



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrategias para incrementar la calidad de servicio
de los usuarios del Servicio de Laboratorio del
Hospital Regional Docente Las Mercedes,
Chiclayo, 2014**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTORA:

Bach. ESPEJO MONTEZA, ILMER FRANCISCA

ASESORA:

Dra. Marina Caján Villanueva

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2014

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada al más grande tesoro que me ha dado DIOS, mi hijo Juan Renato, por el impulso de superación y motivo en mi vida profesional y familiar.

A Dios por brindarme Su amor y fortaleza en cada Momento de mi vida Y permitir concluir una meta que me he trazado.

A mi padre por su impulso y fortaleza de lucha constante; y a mi madre que desde el cielo me ilumina y guía en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, nuestro agradecimiento especial a la Dra. Mercedes Collazos Directora de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo por su constancia y apoyo.

Debemos agradecer de manera especial y sincera a nuestra Asesora Dra. Marina Cajan Villanueva por motivarnos en la realización de esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como investigadores.

Debo agradecer en forma especial al Director del Hospital Regional Docente Las Mercedes Dr. Augusto Chonate Vidarte por permitimos y darnos la facilidad para el desarrollo de mi trabajo de investigación, al Dr. Jorge García Carasas Jefe del Dpto. de Laboratorio y al personal del servicio de laboratorio donde se llevó a cabo el estudio por permitir y no interferir en mi trabajo..

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar nuestro sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Estrategias para incrementar la calidad de servicio de los usuarios del Servicio de Laboratorio del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo, 2014", con la finalidad de Proponer Estrategias para incrementar la calidad de servicio de los usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo, 2014., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico Magister en Gestión en los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN.....	8
II.- PROBLEMA DE INVESTIGACION	
2.1. Aproximación temática.....	20
2.2. Formulación del problema de investigación.....	24
2.3. Justificación.....	25
2.4. Relevancia.....	25
2.5. Contribución.....	27
2.6. Objetivos.....	27
1.5.1. Objetivo General	
1.5.2. Objetivos Específicos	
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Unidades temáticas.....	29
3.1.1. Definición conceptual.....	29
3.1.2. Categorización.....	30
3.2. Metodología.....	34
3.3.1. Tipo de estudio	34
3.3.2. Diseño.....	34
3.3. Escenario de estudio.....	35
3.4. Caracterización de sujetos.....	35
3.5. Procedimientos metodológicos de investigación.....	36
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	36
3.7. Mapeamiento.....	37
3.8. Tratamiento de la información.....	38
3.9. Rigor científico.....	38
IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción de resultados.....	41
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. PROPUESTA DE INVESTIGACION.....	62
VI. CONCLUSIONES.....	78
VII. RECOMENDACIONES.....	79
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS.....	83

RESUMEN

La definición de buena calidad de los servicios de salud es difícil y ha sido objeto de muchos acercamientos. Desde el punto de vista de los gestores o administradores, la calidad con que se brinda un servicio de salud no puede separarse de la eficiencia puesto que si no se tienen en cuenta el ahorro necesario de los recursos disponibles, el alcance de los servicios será menor que el supuestamente posible, en este marco se planteó esta investigación cuyo objetivo fue proponer estrategias para incrementar la calidad de servicio de los usuarios del Servicio de Laboratorio del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo, 2014. La población estuvo formada por usuarios externos, Internos y personal de laboratorio. La muestra fue censal para el personal de laboratorio y para los usuarios internos y se utilizó el método de saturación para los usuarios externos. Los datos fueron recogidos a través de entrevistas grabadas concluyéndose que la calidad de servicio percibida por los usuarios externos encontramos satisfacción sin embargo sugieren reformar la infraestructura y mejorar la calidad de servicio. Los usuarios internos afirmaron que la calidad de servicio es regular y 72 % destacan una mala atención. Asimismo el 55 % aducen no confiar en los resultados y finalmente un 64 % expresa que la tecnología es vetusta. Del personal de laboratorio el 24 % del personal afirmó que existe falta de compañerismo y desorganización, incluso el 19 % lo relacionó con una mala gestión. Asimismo el 52 % afirmó que existe una buena relación laboral y un 71 % afirmó estar motivado.

Palabras Clave: Estrategias, calidad de la atención de salud, servicio de Laboratorio clínico de hospital

ABSTRACT

The definition of good quality health services is difficult and has been the subject of many approaches. From the point of view of the managers or administrators, the quality with which a health service can not be separated from efficiency is provided for if not taken into account the necessary savings available resources, scope of services will be less that can supposedly, in this context this research was aimed was to propose strategies to increase the quality of service for users of the Laboratory Service of Mercy Regional Teaching Hospital, Leeds, 2014 the population consisted of external users, Internal and laboratory personnel. The sample census for laboratory personnel and for internal users and saturation method for external users was used. Data were collected through recorded interviews concluded that the quality of service perceived by external users find satisfaction however suggest reforming the infrastructure and improve service quality. Internal users claimed that service quality is average and 72% highlighted poor care. 55% also argues not trust the results and finally 64% expressed that technology is very old. Laboratory staff 24% of staff stated that there is a lack of companionship and disorganization, including 19% related it to poor management. Also 52% said there was a good working relationship and 71% claimed to be motivated.

Keywords: Strategies, quality health care services, hospital clinical laboratory