



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán - EsSalud, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Fiorella Evelin Ortiz Martínez (ORCID: 0000-0001-7813-8091)

ASESORA:

Dra. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez (ORCID: 0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Dedicado a mis queridos padres por su constante apoyo y motivación diaria que me dan, así mismo a mis hijos por ser mi razón y motivo para superarme.

Agradecimiento

A Dios, por su protección y fortalecimiento diario que me da para poder continuar con mis metas trazadas y no rendirme en ningún momento.

A los docentes por sus conocimientos y aportes brindados durante los ciclos de teoría departidos en la prestigiosa Universidad César Vallejo con su sede en Ate.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: **ORTIZ MARTINEZ, FIORELLA EVELIN**. Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE LABORATORIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III HUAYCÁN – ESSALUD, 2019

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 14:15

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Ochoa Tataje, Freddy Antonio

Firma:

SECRETARIO: Dra. Mendoza Retamozo, Noemi

Firma:

VOCAL: Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA y referencias bibliográficas

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Declaratoria de autenticidad

Yo, Fiorella Evelin Ortiz Martinez, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán- EsSalud, 2019”, en folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto de 2019



Nombre: Fiorella Evelin Ortiz Martinez
DNI: 27750566

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I.- Introducción	1
II.- Método	32
2.1 Tipo y diseño de investigación	32
2.2 Variables y operacionalización	32
2.3 Población, muestra, muestreo	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Procedimiento	36
2.6 Método de análisis de datos	36
2.7 Elementos éticos	36
III. Resultados	37
3.1 Evaluación, análisis y debate de resultados	37
IV.- Discusión	58
V.- Conclusiones	61
VI.- Recomendaciones	62
VII.- Referencias	63
Anexo 1: Matriz de consistencia	68
Anexo 2: Operacionalización de las variables	70
	vi

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	73
Anexo 4: Certificados de validación de los instrumentos	77
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto.	96
Anexo 6: Base de datos de la muestra	97
Anexo 7: Consentimiento informado	100
Anexo 8: Artículo científico	102
Anexo 9: Declaración Jurada de autoría y autorización para la publicación del Artículo Científico	109
Anexo 10. Carta de presentación y autorización	110
Anexo 11. Acta de Aprobación de originalidad de Tesis	111
Anexo 12. Pantallazo de resultados del Turnitin	112
Anexo 13. Formulario de autorización para la Publicación de la Tesis	113
Anexo 14. Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación	114

Índice de Tablas

Tabla 1	Comparación de autores sobre percepción de la calidad de servicio	29
Tabla 2	Criterios de selección	33
Tabla 3	V1: Percepción de la calidad de atención	34
Tabla 4.	V1: Escala de la percepción de la calidad de atención	35
Tabla 5	V2: Satisfacción del Usuario	35
Tabla 6	Escala de la satisfacción del usuario	35
Tabla 7.	Personal que realizó la atención	40
Tabla 8	Niveles de la percepción de la calidad de atención según sus dimensiones	41
Tabla 9	Niveles de satisfacción del usuario	42
Tabla 10	Percepción de la calidad de atención en su dimensión humana	43
Tabla 11	Percepción de la calidad de atención en dimensión técnica	44
Tabla 12	Percepción de la calidad de atención en su dimensión del entorno	45
Tabla 13	Satisfacción del usuario en la dimensión confiabilidad	46
Tabla 14	Satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta	47
Tabla 15	Satisfacción del usuario en la dimensión seguridad	48
Tabla 16	Satisfacción del usuario en la dimensión empatía	49
Tabla 17	Satisfacción del usuario en la dimensión aspectos tangibles	50
Tabla 18	Correlación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario	52
Tabla 19	Correlación entre la percepción de la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción del usuario	53
Tabla 20	Correlación entre la percepción de la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción del usuario	55
Tabla 21	Correlación de la percepción de la calidad de atención en su dimensión del entorno y la satisfacción del usuario	56
Tabla 22	Matriz de Consistencia	68
Tabla 23	Operacionalización de las variables	70

Índice de Figuras

Figura 1 Condición de los encuestados	37
Figura 2 Tipo de Seguro	38
Figura 3 Tipo de paciente	39
Figura 4 Área de atención.	39
Figura 5 Porcentaje de usuarios según la percepción de la calidad de atención en su dimensión humana	44
Figura 6. Porcentaje de usuarios según la percepción de la calidad de atención en su dimensión técnica	45
Figura 7 Porcentaje de usuarios según la percepción de la calidad de atención en su dimensión del entorno	46
Figura 8 Porcentaje según la satisfacción del usuario en su dimensión confiabilidad	47
Figura 9 Porcentaje según la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta	48
Figura 10 Porcentaje según la satisfacción del usuario en su dimensión seguridad	49
Figura 11 Porcentaje según la satisfacción del usuario en su dimensión empatía	50
Figura 12 Porcentaje según la satisfacción del usuario en su dimensión aspectos tangibles	51

Resumen

La presente investigación titulada “Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán-EsSalud, 2019”, tiene como objetivo general: Determinar la relación significativa que existe entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán.

La investigación es de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental, de corte transaccional. La población lo conforma usuarios de nacionalidad peruana que son atendidos dentro del Área de laboratorio clínico con una muestra de 80 usuarios, a los cuales se le realizó una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios adaptado del modelo SERVQUAL y una de la percepción de la calidad de atención basados en las dimensiones de calidad de Donabedian, la cual cuenta con un alto grado de validez y confiabilidad, los cuales fueron seleccionados de forma no probabilística.

Las conclusiones de la presente investigación fue que la percepción de la calidad de atención tiene relación significativa con satisfacción del usuario del Área de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones.

Palabras claves: Calidad de atención de atención, satisfacción del usuario, empatía

Abstract

This research entitled “Perception of the quality of care and user satisfaction of the Laboratory Area of the Primary Care Center III Huaycán-EsSalud, 2019”, has as a general objective: To determine the significant relationship that exists between the perception of the quality of attention and satisfaction of the user of the Laboratory Area of the Primary Care Center III Huaycán.

The research is descriptive - correlational, with a non-experimental, transactional design. The population is made up of users of Peruvian nationality who are treated within the clinical laboratory area with a sample of 80 users, to whom a Survey was conducted to evaluate the Satisfaction of users adapted from the SERVQUAL model and one of the perception of the quality of care based on the quality dimensions of Donabedian, which has a high degree of validity and reliability, which were selected in a non-probabilistic way.

The conclusions of the present investigation were that the perception of the quality of care is significantly related to the satisfaction of the user of the Clinical Laboratory Area and its different dimensions.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, empathy