



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EXTERNOS DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL
HOSPITAL ALTO MAYO DE ESSALUD, MOYOBAMBA - 2014”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. Calderón Salazar Anthony

ASESOR

Dr. Basualdo Ibáñez Marco Antonio

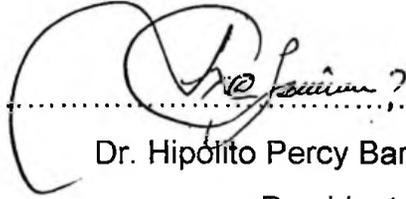
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

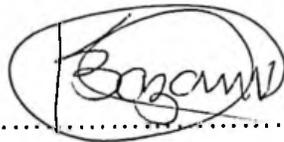
MOYOBAMBA – SAN MARTÍN

2015

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
Presidente



Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Secretario



MBA. Enrique Rengifo López
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy a lo largo de la vida.

A mi esposa, Elizabeth, y mis hijas Camila y Constanza que son la razón y motivación de mi vida.

A mis padres, Humberto y Marina, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy.

Calderón Salazar Anthony

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, dándome salud para lograr mis objetivos, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A Elizabeth, gracias por tu infinita paciencia e indesmayable compañía y apoyo. Gracias por compartir mi vida y mis logros junto a nuestras maravillosas hijas Camila y Constanza.

A la Universidad César Vallejo, por haberme brindado la posibilidad de realizar esta maestría en la ciudad de Moyobamba; así como a todos los Maestros que participaron durante todo este proceso académico, brindando todos sus conocimientos y experiencia.

Calderón Salazar Anthony

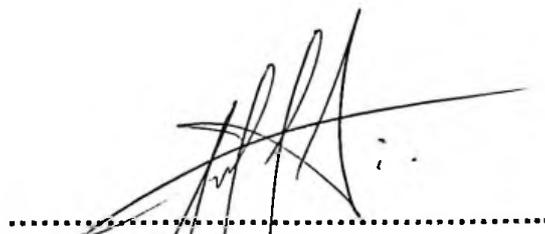
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Anthony Calderón Salazar estudiante del programa de Maestría en Gestión del Servicio de Salud de la escuela de postgrado la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09858493, con la tesis titulada "Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Alto Mayo de Es Salud - Moyobamba de junio a agosto del 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 auto plagiado 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), auto plagio (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.

Moyobamba, 06 de Abril del 2015


.....
Anthony Calderón Salazar
DNI: 09858493

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Alto Mayo de Es Salud - Moyobamba de junio a agosto del 2014".

Con la finalidad de evaluar el nivel satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Alto Mayo de Es Salud – Moyobamba. Todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el Grado Profesional de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Formulación del problema:	33
1.2 Hipótesis	34
1.3 Objetivos	34
II. MARCO METODOLÓGICO	36
2.1. Variable	36
2.2. Metodología	38
2.3. Tipo de estudio	38
2.4. Diseño	38
2.5. Población, muestra y muestreo	38
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.7. Procedimientos de recolección de datos	42
2.8. Métodos de análisis de datos	43
III. RESULTADOS	44
3.1. Grado de satisfacción del usuario externo según la fiabilidad para la evaluación de la calidad.	44
3.2. Grado de satisfacción del usuario externo según la capacidad de respuesta para la evaluación de la calidad.	45

