



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario Enel  
laboratorio referencial regional de salud pública de San Martín, 2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Amasifuén Napuchi, Beker (ORCID: 0000-0001-5454-516X)

Cenepo Pinedo, Andy Leandro (ORCID: 0000-0002-7491-7677)

**ASESOR:**

Mg. Díaz Saavedra, Robín Alexander (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**TARAPOTO - PERÚ**

**2020**

## Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios por habernos dado la vida y permitirnos culminar nuestra carrera profesional.

A nuestros padres, por haber sido componente principal en nuestras vidas y habernos acompañado y apoyado en todo momento.

A nuestros familiares, por habernos alentado a cumplir con nuestros sueños y alimentado nuestras esperanzas.

A nuestros amigos, por haber sido partícipes de nuestra historia profesional y brindarnos su amistad sincera.

Los autores

## Agradecimiento

Agradecemos a Dios por su infinito amor y misericordia, a nuestros padres por haber depositado toda su confianza en nosotros sus hijos y apoyarnos en cada proyecto de superación personal, a nuestros familiares por haber estado al pendiente de nuestra formación académica y por último a nuestros amigos, por habernos llenado nuestros momentos de alegrías y dado aliento para salir adelante.

Los autores

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	29
3.2. Variables, operacionalización.....	29
3.3. Población y muestra.....	31
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	33
3.5. Procedimientos.....	34
3.6. Métodos de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos .....	34
IV. RESULTADOS .....	35
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES .....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	53
ANEXOS .....	59
Anexo 1: Declaratoria de autenticidad (autores) .....	60
Anexo 2: Declaratoria de autenticidad (asesor).....	61

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables.....	62
Anexo 4: Matriz de consistencia.....	63
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos.....	65
Anexo 6: Validación del instrumento .....	60

## Índice de tablas

Tabla 1. Información sociodemográfica.....	35
Tabla 2. Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach .....	40
Tabla 3. Análisis de la variable Calidad de atención. ....	41
Tabla 4. Análisis de la variable satisfacción del usuario.....	42
Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra .....	43
Tabla 6. Análisis de correlación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el laboratorio referencial regional de salud pública de San Martin, 2020.....	44
Tabla 7. Análisis de correlación entre la calidad de atención con el rendimiento percibido de los usuarios en el laboratorio referencial regional de salud pública de San Martin, 2020 .....	45
Tabla 8. Análisis de correlación entre la calidad de atención con las expectativas de los usuarios en el laboratorio referencial regional de salud pública de San Martin, 2020 .....	46
Tabla 9. Análisis de correlación entre la calidad de atención con los niveles de satisfacción de los usuarios en el laboratorio referencial regional de salud pública de San Martin, 2020 .....	47

## Índice de figuras

Figura 1.La importancia de brindar un buen servicio.....	19
Figura 2.Calidad en los servicios de salud .....	20
Figura 3.Esquema sobre la atención ideal en salud .....	25
Figura 4.Organización moderna enfocada en el cliente .....	27
Figura 5. Genero .....	36
Figura 6. Edad.....	37
Figura 7. Frecuencia de visita .....	38
Figura 8. Lugar de procedencia.....	39

## Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el laboratorio referencial regional de salud pública de San Martín, 2020". La investigación es de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo correlacional ya que realiza la evaluación sobre el grado de relación entre las variables de estudio. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal debido a que se llevó a cabo el proceso sin tener que manipular las variables. Abarcó una población 4200 usuarios de los cuales se seleccionó una muestra de 232 usuarios y estuvo compuesta por hombres y mujeres de los rangos de edad entre 20 a 51 o más años, se encuestó al total de la muestra, para ello se hizo uso de instrumentos, para la variable calidad de atención se utilizó a lo propuesto por la autora Rosales, G. (2017) y para la variable satisfacción del usuario, se utilizó a lo propuesto por la autora Meléndez, M. (2017). Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y se comprobó su fiabilidad mediante el Alpha de Crombach, en la cual la variable calidad de atención obtuvo un valor de 0.985 y la variable satisfacción del usuario obtuvo un valor de 0.976; esto indica que la fiabilidad de los instrumentos es buena. Los resultados muestran que la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el laboratorio referencial de Morales, 2020 presentan correlaciones, determinadas mediante el análisis estadístico Rho de Spearman que obtuvo un coeficiente de 0,981 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la calidad de atención se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario en el laboratorio referencial de Morales, 2020. Indicando que a medida que se mejore la calidad de atención en los servicios brindados por la entidad, se podrá incrementar la satisfacción de los usuarios como efecto de la correlación entre variables.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, colaboradores.



## Abstract

The present study's general objective was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the San Martín regional public health reference laboratory, 2020. The research is of a quantitative approach with a descriptive correlational scope since it performs the evaluation of the degree of relationship among the study variables. The research design was non-experimental, cross-sectional, since the process was carried out without having to manipulate the variables. It encompassed a population of 4200 users from which a sample of 232 users was selected and it was made up of men and women of the age ranges between 20 to 51 or more years, the total sample was surveyed, for this, instruments were used. For the quality of care variable, the one proposed by the author Rosales, G. (2017) was used and for the user satisfaction variable, the one proposed by the author Meléndez, M. (2017) was used. Both instruments were validated through expert judgment and their reliability was verified using the Cronbach Alpha, in which the variable quality of care obtained a value of 0.985 and the variable user satisfaction obtained a value of 0.976; this indicates that the reliability of the instruments is good. The results show that the quality of care with user satisfaction in the Morales reference laboratory, 2020 show correlations, determined by the Spearman's Rho statistical analysis, which obtained a coefficient of 0.981 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ), therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, then, the quality of care is related to a (high level) with user satisfaction in the Morales reference laboratory, 2020. Indicating that as the quality of care in the services provided by the entity improves, user satisfaction may increase as an effect of the correlation between variables.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, collaborators.