



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el  
Laboratorio Clínico del C. S. Cachachi -Cajamarca, 2022

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Alvarado Tirado, Angiel Milagros del Pilar ([orcid.org/0000-0001-9398-6929](https://orcid.org/0000-0001-9398-6929))

**ASESOR:**

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario ([orcid.org/0000-0003-2049-5971](https://orcid.org/0000-0003-2049-5971))

**CO-ASESOR:**

Mg. Sánchez Coronel, Danilo Américo ([orcid.org/0000-0003-0697-7683](https://orcid.org/0000-0003-0697-7683))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios que me da las fuerzas y salud para continuar con mis proyectos de aprendizaje continuo. A mi familia y sobre todo a mis padres que son mi pilar y motor para seguir adelante. A mi asesor por su paciencia y guía para poder terminar este estudio de investigación para seguir creciendo en el aspecto profesional.

## **Agradecimiento**

A los usuarios del servicio del Laboratorio Clínico como a la gerencia del Centro de Salud Cachachi por permitir desarrolla esta investigación con el fin de mejorar la calidad y satisfacción de los servicios ofertados para la población en busca de una buena salud.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	33
3.2. Variables y operacionalización.....	34
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.5. Procedimientos.....	39
3.6. Método de análisis de datos.....	40
3.7. Aspectos éticos.....	40
IV. RESULTADOS.....	41
4.1 Estadística Descriptiva:.....	41
4.2 Estadística Inferencial:.....	46
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	60

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles de la variable Calidad de la atención de salud .....	42
Tabla 2. Niveles de las dimensiones: Componente Humano, Componente Científica-Técnica y Componente Entorno. ....	43
Tabla 3. Niveles de la variable Satisfacción del usuario .....	44
Tabla 4. Niveles de las dimensiones: Capacidad de Respuesta, Fiabilidad y Empatía. ....	45
Tabla 5. Niveles de las dimensiones: Elementos Tangibles y Seguridad. ....	46
Tabla 6. Correlación entre calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico. ....	47
Tabla 7. Correlación entre el componente humano con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico. ....	48
Tabla 8. Correlación entre el componente científico - técnico con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico. ....	49
Tabla 9. Correlación entre el componente entorno con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico. ....	50

## Resumen

Este estudio de investigación se realizó en una zona rural de Cajamarca contextualizada durante la pandemia del COVID- 19, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022. Esta investigación en la parte metodológica fue de un tipo básica con un enfoque cuantitativo, presentando un diseño no experimental de corte transeccional y con un nivel correlacional. Se utilizó una muestra de 108 usuarios atendidos en el laboratorio clínico con un muestreo dirigido, en cuanto a la técnica utilizada fue la encuesta y se utilizó dos instrumentos de cuestionario. Para la variable calidad de la atención se evidenció un nivel bueno un 58% como para sus dimensiones Componente Humano un nivel bueno con 69%, en la dimensión Componente Científica – Técnica un nivel bueno con 61% y para la dimensión Componte Entorno un nivel regular 56%, así mismo para la variable satisfacción del usuario se evidencio un nivel alto un 64% como para sus dimensiones Capacidad de Respuesta un nivel alto un 55%, en la dimensión Fiabilidad un nivel alto un 60%, en la dimensión Empatía un nivel alto un 70%, para la dimensión Elementos Tangibles un nivel medio 59% y en la dimensión Seguridad un nivel un 55%. Se evidenció la existencia de una muy alta relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca.

Palabras claves: calidad, satisfacción, usuario, atención y salud .

## **Abstract**

This research study was carried out in a rural area of Cajamarca contextualized during the COVID-19 pandemic, its objective was to determine the relationship between the quality of health care and user satisfaction in the Clinical Laboratory of C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022. This research in the methodological part was of an applied type with a quantitative approach, presenting a non-experimental design of transectional cut and with a correlational level. A sample of 108 users attended in the clinical laboratory was used with a directed sampling, in terms of the technique used was the survey and two questionnaire instruments were used. For the quality of care variable, a good level of 58% was evidenced as for its Human Component dimensions a good level with 69%, in the Scientific - Technical Component dimension a good level with 61% and for the Environment Component dimension a regular level 56%, likewise for the user satisfaction variable a high level was evidenced by 64% as for its dimensions Response Capacity a high level of 55%, in the Reliability dimension a high level of 60%, in the Empathy dimension a level high 70%, for the Tangible Elements dimension a medium level 59% and in the Security dimension a level 55%. The existence of a very high relationship between the quality of health care and user satisfaction in the Clinical Laboratory of C.S. Cachachi-Cajamarca.

**Keywords:** quality, satisfaction, user, care and health.

## I. INTRODUCCIÓN

La emergencia sanitaria debido al COVID-19, ha generado muchos desafíos en los sectores social, económico, político y salubre del ser humano, ya que sin duda ha tenido y tiene una gran influencia en la vida de toda la población nivel global. Siendo el sector salud uno de los más afectados, al evidenciar una crisis sanitaria en todos los niveles de atención al usuario. A nivel de Latinoamérica, nuestro país fue uno de los más golpeados por la COVID-19 lo que se refleja en la tasa de contagiosidad y letalidad, porcentaje de defunciones, poca cantidad de cama de UCI y falta plantas de oxígeno medicinal.

El portal estadístico internacional Statista.com (2022) nos muestra datos estadísticos del ranking de países Latinoamericanos y el Caribe con respecto a la presencia del COVID-19. En primer lugar, presentan la cantidad de casos positivos acumulados por COVID-19, siendo un total de 4. 122. 038 de casos en nuestro país, ubicándolo en el sexto puesto en comparación de Brasil que ocupa el primer lugar, Argentina el segundo lugar, México el tercer lugar y posteriormente Colombia y Chile. En cuanto al ranking de número de muertes, nuestro país tiene un total de 217.000 defunciones, lo cual nos posiciona en el tercer puesto, siendo antes Brasil y México.