3.3. Grado de satisfacción del usuario externo según la seguridad para la evaluación de la calidad.	46
3.4. Grado de satisfacción del usuario externo según la empatía para la evaluación de la calidad.	48
3.5. Grado de satisfacción del usuario externo según los aspectos tangibles .	49
3.6. Grado de satisfacción de los usuarios en las 5 dimensiones	51
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	62
VIII. ANEXOS	68
ANEXO N°01: Matriz de consistencia	68
ANEXO N° 02: Modelo de encuesta a aplicar a los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico	70
ANEXO N° 03: Consentimiento informado	73
ANEXO N° 04: Autorización	74
ANEXO N° 05: Matriz de Validación del instrumento	75
ANEXO N° 06: Datos generales de los encuestados	76
ANEXO N° 07: Tabulación expectativa	78
ANEXO N° 08: Tabulación Percepciones	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Fiabilidad	44
Tabla N° 02 Capacidad de respuesta	45
Tabla N° 03 Seguridad	46
Tabla N° 04: Empatía	48
Tabla N° 05 Aspectos Tangibles	49
Tabla N° 06 Satisfacción de los usuarios	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Fiabilidad	44
Gráfico N° 02: Capacidad de respuesta	45
Gráfico N° 03: Seguridad.....	47
Gráfico: N° 04: Empatía.....	48
Gráfico N° 05: Aspectos tangibles	50
Gráfico N° 06: Satisfacción de los usuarios	51

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Alto Mayo de EsSalud – Moyobamba de junio a agosto del 2014". Debido a que el principal problema fue la satisfacción que presentan los usuarios externos del hospital mencionado evaluados mediante la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, analizados a través de pruebas estadísticas que permitieron obtener el grado de satisfacción de los mismos, tomando como muestra representativa a 80 usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Alto Mayo, el tipo de estudio empleado en la investigación fue descriptiva prospectiva de corte transversal. Donde se obtuvo como resultados principales la insatisfacción del usuario en la mayor proporción de aspectos evaluados por lo que se llegó a concluir lo siguiente: Luego de obtener los resultados se llegó a la concluir que en las cinco dimensiones evaluadas para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio clínico del Hospital Alto Mayo de EsSalud – Moyobamba, tres de las dimensiones evaluadas presentan una brecha negativa, es decir que los usuarios manifiestan que no se encuentran satisfechos por el servicio que brindan en el laboratorio en los aspectos de fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles, y solo en dos dimensiones en sus aspectos capacidad de respuesta, y empatía, son las dimensiones donde los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio brindado en el laboratorio clínico, existiendo por lo tanto un bajo nivel de satisfacción de los usuarios externos del laboratorio clínico, ya que más del 50% de sus dimensiones evaluadas presentan un índice negativo. Como las expectativas superan a las percepciones por ello la satisfacción del cliente no es complaciente, no existiendo satisfacción de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Alto Mayo de EsSalud. Periodo 2014.

Palabras claves:

Satisfacción, aspectos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad.

ABSTRACT

This research aims to determine the level of satisfaction of external users of the clinical laboratory of the Hospital EsSalud Alto Mayo - Moyobamba June to August 2014 ". Because the main problem was the satisfaction that have external users of hospital mentioned evaluated by SERVQUAL modified survey for health facilities and medical support services, analyzed by statistical tests allowed to obtain satisfaction thereof, taking a representative sample to 80 external users of clinical laboratory Alto Mayo Hospital, the study type used in the research was prospective descriptive cross-sectional. Where was obtained as main results the user dissatisfaction in the highest proportion of aspects evaluated so it came to conclude the following: After obtaining the results came to the conclusion that in the five dimensions evaluated to determine the level of satisfaction external users of the clinical laboratory of Hospital Alto Mayo EsSalud - Moyobamba, three of the evaluated dimensions have a negative gap, meaning that users say they are not satisfied with the service provided in the laboratory in the aspects of reliability, security and tangible aspects, and only in two dimensions in its aspects responsiveness, and empathy are the dimensions where users are satisfied with the service provided in the clinical laboratory, and therefore there was a low level of user satisfaction external clinical laboratory, as more than 50% of its assessed dimensions have a negative index. As expectations outweigh perceptions why customer satisfaction is not complacent, with no satisfaction of external users of clinical laboratory Alto Mayo Hospital EsSalud. 2014 period.

Keywords:

Satisfaction, tangibles, responsiveness, empathy, safety, reliability.