



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en laboratorios clínicos de  
hospitales públicos de Cercado de Lima, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Bach. Yanella Carolyn Costilla Ruiz**

**ASESOR:**

**M. Sc. Abner Chávez Leandro**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión del Talento Humano**

**PERÚ – 2015**

## **Jurado**

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes.

Presidente del Jurado

Dra. Gladys Sanchez Huapaya.

Secretario

Dr. M Sc. Abner Chavez Leandro

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios y mi familia que son la inspiración y fuerza para seguir el camino.

### **Agradecimiento**

A mi padre, que me anima y apoya en todos los proyectos que emprendo en la vida.

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Yanella Carolyn Costilla Ruiz, con DNI N° 70437469, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Febrero del 2015

---

**Yanella Carolyn Costilla Ruiz**

DNI: 70437469

## **Presentación**

Señor Presidente; señores miembros del jurado calificador;

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos 2010 para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Privada —César Vallejo, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “Calidad de atención en los laboratorios clínicos de los Hospitales Públicos de Cercado de Lima, 2015”

Esperando que el contenido del siguiente trabajo de investigación atienda las expectativas puestas en toda la estructura y planificación de acciones ejecutadas en este estudio de carácter científico, se ha podido conocer la calidad de atención en laboratorios clínicos de los Hospitales Públicos de Cercado de Lima.

Esperamos

Señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Yanella Carolyn Costilla Ruiz

## Índice

	Página
Página Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Justificación	18
1.4 Antecedentes	19
1.5.1 Antecedentes internacionales	19
1.5.2 Antecedentes nacionales	20
1.6 Objetivos	22
1.6.1 Objetivo general	22
1.6.2 Objetivos específicos	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Bases teóricas sobre la calidad	24
2.1.1 Calidad	24
2.1.2 Calidad en salud	25
2.1.3 Calidad percibida por el paciente	25
2.1.4 Calidad de atención en salud	27
2.1.5 Evaluación de la calidad asistencial	29
2.1.6 Uso de la técnica Servqual	30
2.1.7 Uso de la técnica Servpef	35
2.2 Bases teóricas sobre laboratorios clínicos	39

2.2.1 Laboratorio clínico	39
2.2.2 Calidad de los resultados en el laboratorio clínico	41
2.3 Definición de términos básicos	41
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Variables de investigación	36
3.1.1 Definición conceptual	36
3.1.2 Definición operacional	36
3.2 Metodología	37
3.2.1 Tipo de investigación	37
3.2.2 Diseño de investigación	37
3.3 Población y muestra	37
3.4 Método de investigación	37
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.5.1 Técnicas	38
3.5.2 Instrumentos	38
3.5.3 Validez y confiabilidad	39
3.5.4 Trabajo de campo	39
3.6 Método de análisis de datos	39
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
4.1 Resultados descriptivos	49
4.1.1 Elementos tangibles	49
4.1.2 Confiabilidad	50
4.1.3 Capacidad de respuesta	51
4.1.4 Proyección de seguridad	52
4.1.5 Empatía	53
4.2 Discusión de resultados	54
<b>Conclusiones</b>	55
<b>Recomendaciones</b>	56
<b>Referencias bibliograficas</b>	57
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	60
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	62
Anexo 3: Instrumentos para la recolección de datos	63
Anexo 4: Consentimiento informado	64

Anexo 5: Base de datos	65
Anexo 6: Fichas de validación de instrumento	69
Anexo 7: Confiabilidad de instrumento	80

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Variable calidad de atención	44
Tabla 2. Muestra	45
Tabla 3. Validez de instrumento	46
Tabla 4. Frecuencias de la dimensión elementos tangibles	49
Tabla 5. Frecuencias de la dimensión confiabilidad	50
Tabla 6. Frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta	51
Tabla 7. Frecuencias de la dimensión proyección de seguridad	52
Tabla 8. Frecuencias de la dimensión actitud empática	53

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. Elementos tangibles	49
Figura 2. Confiabilidad	50
Figura 3. Capacidad de respuesta	51
Figura 4. Proyección de seguridad	52
Figura 5. Actitud empática	53

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de la calidad de los laboratorios clínicos en Hospitales Públicos de Cercado de Lima, según la perspectiva de sus usuarios externos.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el método general que se utilizó fue el científico, el específico descriptivo observacional, de tipo sustantiva, con un diseño transversal. La población estuvo conformada por los pacientes que se atienden en los laboratorios de los Hospitales Públicos de Cercado de Lima. Para ello se realizó una encuesta a 25 pacientes de cada uno de los Hospitales. Se usó como instrumento una encuesta. Este instrumento pasó por el respectivo juicio de expertos para su validación, teniendo opinión de aplicable, en cuanto a la confiabilidad, el estadígrafo Alfa de Cronbach arrojó un coeficiente alto.

Los resultados de la investigación demuestran que la calidad de atención en los laboratorios clínicos de los Hospitales públicos de Cercado de Lima no es deficiente.

**Palabras clave:** calidad, calidad de atención, laboratorios clínicos, paciente, hospitales públicos.

## **Abstract**

This research had the objective that know the quality of care level of clinical laboratories on public hospitals of “Cercado de Lima”, according to the perspective of external users.

The research was conducted quantitative approach, the general method used was the scientist, the observational descriptive specific, substantive type with a crossover design. The population consisted of patients who are seen in the laboratories of Public Hospitals in “Cercado de Lima”. To do a survey of 25 patients in each of the hospitals was performed. Technical survey and as a survey instrument was used. This instrument passed through the respective trial expert for validation, having reviewed applicable, as to the reliability, Cronbach's alpha statistic showed a high coefficient.

The research results show that the quality of care in clinical laboratories of public hospitals in “Cercado de Lima” is good.

**Keywords:** quality, quality of care, clinical laboratories, patient, public hospitals.