La ciberpágina del Ministerio de Salud (MINSA), 2022 mediante la Sala Situacional, también nos muestra datos estadísticos de la presencia del COVID-19 en nuestro país, teniendo hasta la fecha a nivel nacional un total de 4. 115.119 caso positivos acumulados, un número de muertes de 215.878 defunciones y una tasa de letalidad de 5.4 %.

Es por ello, que ante toda esta crisis sanitaria también se evidencio grandes problemas en aspectos individuales de los usuarios con respecto a la satisfacción como de calidad de los servicios de sanitarios, siendo ambos tópicos preocupantes para el sistema sanitario y de salud pública, ya que la satisfacción de estos, es un pilar e indicador medular para evaluar la calidad de los servicios sanitarios ofertados y es que en el trascurso de esta pandemia nos podemos dar cuenta que no es una prioridad sanitaria en los sistemas de salud de nuestro país, puesto que no hay una verdadera solución , política o reforma que busque



contrarestar todos los problemas que enfrenta el usuario respecto a tener una atención de calidad y una excelente satisfacción de los servicios de salud.

Es así que a nivel internacional se observaron datos estadísticos favorables como en los EE. UU (73%), India (65%) y Pakistán (68%) donde estos países reflejan un grado mayor de satisfacción en las personas atendidas en una institución de salud y calidad de la atención sanitaria prestada, esto datos son buenos, debido a su innovación en su sistema de salud, políticas sanitarias y del respeto a los factores culturales de la población. (Villar et al, 2016)

En nuestro país por medio de la última Encuesta Nacional de Satisfacción de salud al paciente reflejo que un 74% de las personas atendidas en consultorio externo de ESSALUD y para las personas afiliadas en el SIS un 68%, tuvieron una percepción favorable en su satisfacción con los servicios sanitarios ofertados, siendo estos datos comparados con el año 2015 donde se evidencia un incrementado de 4 y 6 puntos porcentuales respectivamente. (SUSALUD y INEI, 2016)

En la misma encuesta a nivel provincial en centros prestadores de atención sanitaria del MINSA reflejaron un nivel alto y muy alto con respecto a la calidad y satisfacción, siendo las provincias de Loreto (89%), Huánuco (87%), Amazonas (90%) y Cajamarca (88%), siendo esta última el espacio donde se desarrolló la presente investigación, por lo contrario encontramos a otros departamento que tiene unos resultados opuestos y presentan un nivel bajo de satisfacción y calidad de los servicios sanitarios como es Cusco (57%), Ica (59%), Tacna (64%) y Madre de Dios (67%). (SUSALUD y INEI, 2016)

Estos datos respaldan lo mencionado en líneas arriba, donde se señala lo poco preparados y la cruda verdad del sistema sanitario peruano, como por ejemplo la existencia de hospitales viejos, desabastecimiento de materiales y medicamentos, laboratorios que no están especializados, falta de camas y ventiladores mecánicos, en el recurso humano falta de especialistas, personal de salud mal remunerados y lo más notorio la falta de equipos de bioseguridad para la lucha contra una nueva enfermedad. (CEPLAN, 2020)

Por consiguiente, en el desarrollo de la pandemia se evidenció grandes desafíos y deficiencias en aspectos fundamentales para cumplir con los estándares de calidad de un Laboratorio Clínico, que es un apoyo esencial para la práctica médica y de los demás servicios no médico, ya que radica su importancia en el diagnóstico como en el tratamiento oportuno y adecuado.

Por lo cual, se afirma que al referirnos a la calidad y satisfacción es manifestar el resultado de cómo se encuentra en la actualidad en contexto de los servicios sanitarios, ya sea, aquellas que no cubren las expectativas que presentan los usuarios del servicio respectivo. Siendo importante que la entidad debe tomar en cuenta las necesidades del paciente, así mismo las expectativas que quieren cubrir, es así que ellos buscan profesionales que tengan sentido humano puesto que no solo se debe resolver los problemas de salud, por lo contrario, los clientes desean que los comprendan o escuchen, debido a que, no solamente su salud física se ve implicada sino también el aspecto afectivo. (Soto, 2019).

El Centro de Salud (C.S) Cachachi, perteneciente al distrito con la misma denominación, está ubicada en el departamento de Cajamarca y provincia de Cajabamba es uno de los establecimientos de salud de la provincia con mayor área geográfica de jurisdicción y población demandada durante todos los cursos de vida, siendo una entidad sanitaria de primer nivel de atención con categoría I-3, donde a inicios de la pandemia fue cerrada por la emergencia sanitaria y que posteriormente de manera paulatina fue normalizándose la oferta de atención de los diferentes servicios ofertados, es ahí donde se evidenció que el área del Laboratorio Clínico fue uno de los más solicitados y afectados en cuanto a la demanda de pacientes por la toma de muestra de descarte de esta enfermedad, como para las baterías de gestantes y paquetes integrales de salud por curso de vida, reflejando algunas deficiencias y precariedades en aspectos de infraestructura, insumos, tecnología y número de recursos humanos para esta área.

