. Carranza Esteban, Victor Adrian.

**ASESOR:**

Mgtr. Danilo Sánchez Coronel

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales.

**PERÚ– 2015**

---

Presidente

---

Secretaria

---

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para poder llegar a culminar con éxito mi maestría en gestión de Salud, y pedirle que siempre bendiga mi hogar con mucha paz, armonía y salud.

### **Agradecimiento**

Al Mgtr. Danilo Sánchez Coronel, por sus sabias enseñanzas en el desarrollo de nuestra tesis y que en todo momento nos apoyó para culminar con éxito nuestro objetivo trazado.

## Declaración jurada

Yo, Lilian Joaquina, Arquínigo Soto y Víctor Adrián, Carranza Esteban; estudiante del Programa Sistema de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07980148-08618031.

Con la tesis titulada “Nivel de satisfacción y calidad de atención en el laboratorio del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2014”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría

Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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 falsa 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) falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Lima, 04 de Diciembre del 2014

Nombres y apellidos

**Lilian Joaquina Arquínigo Soto DNI 07980148**

**Carranza Esteban Víctor Adrián DNI 0861803**

## **Presentación**

Señores: miembros del jurado

Presentamos el informe de tesis titulado “nivel de satisfacción y calidad de atención en el laboratorio del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2014”, realizado con el propósito de conocer la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, de los usuarios en el servicio de laboratorio del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. Los resultados del estudio son altamente representativos y de gran aporte al conocimiento científico y por ende al desarrollo de la sociedad peruana, contribuyendo con la explicación y el entendimiento de los factores que se correlacionan con los niveles de satisfacción del usuario y los factores que afectan y actúan como factores predictivos. Es importante que los gestores de los sistemas de salud tomen en consideración los resultados del presente estudio para optimizar y de la investigación en general para favorecer la competitividad de las instituciones públicas. La presente investigación se presenta para optar el grado académico de magíster en salud pública.

Ponemos en consideración el presente documento con la finalidad de que sea revisado; y las observaciones y sugerencias serán tomadas en cuenta para mejorar la calidad científica del estudio.

Los autores

## Índice

	Pág.
Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedente.....	14
1.2 Justificación.....	25
1.3 Marco teórico.....	26
1.4 Formulación del problema.....	35
1.4.1 Problema general. ....	35
1.4.2 Problemas específicos.....	35
1.5 Hipótesis.....	35
1.6 Objetivos.....	36
1.6.1 Objetivo general.....	36
1.6.2 Objetivo específico.....	36
<b>II. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>37</b>
2.1 Variables.....	38
2.1.1 Satisfacción del usuario.....	38
2.1.2 Calidad de atención.....	38
2.2 Operacionalización de variables.....	39
2.3 Metodología.....	39
2.4 Tipo de estudio.....	39
2.5 Diseño.....	39
2.6 Población y muestra.....	41
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44

2.8 Métodos de análisis de datos.....	44
<b>III. Resultados.....</b>	<b>49</b>
<b>IV. Discusión.....</b>	<b>70</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>73</b>
<b>VI. Recomendaciones. ....</b>	<b>75</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>77</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>82</b>



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población año 2013, 2014.....	41
Tabla 2. Características de la distribución de la muestra de estudio.....	42
Tabla 3. Acuerdo entre los jueces expertos.....	45
Tabla 4. Niveles de percepción de la calidad del servicio.....	50
Tabla 5. Análisis descriptivo.....	50
Tabla 6. Niveles de satisfacción del usuario .....	58
Tabla 7. Análisis estadístico de satisfacción de usuario .....	59
Tabla 8. Percepción de satisfacción de acceso a la atención .....	61
Tabla 9. Percepción sobre satisfacción con respecto a la amabilidad en el trato .....	62
Tabla 10. Percepción sobre satisfacción con respecto a la comunicación	63
Tabla 11. Percepción sobre satisfacción con respecto al ambiente físico .....	64
Tabla 12. Análisis de correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción global .....	66
Tabla 13. Mediana del puntaje total de calidad del servicio y puntaje total de satisfacción del usuario .....	67
Tabla 14. Coeficiente de determinación, r cuadrado de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario .....	67
Tabla 15. Tabla de clasificación.....	67
Tabla 16. Influencia de las variables sociodemográficas como factores predictores mediante análisis de regresión logística .....	68
Tabla 13. Los resultados obtenidos podemos afirmar que la ecuación de regresión .....	69

