



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención del servicio de laboratorio clínico del
Centro Médico San Felipe Huancayo - 2016

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:

Br. Roque Crispín, Ela Rossana

ASESOR:

Dr. Bastidas Párraga, Gustavo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

.....
Dra. Cristóbal Tembladera, Carolina Mercedes
Presidente

.....
Dr. Huamancaja Espinoza, Moises
Secretario

.....
Dr. Bastidas Párraga, Gustavo
Vocal

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres y hermanos, quienes son los que formaron e inculcaron el deseo de superación.

Ela Rossana

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de seguir creciendo en mi carrera profesional.

Al formador académico del curso el Dr. BastidasPárraga, Gustavo que me brindó su conocimiento científico para el desarrollo de la tesis.

Al director del director del Centro Médico San Felipe y al gerente del laboratorio clínico quienes me permitieron realizar la investigación.

La autora.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ela Rossana ROQUE CRISPÍN, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42022442, con la tesis titulada “Calidad de atención del servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016”

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 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.
- 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 Cesar Vallejo.

Huancayo, 10 de Diciembre del 2016.



Ela Rossana Roque Crispín

DNI N° 42022442

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención del servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016”, con la finalidad de determinar el nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe en la ciudad de Huancayo en el año 2016, y teniendo la tesis estructurada de la siguiente manera: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultado, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister con mención en Gestión de los servicios de salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Página
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos	29

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Variables, operacionalización	32
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez	34
2.5 Métodos y análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	36

	CAPÍTULO III	
	RESULTADOS	
3.1 Discusión de resultados		37
	CAPÍTULO IV	
	DISCUSIÓN	60
	CAPÍTULO V	
	CONCLUSIONES	66
	CAPÍTULO VI	
	RECOMENDACIONES	67
	CAPÍTULO VII	
	REFERENCIAS	68
ANEXOS		
Anexo N° 01: Instrumento		72
Anexo N° 02: Matriz de validación		73
Anexo N° 03: Matriz de consistencia		78
Anexo N° 04: Constancia emitida por el Centro Médico		82
Anexo N° 05: Plan de mejora		85
Anexo N° 06: Base de datos		94
Anexo N° 07: Fotografías del proceso de encuestas de los usuarios		95

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
TABLA N° 1: Tabla de normalidad	39
TABLA N° 2: Determinación del género de los usuarios de los usuarios externos que se atendieron en servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe en el año 2016	40
TABLA N° 3: Determinación de los grupos etarios de los usuarios externos que se atendieron en servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe en el año 2016	42
TABLA N° 4: Evaluación de la procedencia de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe en el año 2016	43
TABLA N° 5: Determinación del nivel de calidad de atención de laboratorio Clínico del Centro Médico San Felipe en el año 2016	44
TABLA N° 6: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de fiabilidad del Centro Médico San Felipe – 2016	44
TABLA N° 7: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe – 2016	45
TABLA N° 8: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de seguridad de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	46
TABLA N° 9: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de empatía de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	47
TABLA N° 10: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe en el año 2016	48

TABLA N° 11: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre fiabilidad y el sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	50
TABLA N° 12: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre capacidad de respuesta y el sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	52
TABLA N° 13: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre seguridad y sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	54
TABLA N° 14: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre empatía y sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	56
TABLA N° 15: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre aspectos tangibles y sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
GRÁFICO N° 1: Determinación del género de los usuarios externos que se atendieron en el servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe en el año 2016	39
GRÁFICO N° 2: Determinación de los grupos etarios de los usuarios externos que se atendieron en servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe en el año 2016	40
GRÁFICO N° 3: Evaluación de la procedencia de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe en el año 2016	43
GRÁFICO N° 4: Determinación del nivel de calidad de atención de laboratorio Clínico del Centro Médico San Felipe en el año 2016	44
GRÁFICO N° 5: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de fiabilidad del Centro Médico San Felipe – 2016	44
GRÁFICO N° 6: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe – 2016	45
GRÁFICO N° 7: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de seguridad de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	46
GRÁFICO N° 8: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de empatía de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	47
GRÁFICO N° 9: Determinación del nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de acuerdo a la dimensión de aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe en el año 2016	48

GRÁFICO N° 10: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre fiabilidad y el sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	51
GRÁFICO N° 11: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre capacidad de respuesta y el sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	53
GRÁFICO N° 12: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre seguridad y sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	55
GRÁFICO N° 13: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre empatía y sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	57
GRÁFICO N° 14: Determinación del nivel de calidad de atención de acuerdo a la relación entre aspectos tangibles y sexo de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016	59

**Calidad de atención de los usuarios externos del servicio de laboratorio
clínico del Centro Médico San Felipe Huancayo 2016**

RESUMEN

El estudio lleva por nombre “Calidad de atención del servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe Huancayo – 2016”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe en la ciudad de Huancayo en el año 2016 y los objetivos específicos son: determinar el nivel de calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de acuerdo a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro Médico San Felipe en el año 2016.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método científico. La investigación es de tipo descriptivo simple, la población fueron los usuarios que acudieron al Centro Médico, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia y la muestra estuvo constituida por 60 usuarios externos que fueron atendidos en el servicio de laboratorio clínico. La recolección de datos se realizó mediante encuestas utilizando como instrumento el modelo SERVPERF, para evaluar la calidad de atención de los usuarios externos que se atendieron en el servicio de laboratorio clínico. Además se obtuvo la validez del instrumento mediante opinión de un experto el cual calificó como alto y por último para la confiabilidad se utilizó el alfa de cronbach obteniéndose el valor de 0.838 siendo altamente confiable.

Se determinó que la calidad de atención general de los usuarios externos que se atendieron en el servicio de laboratorio clínico del Centro Médico San Felipe fue muy alta con un 81%.

Palabras clave: calidad de atención, dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspecto tangibles.

**Quality of attention of the external users' of the service of clinical laboratory
of the Medical Center San Felipe Huancayo - 2016**

ABSTRACT

The study takes for name "Quality of attention of the external users' of the service of clinical laboratory of the Medical Center San Felipe Huancayo - 2016", he/she had as main objective to determine the level of quality of attention of the service of clinical laboratory of the Medical Center San Felipe in the city of Huancayo in the year 2016 and the specific objectives are: to determine the level of quality of attention of the service of clinical laboratory according to the dimensions of reliability, answer capacity, security, empathy, and the external users' of the Medical Center tangible aspects San Felipe in the year 2016.

For the development of the investigation the scientific method was used. The investigation is of simple descriptive type, the population was the users that went to the Medical Center, the sampling you/he/she was non probabilistic for convenience and the sample was constituted by 60 external users that were assisted in the service of clinical laboratory. The gathering of data was carried out by means of surveys using like instrument the pattern SERVPERF, to evaluate the quality of the external users' attention that you/they were assisted in the service of clinical laboratory. The validity of the instrument was also obtained by means of an expert's opinion which qualified as high and lastly for the dependability the cronbach alpha was used being obtained the value of 0.838 being highly reliable.

It was determined that the quality of the external users' general attention that you/they were assisted in the service of clinical laboratory of the Medical Center San Felipe was very high with 89%.

Key words: quality of attention, dimensions, reliability, answer capacity, security, empathy, tangible aspect.