Así mismo se evidencia que al no contar con la instauración e innovación de un programa de gestión de calidad, no se ha llegado a medir la calidad de los servicios sanitarios ofertados ni la satisfacción existente en la persona atendida

en dicha entidad sanitaria, no siendo aplicado, además, no existen referencias anteriores a este estudio, centrado en el servicio de laboratorio clínico, por otro lado también se evidencia algunas deficiencias en la infraestructura al ser antigua, como respecto al ambiente del área del Laboratorio Clínico ser una área prestada en cuanto espacio ya que anteriormente se atendida en un ambiente pequeño, hacinado y sin los lineamientos que debe tener un Laboratorio de calidad en cuanto infraestructura y espacio, por otro lado también es falta de algunos equipos tecnológicos e insumos (reactivos) que son indispensables para lograr cumplir con el paquete integral de salud de la población.

En la justificación teórica, se basa que este estudio de investigación logrará mejorar la falta de conocimiento teórico que nos ayudara a comprobar las conductas y la correlación entre los constructos que son la calidad de la atención en salud y la satisfacción de la persona atendida, debido a que no hay evidencias de estas variables de estudio en nuestro lugar de estudio.

Así mismo en la justificación práctica, tiene sus cimientos que la información y resultados adquiridos por medio de este estudio de investigación, que se encontrara en disposición a la institución donde se realizara el estudio, los resultados adquiridos por medio del instrumento aplicado brindara un mejor diagnostico situacional del problema que se pueda encontrar y así posteriormente la institución podrá tener una mejor elección de decisiones y programación de diligencias o tareas que logren una mejora continua como adoptar medidas correctivas en el laboratorio clínico para ofertar una atención d calidad basándose en la efectiva, oportunidad, ética y seguridad, logrado así mejorar a imagen institucional.

Por otro lado, para la justificación social es fundamentado para este estudio de investigación debido a que tendrá beneficios positivos y relevantes para la población o comunidad en estudio que por medio de los resultados hallados se fomenta soluciones en búsqueda de mejorar la salud de ellos de manera integral y holísticamente.

Es así que se formuló la siguiente pregunta general; ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022?

Como también preguntas específicas las cuales fueron: ¿Cuál es la relación entre el componente humano de la calidad con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico?, ¿Cuál es la relación entre el componente científico - técnico de la calidad con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico? y ¿Cuál es la relación entre el componente entorno de la calidad con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022?

Del mismo modo se planteó el siguiente objetivo principal, determinar la relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

Como también tres objetivos específicos los cuales fueron: identificar la relación entre el componente humano de la calidad con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico, identificar la relación entre el componente científico - técnico de la calidad con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico y por último identificar la relación entre el componente entorno de la calidad con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

Por último, se formuló la hipótesis general del estudio. Existe relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022. Y sus hipótesis específicas las cuales fueron: Existe relación entre el componente humano de la calidad con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico, existe relación entre el componente científico - técnico de la calidad con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico y existe relación entre del componente entorno de la calidad con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

### Trabajos previos internacionales:

Trujillo *et al.* (2020) desarrollaron un estudio en un instituto sanitario de alto nivel de complejidad llamado San Vicente de Paul del área de emergencia de Colombia. Esta investigación tuvo como eje central la calidad de atención de los usuarios atendidos en dicha organización, los autores nos señalaron que este servicio es el que tiene mayor demanda por lo cual requiere de más exigencia en el servicio, siendo este un mayor reto en la gestión de infraestructura y recursos humano en el servicio de urgencias, teniendo como principal problemática el tiempo de espera, lo cual genera la insatisfacción de los usuarios en su atención y valorándola como de baja calidad. El objetivo fue identificar la apreciación de la calidad de servicios sanitaria de las personas atendidas en el área de emergencias. El tipo de estudio fue descriptivo – transversal. Su muestra fue 65 pacientes atendidos en la emergencia. La técnica aplicada fue la encuesta por medio de un cuestionario. Teniendo como resultados que la calidad regular en general con un 78% de los encuestados, en cuanto a las dimensiones: oportunidad con un 75% (regular), pertinencia 88% (regular), seguridad 87%(regular), accesibilidad 86% (regular) y continuidad 73% (regular). En conclusión, la calidad en la emergencia es regular siendo los factores primordiales el mejoramiento de la calidad organizacional por medio del conocimiento de los usuarios de sus derechos y deberes como pacientes.

Ríos (2017) con su investigación realizada en una franquicia de boticas Cruz Azul en la provincia de Ambato – Ecuador. Su eje central fue la calidad sanitaria y el efecto de la satisfacción en la persona atendida, desde el punto de vista del marketing y estudios en negocios, nos refiere el autor que es muy

importante estudiar el mercado laboral - competitivo y las leyes de oferta – demanda, por ello es esencial la opinión del cliente frente a la apreciación de la calidad del servicio ofrecido buscando la satisfacción al máximo. Esta indagación científica fue correlacional - descriptiva, no experimental. Con su muestra de 385 usuarios. Se empleó y aplicó el cuestionario como instrumento de investigación. Los resultados fueron para cada pregunta ejecutada en el cuestionario dando mayor porcentaje a la opción de una buena calidad con un 80% y una alta satisfacción con un 76% en las 12 diferentes preguntas establecidas en el cuestionario, para la comprobación de la hipótesis por medio del Chi cuadrado con un valor de 58.4 y  $p= 0.038$ . En conclusión, la calidad de los servicios ofrecidos si guardar una relación estrecha y relevante con la satisfacción del cliente.