## Índice de figuras

	Pág.
<i>Grafico 1.</i> Características de la muestra según la edad .....	43
<i>Grafico 2.</i> Percepción de la calidad del servicio .....	51
<i>Grafico 3.</i> Percepción de la calidad del servicio .....	52
<i>Grafico 4.</i> Percepción del resultados de los exámenes ubicables y confiables .....	53
<i>Grafico 5.</i> Percepción del interés que muestra el profesional en solucionar el problema del usuario .....	53
<i>Grafico 6.</i> Percepción de la empatía que se establece entre el personal de laboratorio y el usuario .....	54
<i>Grafico 7.</i> Percepción de la atención en general .....	55
<i>Grafico 8.</i> Percepción del tiempo de espera en la atención .....	55
<i>Grafico 9.</i> Confiabilidad en el profesional del laboratorio .....	55
<i>Grafico 10.</i> Tiempo que dedica al usuario en la atención .....	56
<i>Grafico 11.</i> Sectores sobre si los laboratorios atienden mis consultas y resuelven mis dudas .....	57
<i>Grafico 12.</i> Percepción de las condiciones ambientales .....	57
<i>Grafico 13.</i> Percepción de la pulcritud del personal.....	58
<i>Grafico 14.</i> Percepción de satisfacción del usuario del servicio de laboratorio .....	60
<i>Grafico 15.</i> Percepción de la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio .....	60
<i>Grafico 16.</i> Percepción sobre satisfacción del acceso a la atención .....	62
<i>Grafico 17.</i> Percepción sobre satisfacción en la amabilidad de la atención .....	63
<i>Grafico 18.</i> Percepción sobre satisfacción con respecto a la comunicación .....	64
<i>Grafico 19.</i> Percepción de la satisfacción sobre el ambiente físico de laboratorio .....	65
<i>Grafico 20.</i> Dispersión entre calidad del servicio y satisfacción global .....	66

## Resumen

El propósito de esta investigación es describir la correlación entre la calidad de atención percibida con el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de laboratorio Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo 2014. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal, prospectivo y correlacional, La población estuvo constituida por todos los usuarios que acuden al servicio de laboratorio, siendo un promedio de 1283 de atención mensual y la muestra se obtuvo mediante el procedimiento aleatorio simple, resultado un total de 150 sujetos. La recolección de datos se realizó con la escala para medir la calidad del servicio propuesta por Eduardo Torres Moraga y Jorge Lastra Torres (1) que muestra niveles de confiabilidad por encima de 0,7 en cada una de las dimensiones y la escala de satisfacción del paciente de López, O., Cerezo, M., Paz, A. validado psicométricamente para el presente estudio (2). El primer instrumento presenta 29 ítems distribuidos en 4 dominios: confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, y tangible. El segundo instrumento tiene 18 ítems distribuidos en 4 dimensiones: acceso a la atención, amabilidad, comunicación y ambiente físico. Los resultados evidencian la existencia de una correlación positiva entre ambas variables así como identifica como factor de predicción de la satisfacción del usuario a las variables, sexo, nivel de instrucción, estado civil, edad y calidad del servicio. En el análisis descriptivo podemos identificar las áreas de empatía y comunicación con niveles regulares de satisfacción, lo cual indica que son áreas a reforzar.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción de usuario

## **Abstract**

The purpose of this research is to describe the correlation between perceived quality of care to the level of user satisfaction in the Laboratory Service Center Maternal and Child Under Tahuantisuyo 2014. The type of study was descriptive, cross-sectional, prospective, correlational. Population consisted of all the users who come to the lab, with an average of 1283 monthly care and the sample was obtained by simple random procedure, resulting in a total of 150 subjects. Data collection was performed with the scale for measuring the quality of service given by Eduardo Torres and Jorge Lastra Moraga Torres (1) showing confidence levels above 0.7 in each of the dimensions and Satisfaction Scale patient Lopez, O., Cherry, M., Paz, A. psychometrically validated for this study (2). The first instrument has 29 items divided into four domains: reliability, empathy, responsiveness, and tangible. The second instrument has 18 items divided into 4 dimensions: access to care, kindness, communication and physical environment. The results suggest the existence of a positive correlation between these variables and identified as predictor of user satisfaction variables, sex, education level, marital status, age and quality of service. In the descriptive analysis, we can identify areas of empathy and communication with regular levels of satisfaction, indicating that areas are reinforced.

**Key words:** Quality of care, user satisfaction