



# **Universidad Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
Escuela de Posgrado**

**“Tesis”**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL  
SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA**

**2020**

**Para optar el grado académico de:  
MAESTRO EN GESTIÓN EN SALUD**

**Presentada por:**

**LIC. TM. RANDY ALDO HUYHUA DE LA CRUZ**

**Código ORCID: 0000-0003-0857-5370**

**Lima - Perú**

**2021**

## **Tesis**

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio clínico de una Clínica privada, Lima 2020.

## **Asesor**

Mg. César Johan Pereira Victorio

Código ORCID: 0000-0003-1700-2638

## **DEDICATORIA**

A Dios por concederme la fuerza para continuar superándome día tras día.

A mis padres, Aldo y Rosalía, por su incesante apoyo incondicional y motivación que me ha permitido alcanzar poco a poco mis metas.

A toda mi familia que me brinda su comprensión, su apoyo incondicional y aliento en este reto.

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades y docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, por todas sus enseñanzas y acompañamiento durante la etapa de mi formación profesional.

A las autoridades del laboratorio clínico de la clínica privada, por su colaboración brindándome la aprobación para la realización del estudio.

Al personal de recepción y a los usuarios que aceptaron en contribuir y permitirme obtener la información para el estudio.

A toda mi familia, por su incesante motivación y acompañamiento constante en mi desarrollo profesional y personal.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Justificación Teórica	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Práctica	4
1.5 Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de Hipótesis	22
2.3.1. Hipótesis general	22
2.3.2. Hipótesis específicas	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	23
3.1. Método de investigación	23
3.2. Enfoque investigativo	23
3.3. Tipo de investigación	23
3.4. Nivel de la investigación	24
3.5. Diseño de la investigación	24

3.6. Población,muestra y muestreo	24
3.7. Variables y operacionalización	26
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.8.1. Técnica	31
3.8.2. Descripción	31
3.8.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad	36
3.9. Procesamiento y análisis de datos	37
3.10. Aspectos éticos	38
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	39
4.1. Procesamiento de datos: Resultados	39
4.1.1. Análisis descriptivo de datos sociodemográficos	39
4.1.2. Análisis descriptivo de la Calidad de atención y sus dimensiones	42
4.1.3. Análisis descriptivo de la Satisfacción del usuario y sus dimensiones	44
4.2. Prueba de hipótesis	45
4.3. Discusión de resultados	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	63
Anexo 1: Matriz de Consistencia	64
Anexo 2: Instrumentos	65
Anexo 3: Validez del instrumento	68
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	78
Anexo 5: Formato de consentimiento informado	80
Anexo 6: Carta de aprobación de la institucion para la recoleccion de datos	81
Anexo 7: Informe de asesor de turnitin	82

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1.</b> Operacionalización de la variable Calidad de atención	27
<b>Tabla N° 2.</b> Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario	29
<b>Tabla N° 3.</b> Operacionalización de las covariables	30
<b>Tabla N° 4.</b> Resultados del juicio de expertos	35
<b>Tabla N° 5.</b> Resultados de coeficiente Alfa de Cronbach	36
<b>Tabla N° 6.</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	37
<b>Tabla N° 7.</b> Distribución según la edad de los usuarios del Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	39
<b>Tabla N° 8.</b> Distribución según el sexo de los usuarios del Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020	40
<b>Tabla N° 9.</b> Distribución según grado de instrucción de los usuarios del Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	40
<b>Tabla N° 10.</b> Distribución según el tipo de usuario del Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	41
<b>Tabla N° 11.</b> Distribución según el tipo de asegurada de los usuarios del Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	41
<b>Tabla N° 12.</b> Calidad de atención en el Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	42
<b>Tabla N° 13.</b> Calidad Humana de la atención del Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020	42
<b>Tabla N° 14.</b> Calidad Técnico-científica de la atención del Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	43
<b>Tabla N° 15.</b> Calidad del entorno de la atención del Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	43
<b>Tabla N° 16.</b> Satisfacción de los usuarios en el Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	44
<b>Tabla N° 17.</b> Percepción de las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta de la Satisfacción del Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020	44

<b>Tabla N° 18.</b> Contraste de hipótesis de correlación entre calidad de atención y satisfacción en el Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020	46
<b>Tabla N° 19.</b> Contraste de hipótesis de correlación entre calidad humana de la atención y satisfacción en el Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020	47
<b>Tabla N° 20.</b> Contraste de hipótesis de correlación entre calidad técnico-científica de la atención y satisfacción en el Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	48
<b>Tabla N° 21</b> Contraste de hipótesis de correlación entre calidad del entorno de la atención y satisfacción en el Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020.	49

## RESUMEN

La gestión sanitaria busca garantizar una atención en salud efectiva y una gestión eficiente, evaluando la calidad de atención y satisfacción que a su vez guardan una estrecha y compleja relación, por ello se tuvo como **objetivo:** Estimar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio clínico de una clínica privada, Lima 2020. **Metodología:** La investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de diseño observacional y transversal. La población estudiada fueron los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico de una clínica privada donde la muestra fue de 220 usuarios, a los que se les aplicó un cuestionario de calidad de atención de elaboración propia y otro de Satisfacción del usuario adaptado del modelo SERVPERF. La información obtenida fue analizada con el software IBM SPSS Statistics 23.0 y para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. **Resultados:** De los usuarios encuestados, el 69,1% calificaron como alta la calidad brindada, en la cual la dimensión mejor calificada fue la calidad humana (71,8%); asimismo, el 73.6% de los usuarios afirmaron estar satisfechos y dentro de ello, las dimensiones con mayor satisfacción fueron la empatía (73,2%) y la seguridad (73,1%). **Conclusión:** La calidad de atención se relaciona estadísticamente significativa, alta y directamente proporcional ( $\rho=0.767$ ) con la satisfacción de los usuarios, de la misma forma las dimensiones de la calidad se relacionan con la satisfacción.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción, laboratorio clínico.

## ABSTRACT

The health management seeks to guarantee effective health care and efficient management, evaluating the quality of care and satisfaction, which in turn have a close and complex relationship. Therefore, the **objective** was: To estimate the association between quality of care and external user satisfaction in the clinical laboratory service of a private clinic, Lima 2020. **Methodology:** The research is applied with a quantitative approach, correlational level, observational and cross-sectional design. The population studied was the users attended at the clinical laboratory service of a private clinic where the sample was 220 users, to whom a self-made quality of care questionnaire and a user satisfaction questionnaire adapted from the SERVPERF model were applied. The information obtained was analyzed with IBM SPSS Statistics 23.0 software and Spearman's correlation coefficient was used for hypothesis testing. **Results:** Of the users surveyed, 69.1% rated the quality provided as high, with the highest rated dimension being human quality (71.8%); likewise, 73.6% of the users stated that they were satisfied and within this, the dimensions with the highest satisfaction were empathy (73.2%) and safety (73.1%). **Conclusion:** Quality of care is statistically significantly, highly and directly proportional ( $\rho=0.767$ ) related to user satisfaction, in the same way the dimensions of quality are related to satisfaction.

**Key words:** Quality of care, satisfaction, clinical laboratory.

## Anexo 7: Informa del asesor de turnitin

### Informe Final

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>15%</b>	<b>14%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Wiener</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Ministerio de Defensa</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>redi.unjbg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>creativecommons.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>