Carrillo *et al.* (2017) con su estudio en un puesto salubre urbano en el distrito Villahermosa – México. El eje central de esta investigación fue la satisfacción sanitaria basado en la calidad de los servicios de la persona atendida, el sistema sanitario mexicano tiene como pilar fundamental la seguridad al paciente en su atención y evitar riesgos, por medio de la ejecución de política de calidad en salud, siendo este uno de los mayores obstáculos, que busca la mejora continua de las condiciones salubres de la población, sin desigualdad y a costos accesibles. Presentó como objetivo describir la satisfacción de percibida de la persona atendida ante la calidad de los servicios ofertados. La investigación fue un estudio tanto transversal como descriptivo. Para lograr ello, se empleó el instrumento de la conocida escala de SERVQUAL en donde se halló el 19% de la persona atendida, se encontraron satisfechos con respecto a la calidad sanitaria recibida, mencionándose que, las dimensiones de satisfacción como empatía y seguridad, llegaron a cubrir los valores porcentuales mayores de 37% y de 39% de forma respectiva. Lográndose concluir que un nivel bajo de satisfacción percibida por el usuario, ello debido al extendido tiempo de espera, por no cumplir los horarios, la falta de medicina y el mal aspecto físico que presentan las instalaciones respectivas. Satisfacción

Jinez *et al.* (2017) en su investigación desarrollaron en el Laboratorio Clínico Privado - Urbano en Guayaquil, Ecuador. Su estudio tuvo un eje central la

satisfacción del paciente basado en el significado de calidad sanitaria prestada y la satisfacción de las necesidades salubres del usuario, en la Norma ISO 15189 para los laboratorios señala no solo la calidad del entorno o ambiente sino también del servicio ofertado como del trato al paciente teniendo como finalidad la búsqueda de lograr un plan de mejora continua en los laboratorios. Tuvieron como objetivo realizar una evaluación sobre el grado de satisfacción frente a la calidad de servicios de atención presentan pacientes del Laboratorio Dayana. La investigación fue transversal, observacional y cuantitativa. Donde el instrumento ejecutado fue el cuestionario, el cual, se dirigió a una muestra de 388 pacientes. Obteniéndose que, la atención se estableció en un nivel muy bueno con un valor de 26% y con nivel bueno de 45% demostrándose una asociación perfectamente positiva entre el grado de satisfacción de la persona atendida habitualmente. En donde el 79% de los pacientes se encontró en nivel bueno, mientras que el 21% restante correspondió a un nivel regular. Lográndose concluir que, existe un alto porcentaje de satisfacción que aluden los pacientes en referencia a la calidad del servicio del referido laboratorio.

Orozco (2017) en su investigación desarrollada en un Hospital Militar ubicado en el distrito de Managua – Nicaragua. Este estudio abordó la satisfacción de las personas atendidas frente a la calidad prestacional de atención salubre, siendo el rango de satisfacción un indicador primordial para evaluar el éxito o fracaso de cualquier institución de salud sea público o privado. La investigación fue descriptiva – analítica, siendo de corte trasversal y retrospectivo. Su objetivo fue realizar una valoración acerca del nivel de satisfacción que se recibe basada en la calidad sanitaria de atención en el consultorio externo. Para ello, se tuvo que aplicar el conocido modelo SERVQUAL, teniendo una muestra de 364 usuarios. En cuanto a los resultados estadísticos, señaló para las dimensiones de la satisfacción (expectativa) confiabilidad 76%, responsabilidad un 73%, seguridad un 78%, empatía un 80% y tangibilidad 86%, y para la satisfacción (percepción) en confiabilidad 71%, responsabilidad un 70%, seguridad un 74%, empatía un 73%, mientras que, tangibilidad 83%. Llegando a concluirse en este estudio que, de acuerdo a las percepciones de los participantes respecto a la satisfacción, estas se ubicaron en un nivel bueno, mientras que, las

expectativas cubiertas se ubicaron en un nivel muy bueno respecto al servicio ofertado por la consulta externa, en donde demostraron que se cumplía con el estándar de calidad óptima.

Roque *et al.* (2018) con su estudio realizado en pacientes de un Centro de Cirugías Rural en La Habana, Cuba. La investigación se centró en la seguridad de salud del individuo atendido y la calidad del servicio ofertado. Este estudio su objetivo fue observar la gerencia y administración de calidad en los aspectos de riesgos, seguridad y recurso humano, en los procesos asistenciales y todas las acciones que sean necesarias para la satisfacción de las necesidades. Tenido en cuenta el proceso de evaluación y mejoramiento continuo de la institución que tiene que incluir en su POA institucional como también la conformación y oficialización del comité que realizara esta función de la búsqueda del incremento de la calidad de los servicios a nivel general de la institución, por departamentos o servicios ofertados. El estudio fue de descriptivo, exploratoria- documental. Los resultados en las dimensiones de la calidad fueron en el riesgo 56% (regular), seguridad 67% (bueno) y recurso humano 54% (regular). En conclusión, la calidad en los servicios de salud fue de un nivel regular con tendencia a bueno, la seguridad de los usuarios va a medir en sus resultados de los procesos tanto gerenciales como asistenciales, logrado dar un diagnóstico situacional oportuno en busca de la solución adecuada.

Maggi (2018) desarrollo su estudio en el departamento de Emergencia de Pediatría de un Hospital de Guayaquil - Ecuador. La investigación abordó la satisfacción de las madres de niños que acuden al Hospital en el área de pediatría. El objetivo fue identificar el grado de satisfacción del paciente frente a la calidad brindada en la compra de medicamentos y la relación del personal de salud en las consultas. También se apoya en las leyes de la constitución política donde señalo que en el artículo 33 la salud es un derecho que se tiene que brindar bajo los principios de calidad. El estudio fue transversal de nivel descriptivo. La muestra fue de 359 madres de los niños. Los resultados fueron en dos partes para las dimensiones de satisfacción la primera para expectativas de equipos su media fue de 5, instalación una media de 4, apariencia con una media de 5, materiales con una media de 4, cumplimiento con su media de 3, ayuda con su



