



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
Escuela de Posgrado

Tesis

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA
SOLIDARIDAD TACNA, ENERO DEL 2018.**

Para optar el grado académico de:

MAESTRO EN GESTIÓN EN SALUD

Presentada por:

RENATTO CALDERÓN PARDO

Lima - Perú
2018

Tesis

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA
SOLIDARIDAD TACNA, ENERO DEL 2018.**

Línea de investigación:

GESTIÓN EN SALUD

Asesor:

Mg. AYALA MENDIVIL, RONALD ESPIRITU

DEDICATORIA

A Dios por su infinito amor, y por darme la fortaleza para lograr mi superación personal.

A mi esposa y mis padres por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a los tutores y autoridades de la Universidad Norbert Wiener por la orientación y compromiso durante mi período de formación académica.

Al Dr. Ronald Ayala Mendivil por el asesoramiento durante la realización del trabajo de investigación.

A la Dra. Auris representante legal del servicio de laboratorio clínico por su colaboración y autorización para la ejecución de la investigación.

A los usuarios del servicio de laboratorio clínico por colaborar con el estudio y permitirme obtener la información requerida para la Investigación.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	17
1.2. IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1.1. Antecedentes nacionales	25
2.1.2. Antecedentes internacionales	31
2.2. BASES LEGALES	37
2.2.1. Normas nacionales.....	37
2.2.2. Normas internacionales.....	38
2.3. BASES TEÓRICAS	39
2.3.1. Satisfacción	39
2.3.1.1. Concepto de Satisfacción	39
2.3.1.2. Elementos de la satisfacción	41
2.3.1.3. Factores que influyen en la satisfacción	44
2.3.1.4. Niveles y estados de la satisfacción	45

2.3.1.5. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente	46
2.3.1.6. Satisfacción del paciente.....	47
2.3.1.7. Dimensiones de la Satisfacción.....	52
2.3.2. Calidad	55
2.3.2.1. Concepto de Calidad	55
2.3.2.2. Pilares de la calidad	58
2.3.2.3. Factores que generan la necesidad de calidad en salud.....	60
2.3.2.4. Objetivos de la calidad	60
2.3.2.5. Calidad de atención en salud y Sistema de gestión de la calidad en salud.	61
2.3.2.6. Dimensiones de la calidad de atención en salud.....	67
2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	71
2.4.1. Hipótesis general.....	71
2.4.2. Hipótesis específicas	72
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	72
2.6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	75
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	76
3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	76
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	77
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	77
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	79
3.4.1. Descripción de instrumentos	79
3.4.2. Validación de instrumentos	80
3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	81
3.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	82
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	83
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS: RESULTADOS	83
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	94
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	98
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
5.1. CONCLUSIONES.....	104
5.2 RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107

ANEXOS	122
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	123
Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción del paciente.....	124
Anexo 3: Cuestionario de Calidad de Atención.	125
Anexo 4: Escala de calificación del instrumento.....	126
Anexo 5: Consentimiento informado.	131

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	73
TABLA 2. OPERACIONALIZACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN.	74
TABLA 3. TABLA CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO.....	81
TABLA 4. DATOS GENERALES DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	83
TABLA 5. DATOS COMPLEMENTARIOS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018..	84
TABLA 6. DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	86
TABLA 7. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	86
TABLA 8. DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	87
TABLA 9. DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	88
TABLA 10. DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	88
TABLA 11. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE ACUERDO A ÍTEM DE EVALUADO DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	89
TABLA 12. DIMENSIÓN HUMANA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	91
TABLA 13. DIMENSIÓN TÉCNICA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	92
TABLA 14. DIMENSIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	92
TABLA 15. PORCENTAJE DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ACUERDO A ÍTEM DE EVALUADO DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.	93
TABLA 16. CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018	95
TABLA 17. CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y DIMENSIÓN HUMANA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018	96

TABLA 18. CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y DIMENSIÓN TÉCNICA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018	97
TABLA 19. CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y DIMENSIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018	98

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018	85
GRÁFICA 2. CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO 2018.....	90

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna.

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo y de un nivel correlacional, de diseño no experimental - transversal. La población estaba formada por pacientes de nacionalidad peruana y extranjera atendidos en el servicio de laboratorio clínico con una muestra de 227 pacientes, a los cuales se les administró un cuestionario de Satisfacción del paciente adaptado del modelo SERVQUAL y uno de calidad de atención basado en las dimensiones de la calidad de autoría propia, contando con validez y un alto nivel de confiabilidad.

Los datos fueron analizados con el estadístico IBM SPSS Statistics 23.0. Los resultados indicaron una satisfacción global de 97.5%, donde las dimensiones mejor calificadas fueron Seguridad (82.9%) y Aspectos tangibles (80.9%); además, se evidenció una percepción de la calidad como muy buena del 71.6%, donde la dimensión mejor calificada fue entorno (80.2%). Las conclusiones precisaron que el nivel de Satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, calidad de atención.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between Patient Satisfaction and the quality of care of the clinical laboratory service at the Solidaridad Tacna hospital.

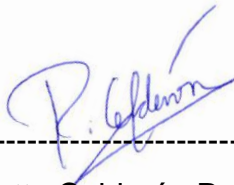
Regarding the methodology, the type of research is applied, with a quantitative approach and a correlational level, with no experimental - transversal design. The population consisted of patients of Peruvian and foreign nationality treated in the clinical laboratory service with a sample of 227 patients, who were administered a questionnaire of Satisfaction of the patient adapted from the SERVQUAL model and one of quality of care based on the dimensions of the quality of own authorship, counting on validity and a high level of reliability.

The data was analyzed with the IBM SPSS Statistics 23.0 statistic. The results indicated an overall satisfaction of 97.5%, where the best-qualified dimensions were Safety (82.9%) and Tangible Aspects (80.9%); In addition, a perception of quality was found to be very good at 71.6%, where the best-qualified dimension was the environment (80.2%). The conclusions stated that the level of patient satisfaction is related to the quality of care of the clinical laboratory service and its different dimensions.

Key words: Patient satisfaction, quality of care.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Renatto Calderón Pardo, identificado con el documento nacional de identidad N° 41898956; declaro que la presente Tesis: “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018”, ha sido realizada por mi persona, utilizando y aplicando la literatura científica referente al tema, precisando la bibliografía mediante las referencias bibliográficas que se consignan al final del trabajo de investigación. En consecuencia, los datos y el contenido, para los efectos legales y académicos que se desprenden de la tesis son y serán de mi entera responsabilidad.



Renatto Calderón Pardo

DNI: 41898956