



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio de atención en la Unidad de Laboratorio
de Emergencia y Laboratorio Central, Hospital Público de
Lima, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD

AUTOR:

Bach. Marissa Gladys Castillo Acuña

ASESOR:

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ- 2016

Jurado de Sustentación

Presidente: Dr. Joaquín Vértiz Osores

Secretario: Dr. Abner Chávez Leandro

Vocal: Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor

Dedicatoria.

Dedico esta tesis a mis hijos Allison y Fabricio quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A mi esposo Richard quien me apoyo y alentó constantemente para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A mis padres Laura y Silvano quienes me apoyaron todo el tiempo y lograron que me realizara profesionalmente.

Agradecimiento

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi asesor.

Mg. Daniel Córdova Sotomayor por su gran apoyo y motivación para la culminación y elaboración de esta tesis.



Declaración Jurada

Yo, Marissa Gladys Castillo Acuña ., estudiante del Programa Académico de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo (Maestría) Gestión de los Servicios de la Salud, identificado con DNI 09915887, con la tesis titulada:

“Calidad del Servicio de Atención en la Unidad de Laboratorio de Emergencia y Laboratorio Central.” en un Hospital Público de Lima, 2016.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es 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 ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citas a autores), auto plagio (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 César Vallejo.

Lima, 30 de Agosto del 2016

Marissa Gladys Castillo Acuña

DNI 09915887

Presentación

Señores miembros del jurado, presento a Ustedes la Tesis titulada “Calidad del Servicio de Atención en la Unidad de Laboratorio de Emergencia y Laboratorio Central.” en un Hospital Público de Lima, 2016.”, con la finalidad de Comparar el nivel de calidad del servicio de atención de la unidad de laboratorio de emergencia con respecto a la unidad de laboratorio central del Hospital público Lima 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Marissa Gladys Castillo Acuña

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPITULO I INTRODUCCION	15
1.1. Antecedente	19
1.2. Fundamentación teórica	31
1.2.1 Concepto Calidad	31
1.2.2. Concepto de calidad en el servicio de atención	34
1.2.3. Métodos para evaluar la calidad de servicio de atención	37
1.2.4. Dimensiones de calidad de servicio de atención	38
1.2.5. Indicadores de calidad de servicio de atención	42
1.3. Justificación	44
1.4. Problemática	46
1.5. Formulación del problema	49
1.5.1. Problema general	49

1.5.2. Problema especifica	49
1.6. Hipótesis	50
1.6.1. Hipótesis general	50
1.6.2. Hipótesis especifica	50
1.7. Objetivo	51
1.7.1. Objetivo general	51
1.7.2. Objetivo especifica	52
CAPITULO II MARCO METODOLOGICO	53
2.1. Variable	54
2.1.1. Definición operacional	54
2.1.2. Definición conceptual	54
2.1.3. Operacionalización de variables	55
2.2. Metodología	55
2.3. Tipo de estudio	56
2.4. Diseño	57
2.5. Población muestra y muestreo	58
2.5.1. Población	58
2.5.2. Muestra	58
2.5.3. Criterios de selección	58
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.6.1. Técnicas	59
2.6.2. Instrumentos de recolección de datos	59
2.7. Métodos de análisis de datos	61
2.8. Aspectos éticos	62
CAPITULO III RESULTADOS	63

3.1. Resultados descriptivos	64
3.2. Resultados inferenciales	76
CAPITULO IV DISCUSIÓN	82
CAPITULO V CONCLUSION	91
CAPITULO VI RECOMENDACIÓN	94
CAPITULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	96
CAPITULO VIII APENDICE	109

Índice de tablas

Tabla 1. Opercionalización de la variable calidad de servicio de atención en un hospital público de Lima, 2016	55
Tabla 2. Alfa de Crombach de la prueba piloto	61
Tabla 3. Prueba de Normalidad	62
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio emergencia en un hospital público de lima, 2016	64
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión aspectos tangibles en un hospital público de lima, 2016	66
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Fiabilidad en un hospital público de lima, 2016un hospital público de lima, 2016	68
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Capacidad de Respuesta en un hospital público de lima, 2016	70
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Empatía en un hospital público de lima, 2016	72
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Seguridad en un hospital público de lima, 2016	74