media de 3, servicio su media fue 3, tiempo del servicio con su media de 3, registros con un media de 4, comunicación con una media de 3, rapidez con una media de 3, colaboradores con su media de 4, confianza con una media de 5, transacciones con su media de 5, amabilidad con una media de 4, conocimiento con su media de 5, horarios con su media de 4, atención con una media de 5, interés del usuario con una media de 4 y comprensión con una media de 5. Para la parte de percepción de equipo con una media de 4, instalación una media de 4, apariencia con una media de 5, materiales con una media de 3, cumplimiento con su media de 3, ayuda con su media de 4, servicio su media fue 2, tiempo del servicio con su media de 3, registros con un media de 5, comunicación con una media de 3, rapidez con una media de 3, colaboradores con su media de 4, confianza con una media de 4, transacciones con su media de 4, amabilidad con una media de 4, conocimiento con su media de 4, horarios con su media de 4, atención con una media de 4, interés del usuario con una media de 4 y comprensión con una media de 4. En conclusión, se resalta lo primordial de la percepción del usuario a un nivel alto que ayudara a la mejorar de la imagen institucional dentro del mercado sanitario.

### **Trabajos previos nacionales:**

Celis (2022) con su estudio realizado en personas que se atienden en el consultorio de oncología de un hospital público en Cajamarca. Este estudio abordó la calidad de los servicios salubres desde el punto de vista de gestión y mercadotecnia, siendo una fuente de información primordial para el autor el buzón de sugerencias institucional y de cada servicio, teniendo el nuevo enfoque de calidad su actor principal al usuario no solo en sus expectativas, por lo contrario, haciéndolas realidad y cumpliendo las exigencias del paciente para mejorar la calidad y satisfacción sanitaria. Su objetivo fue determinar la relación de calidad del usuario respecto a la percepción de la satisfacción de los servicios ofertados. El estudio fue cuantitativo – prospectivo, descriptivo – correlacional con corte transversal. Con la técnica de la encuesta y la aplicación del cuestionario SERQUAL modificado, con una muestra de 134 usuarios. En los resultados en la calidad con un 84% (alto) y en su dimensión técnica 76%(alto), personal 69%(alto) y entorno 78% (medio), para el constructo satisfacción fue un 88% (bueno) y en

sus demisiones en humanidad 87% (bueno), científico 79% (bueno) y ambiente 67%(medio), en la prueba hipótesis se obtuvo un resultado de  $r= 0,283$ . En conclusión, el grado de calidad de la atención sanitaria ofertada en los consultorios estudiados fue buena y teniendo una relación alta entre ambos constructos, por ello es importante ejecutar métodos o programas de un mejoramiento continuo a nivel de la organización y del equipo multidisciplinario.

Redhead (2018) en su estudio que se ejecutó en el C.S. San Miguel de Grau en Chaclacayo, nos mencionó que en los países de Sudamérica el sistema de salud es deficiente y poco estructurado. En el Perú a pesar, que se destaca lo esencial y primordial de la evaluación de la calidad y satisfacción como tarea fundamental en la gestión de la salud, la realidad es distinta, ya que presenta un número significativo de quejas en el libro de reclamos a nivel nacional con un 68% de estos. Por ello, es muy importante resaltar los temas relacionados a las personas que reciben el servicio sanitario como la calidad de la atención siendo unos de los indicadores primordiales para identificar si hay una buena o mala satisfacción de las carencias salubres del paciente, por otro lado, nos señaló que los diferentes factores presentes pueden influir a nivel personal o del entorno. El objetivo fue analizar la relación entre la calidad de atención sanitaria y la satisfacción del paciente. Esta investigación fue de tipo básica de diseño descriptivo – correlacional con un enfoque no experimental. Tuvieron como universo 19417 personas y una muestra de 317 personas, el instrumento ejecutado fue la encuesta y se utilizó un cuestionario. Los resultados mostrados para la variable satisfacción según dimensiones siendo la primera fiabilidad con un 67% (regular), capacidad de respuesta 62% (regular), seguridad 64% (regular), empatía 54% (regular) y elementos tangibles 58% (regular), para la segunda variable que es calidad presento como dimensiones en el área médica 48% (regular) y área administrativa 43% (regular). En cuanto la hipótesis se utilizó la prueba de Spearman con un valor de  $r= 0.165$  y de  $p = 0,000$ . En conclusión, se presentó una existencia en la relación buena entre la calidad y satisfacción en la investigación.

Becerra *et al.* (2020) ejecutaron un estudio en un centro sanitario de primer nivel de atención ubicada en Ica. Este estudio abordó como tema principal la

importancia de la satisfacción de las personas atendidas durante la emergencia sanitaria de la COVID 19, siendo considerada por la OMS, una emergencia sanitaria a nivel mundial. En nuestro país se reflejó como una gran crisis en el sistema salubre. En el Perú se evidenció altos porcentajes de insatisfacción, en un hospital de Lima con un 77% de usuarios refieren a ver tenido una muy mala relación médica, por otro el lado en un Essalud en Ica también se encontró insatisfacción con un 61%. La investigación tuvo como objetivo establecer el grado de satisfacción del paciente de una entidad de atención primaria sanitaria. La indagación fue observacional - descriptivo y transversal, tendido una muestra de 120 pacientes. Se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó el cuestionario SERVQUAL MODIFICADO. En cuanto a los resultados se obtuvo que la mayoría de encuestados fueron de sexo femenino, el nivel de satisfacción en general resultó como insatisfechos con un 62%. En conclusión, en el estudio se reflejó que durante la pandemia se vio una crisis sanitaria que fue una gran problemática reportando niveles altos de insatisfacción en comparación antes de la pandemia que mostraban unos niveles de medio a bajo de satisfacción en la atención de salud.

Condori (2021) desarrollo su estudio en el Hospital Hermilio Valdizan en la capital del Perú aplicada en pacientes que se atendieron con el servicio de telesalud frente a la COVID-19. Esta investigación se centró en la calidad ofrecida en la pandemia mediante el servicio de Telesalud resultado siendo este un instrumento muy valioso para cubrir la demanda de consultas realizadas por un equipo multidisciplinario de salud, el autor resalta que es importante ofrecer una atención oportuna, eficiente y de calidad poniendo énfasis en el trato humanizado para lograr, así mejorar la satisfacción de las carencias salubres de los pacientes mediante la telesalud siendo en efecto la utilización de la teleconsulta una herramienta importante que ayudo a afrontar la crisis sanitaria al inicio de la pandemia con la finalidad de mejorar y no dejar de lado la salud mental que también nos dimos cuenta que era una esfera muy abandonada en el sector salud y que en consecuencia fue la más afectada. Su objetivo de este estudio fue establecer la relación entre la calidad de telesalud con la satisfacción del consultante. Este estudio utilizó un método hipotético, con un enfoque cuantitativo

– correlacional y con un diseño no experimental. Su muestra fue de 116 pacientes atendido en el servicio de telesalud. Se empleó y aplicó el cuestionario. Los resultados fueron siendo la mayoría de encuestados de sexo femenino con un 59%, en cuanto la variable calidad frente a sus dimensiones tenemos que para fiabilidad se obtuvo un 50% (alta), empatía 51% (alta), seguridad 55%(alta), capacidad de respuesta 62% (alta) y elementos tangibles 47% (alta) y la satisfacción con sus dimensiones de atención administrativa con un 74% (alta) y atención medica 33%(alta), en la comprobación de la hipótesis tuvo un valor de  $p = 0.00$ . En conclusión, esta investigación nos señaló que si existe una correlación entre ambos constructos y con las cada una de las dimensiones de calidad que son elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad.

Muñoz (2022) en su estudio desarrollado en el Hospital III de Lima. El estudio abordo los temas de calidad en la atención del recién nacido y la satisfacción de las madres atendidas en el contexto del COVID- 19 resaltando la gestión en la esfera del a calidad del servicio, siendo uno de los pilarse mejorar la calidad que cubra las necesidades y mejorar la satisfacción del paciente mediante las actividades planificadas en la gerencia, política y estrategias mediante la gestión de procesos. Su objetivo fue analizar la asociación entre la calidad en la atención del recién nacido con la satisfacción de los usuarios atendidos para este caso las madres. La investigación fue de descriptiva – correlacional, de tipo básica con una muestra de 81 madres de familia. Se utilizó un cuestionario, para la obtención de datos. Teniendo como resultados, para las dimensiones estudiadas, en la calidad en general con 61% (regular), para sus dimensiones humana 56% (regular), técnica 49% (regular) y entorno 73% (bueno), para la variable de satisfacción en general con un 58% (medianamente satisfecho), y para sus dimensiones atención medica 49% (medianamente satisfecho) y en atenciones de enfermería un 50% (medianamente satisfecho). En cuando a la relación de las variables se obtuvo un valor de  $r = 0.698$  con un  $p = .00$ . En conclusión, si guardo una relación significativa entre ambas variables y tubo una intensidad de alta relación, con los resultados expuestos, se podrá lograr ofrecer

un servicio de calidad, como también cumplir las metas en la mejora oportuna, eficiente y eficaz de la calidad de los servicios sanitarios ofrecidos.

Reaño (2019) expone en su estudio realizado en hospital de Lambayeque - Chiclayo con la participación de personas atendidas que percibieron alguna atención en la unidad de gestión del hospital. Siendo el eje central la calidad y la satisfacción que percibió ante la atención recibida. A nivel internacional es fundamental el papel que toman la calidad y satisfacción en los sistemas de salud, siendo una prioridad sanitaria en la gestión y administración de salud. En el Perú, Susalud mencionó que 17, 902, 004 de peruanos están afiliados en el SIS, los cuales una gran mayoría expresa una mala calidad (62%) e insatisfacción (74%) de los servicios ofrecidos por instituciones sanitarias. El propósito fue analizar la relación entre calidad de servicios y satisfacción de la persona atendida. Este estudio fue descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Se utilizó como técnica la encuesta y se aplicó un cuestionario. Su muestra fue de 351 personas atendidas. Los resultados fueron en el nivel de calidad de atención sanitaria 52% (malo) y para el grado de satisfacción del paciente 38% (regular), por dimensiones en elementos tangibles 33 %(regular), capacidad de repuesta 36% (regular), fiabilidad 42% (regular), empatía 41%(malo) y seguridad 37% (malo). En la prueba de hipótesis los resultados fueron  $R= 0,900$  y  $s= 0,45$ . En conclusión si existió relación entre calidad y satisfacción, reflejado en los resultados una mala calidad y satisfacción, donde se debe priorizar los factores que afectan a estas para buscar la solución más oportuna y eficiente.

Ledesma (2022) con su estudio realizado en un consultorio médico de una entidad sanitaria de I- 2 en la capital de Lima. La investigación abordó lo importante del papel de la calidad juntamente con la satisfacción entorno a las habilidades de la organización como el trabajo en equipo, empatía y seguridad, también la OMS señala que la calidad en la atención es garantizar una agrupación de servicios diagnósticos que realizan las áreas en estudio, mejorando la calidad en la cobertura, atención y tiempo de resultados de los análisis. Presentó como objetivo la evaluación de la relación de la calidad con la satisfacción ofrecida a los pacientes de dicho servicio sanitario. La investigación fue de enfoque cuantitativo – prospectivo, con un nivel correlativo y transversal. Siendo la muestra de 178

personas atendidas en el servicio médico. En cuanto los resultados para la variable de calidad se tiene un 70% (adecuado), para sus dimensiones entorno físico 61%(adecuado), manera de atención 52% (adecuado), destrezas del personal 63% (adecuado), protección 63% (adecuado) y confianza 69% (adecuado), en la satisfacción se encontró un 80% (bueno) y para sus dimensiones tangibilidad 65% (regular), habilidad de respuesta 76% (bueno), fiabilidad 76% (bueno), protección 80%(bueno) y empatía 82% (bueno), en cuanto a la prueba de correlación se obtuvo un valor de R de 0.497. Se concluyó que, si existe una relación alta entre ambos constructos estudiadas.