Tabla 10. Prueba de U de Mann-Whitney en la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en un hospital público de lima, 2016	76
Tabla 11. Prueba de U de Mann-Whitney en la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Aspectos Tangibles en un hospital público de lima, 2016	77
Tabla 12. Prueba de U de Mann-Whitney en la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Fiabilidad en un hospital público de lima, 2016	78
Tabla 13. Prueba de U de Mann-Whitney en la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Capacidad de Respuesta en un hospital público de lima, 2016	79
Tabla 14. Prueba de U de Mann-Whitney en la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Empatía en un hospital público de lima, 2016	80
Tabla 15. Prueba de U de Mann-Whitney en la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Seguridad en un hospital público de lima, 2016	81

Índice de figuras

Figura 4: Distribución de frecuencia de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio emergencia en un hospital público de lima, 2016	65
Figura 5. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión aspectos tangibles en un hospital público de lima, 2016	67
Figura 6. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Fiabilidad en un hospital público de lima, 2016	69
Figura 7. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Capacidad de Respuesta en un hospital público de lima, 2016	71
Figura 8. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Empatía en un hospital público de lima, 2016	73
Figura 9. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio de atención en la unidad de laboratorio de emergencia y laboratorio central en su dimensión Seguridad en un hospital público de lima, 2016	75

Resumen

La Calidad en el Servicio de Atención de acuerdo a Camarasa (2004) “La Calidad de los servicios de atención constituyen el conjunto de prestaciones y atenciones que el cliente espera recibir de la organización que los presta”. (p.13) Objetivo: Comparar el nivel de calidad del servicio de atención en la unidad de Laboratorio de Emergencia con respecto a la unidad de Laboratorio Central en un Hospital Público de Lima 2016. Metodología: Estudio de Nivel descriptivo comparativo, transversal, cuantitativo, prospectivo en el que se encuestaron 60 pacientes a través del Cuestionario SERVQUAL modificado por autor Gonzales Prada, E. previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en el programa estadístico SPSS versión 22 para Windows en español, se utilizaron tablas de frecuencias y gráficas para el análisis e interpretación de resultados, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes. Resultados: El nivel de la calidad del servicio de atención en el Laboratorio de emergencia fue 70% (21) opinan que la calidad de atención es bueno, el 23.3% (7) opinan que la calidad de atención es Malo, mientras que el 6.7% (2) opinan que la calidad de atención es Regular. El nivel de calidad del servicio de atención en el Laboratorio Central fue el 60% (18) opinan que la calidad de atención es bueno, el 10% (3) opinan que la calidad de atención es Regular, mientras que el 30% (9) opinan que la calidad de atención es malo. Conclusiones: De acuerdo al estudio comparativo de ambas unidades se observa que el nivel de calidad de servicio de atención encontrados eran 70% opinaron que la calidad es buena en el laboratorio de emergencia y 60% en laboratorio central el Resultado es coherente con otros estudios realizados en diferentes regiones del Perú y diversos países, los cuales muestran que la Calidad del servicio de atención como buena oscila entre el 60% y 100.

Palabras clave: Calidad, Servicio de atención.

Abstract

The Quality of Service according to Camarasa (2004) "Quality of care services constitute the set of services and amenities that the client expects to receive from the organization that provides". (P.13) Objective: To compare the level of quality of service in the Emergency Laboratory unit with respect to the Central Laboratory unit in a public hospital in Lima 2016. Methodology: comparative, transversal, quantitative, prospective descriptive level in which 60 patients were surveyed through questionnaire SERVQUAL modified by author Gonzales Prada, E. previous meeting inclusion criteria. The data were tabulated and graphed in SPSS version 22 for Windows in Spanish, frequency tables and graphs for analysis and interpretation of results were used, keeping the methodological rigor and the corresponding ethical characteristics. Results: The level of quality service at the Laboratory of emergency was 70% (21) believe that the quality of care is good, 23.3% (7) believe that the quality of care is poor, while the 6.7 % (2) believe that the quality of care is Regular. El level of quality service at the Central Laboratory was 60% (18) believe that the quality of care is good, 10% (3) believe that the Regular care is quality, while 30% (9) believe that the quality of care is bad. Conclusions: According to the comparative study of both units is observed that the level of quality of service found were 70% felt that the quality is good in the emergency laboratory and 60% in central laboratory the result is consistent with other studies in different regions of Peru and several countries, which show that the quality of service as good between 60% and 100.

Keywords: Quality, Service