Coaquira (2019) menciona en su estudio que se realizó en la ciudad de Tacna en el servicio odontológico del Hospital Unanue. El autor resaltó la importancia del trabajo y actividades que desempeña el personal de odontología con la incorporación de la tecnología y los nuevos conocimientos en el los procedimientos de esta rama de la medicina con la finalidad de mejorar la salud bucal y evitar riesgos siendo primordial satisfacer al paciente y brindar una atención de salud de calidad. Su objetivo propuesto fue el encontrar la asociación existente entre calidad sanitaria y la satisfacción de la persona atendida en el mencionado servicio. El estudio fue de tipo descriptivo - correlacional con un corte transversal. Siendo la muestra representativa de 43 pacientes, a quienes se les aplicó el cuestionario conocido como SERVQUAL. Lográndose encontrar como resultados que, el 84% de los pacientes atendidos llegaron a percibir a la calidad de servicio en grado moderado mientras que, la satisfacción fue establecida en nivel regular, para un 51%. Para la comprobación de la hipótesis se obtuvo un valor de la correlación de Pearson de  $p= 0.91$  y un valor de  $t = 12$ . Concluyéndose que, para que exista un nivel bueno en la calidad de servicio, se obtendrá un nivel bueno en la satisfacción del paciente.

Calderón (2018) en su estudio desarrollado en personas atendidas en el área de laboratorio del hospital solidaridad de Tacna. Siendo el eje central de la investigación la calidad y la satisfacción del paciente, hace referencia que a pesar que desde los años 40 ya se tocó este tema como un problema sanitario y con la existencia de políticas de nacionales de calidad en el sistema sanitario aún no hay soluciones visibles que logren mejorar significativamente este latente problema de

salud. Buscó encontrar la asociación entre la calidad sanitaria con el nivel de satisfacción de la persona atendida del referido laboratorio. Según su metodología empleada esta fue basada en un diseño no experimental, con un nivel correlacional y a la vez fue transversal, siendo la muestra de 229 pacientes, a los que, se les dirigió como instrumento al cuestionario, para la medición oportuna de ambos constructos. Detallándose en los hallazgos que, la satisfacción en general se encontró en un 97.5%, en la cual, las dimensiones con mayor ponderación porcentual fueron la seguridad con un 83 %, seguido a la tangibilidad con 82%, detallándose una percepción de calidad en nivel muy bueno con un 73%, siendo la dimensión más predominante la del entorno con un valor de 81% y para la calidad en general tubo un 78% dando un valor de buena como para sus dimensiones humana (83%), técnica (78%) y ambiente (81%). Para la comprobación de la hipótesis tuvo como resultados un  $r= 0.798$  y un  $p= 0.00$ . Como conclusión a ello, se evidenció que la satisfacción de la persona atendida está asociada a la calidad del servicio prestado, con un nivel adecuado, tomándose en cuenta también sus dimensiones, a la vez lográndose concluir que, la asociación establecida entre ambos constructos fue directa no solo a niveles generales sino también en sus dimensiones.

Mendivil (2017) con su estudio realizado en el INSN del área del laboratorio clínico ubicado en Lima, distrito de Breña. El autor nos mencionó que, en el POA de la institución, una de las principales actividades fue la importancia de la vigilancia de calidad de atención sanitaria por parte no solo del profesional que la brinda sino también del usuario que la recibe como derecho de salud. Planteó como objetivo llegar a comprender que significa satisfacción de atención en el mencionado laboratorio, tomándose en cuenta las experiencias vividas de los usuarios. El cual se sustentó en un enfoque cualitativo, con nivel descriptivo, con la aplicación de los cuestionarios. Como hallazgos se encontró que, fueron 3 los componentes que explicaron a la satisfacción de atención, siendo estos los recursos institucionales, en donde se detalló lo siguiente: satisfecho (45%) no satisfecho (55%); el desempeño, satisfecho (67%) no satisfecho (33%) y las relaciones interpersonales, satisfecho (74%) no satisfecho (26%). En tal finalidad, se logró concluir que, dichos componentes mencionados forman parte de un reto

para los tomadores de decisiones respectiva en el área de emergencia, debido al propósito final es que, se fortalezca la atención siendo considerando la opinión de los pacientes como el aspecto más prioritario.

Lora *et al.* (2021) en su investigación desarrollada en el Hospital Público Víctor Lazarte en la ciudad de Trujillo, en este estudio los autores resaltan la importancia de la calidad y satisfacción en la organizaciones de salud para lograr un mayor grado en ambos indicadores que benefician a la institución y a las personas atendidas dentro del servicio de Cardiología en telesalud, formuló como objetivo identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente durante el COVID- 19 en dicho servicio mencionado anteriormente, su investigación fue básico, enfoque cuantitativo y diseño no experimental – nivel correlacional. En este esta investigación su población fue 98 pacientes con los cuales se aplico la encuesta a todos. Se aplicaron 2 tipos de instrumentos, el SERVQHOS en la evaluación de calidad del servicio y para el siguiente SERVQUAL es para la satisfacción del usuario. En los resultados se encontró que en su mayoría las personas atendidas un 42% refiere que el servicio tiene una calidad regular y en la satisfacción en su dimensión seguridad es buena, para la prueba de hipótesis se aplico mediante Spearman resultando tener una relación moderada con el valor de su  $R= 0.528$  entre los dos constructos.

Ramos (2017) con su estudio desarrollado en un puesto sanitario en la provincia de Lambayeque en distrito de Picsi y contando con la participación de los usuarios externos. El eje central de la investigación se basó en los factores que se relacionan con la satisfacción del paciente, y a no a ver estudios previos en el centro estudiado se evaluó la satisfacción de los diversos consultorios ofertado en la cartera de servicios de salud. Buscó encontrar los factores que se asocian con el grado de satisfacción en referencia a la calidad de atención del paciente en el mencionado centro de salud. El estudio fue observacional, analítico, prospectivo de corte transversal. Para lo cual, se empleó un cuestionario para cada uno de los constructos analizados, en donde uno contó con 22 preguntas en referencias a la calidad de servicio, validado por MINSA, el mismo que fue aplicado a 98 usuarios. Llegándose a obtener de que, se sienten satisfechos un 73% de los encuestados, mientras que los insatisfechos se



muestran en un 27%. Denotándose que, la dimensión que se menciona repetidamente con insatisfacción es la de capacidad de respuesta con un 88% de respuestas de los encuestados, por otro lado, la seguridad se estableció con un nivel mayor de satisfacción con un 98%. Concluyéndose que, en su mayoría los usuarios se muestran satisfechos con la calidad del servicio, por lo cual, se detalla como un buen nivel.

Paripancca (2017) en su estudio desarrollado en un Hospital Público de la ciudad de Lima. La investigación abordó los temas de calidad de salud y satisfacción, siendo para el MINSA una problemática sanitaria latente para la salud pública y donde los participantes que ofertan este servicio se comprometan a lograr un bien común en cuanto al mejoramiento de la calidad y buscando satisfacer las necesidades salubres del paciente. Buscó verificar si es que se encontraba una asociación entre la satisfacción y la calidad de atención de las personas atendidas del determinado hospital público. La investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo puesto que fue numérica la escala, y con un nivel correlacional. La población llegó a ser de 262 pacientes, los mismos a quienes se les aplicó el mencionado cuestionario SERVQUAL. Obteniéndose como principales hallazgos que, en la variable de satisfacción un 93% (alto), para sus dimensiones fiabilidad 68% (media), capacidad de respuesta 89% (alto), seguridad 78% (media), empatía 71% (media) y tangibles 92%(alto), para la variable calidad un 94% (bueno), como para sus dimensiones, humana 93% (bueno), técnica- científica 93% (bueno) y entorno 91% (bueno). Para la hipótesis con la prueba de Tau de Kendall  $p= 0.001$ . En tal caso, se concluyó que si existe una asociación relevante entre los constructos señalados anteriormente.

### **Fundamentación teórica:**

#### **Variable: Calidad de la atención de salud**

La RAE (2020), se atribuye el principio de la palabra calidad a “qualitas, -ātis”, proveniente del latín y la del griego ποιότης, lo cual se traduce como excelencia o superioridad. Con ello se detalla que la calidad es aquel trabajo que se realiza de forma minuciosa y que logra el cumplimiento de los objetivos que se diseñaron. Designándose a este término como aquella peculiaridad o compuesto

de estas que se encuentran vigentes en el ser humano o en las mismas cosas, que permite que se aprecie y compare con las restantes que son similares en condición o especie.

Se define a la calidad de atención en el ámbito sanitario aquella provisión de servicios que se destinan a usuarios sean estos analizados de forma colectiva e individual, de manera accesible y equitativa, realizado por profesionales óptimos, considerándose los beneficios, los riesgos y los costos que genera, pero que, en equilibrio, permite que se logre una mayor adhesión y satisfacción de tales usuarios (Coaquira, 2019).

Por ende, la calidad, resulta ser un concepto fundamental en el sector de servicios sanitarios, siendo definido por la OMS como aquel grado de excelencia profesional, empleo eficiente de recursos, reducción de riesgos a la persona atendida y un impacto positivo sanitario del mismo (Riojas, 2018).

Donadebian (1992) aclaró que la calidad, consiste en llegar obtener un beneficio alto para el usuario al llegarse aplicar el conocimiento y la mejor tecnología en cuanto a lo que requiere el paciente, asimismo, las capacidades y las limitaciones que se tengan en recursos deben ser consideradas conforme a los valores de la sociedad referente.

### **Progreso de la definición de calidad en el tiempo**

La denominación de calidad en el transcurso del tiempo tiene muchas modificaciones las cuales se presentarán a continuación, Juran (1974) menciona que la calidad constituye una serie de cualidades del bien o servicio que lo permiten hacer útil para ser empleado. Luego Pirsing (1974) verifica que, la calidad no es una materia o no está dentro de la mente, sino que es un aspecto diferente de los dos, pero más que todo, ello complica que se establezca una opinión al respecto. Para Crosby (1979) este término constituye una gran cantidad de cualidades del servicio o bien que permiten que estén conforme a los requerimientos solicitados. Según Feigenbaum (1986) la calidad incluye a las cualidades del servicio, el bien o la actividad que permite que se logre un buen nivel de satisfacción de los clientes. Luego Demming (1989) detalla a la calidad como aquello que favorece el logro de la satisfacción del consumidor. Para

Tamames (2000) es un conjunto de cualidades y rasgos necesarios en el servicio o el bien, lo cual permite que sea conforme en la satisfacción de las necesidades que presenta el usuario o cliente en referencia. Según Kirchner (2002) la considera como aquella aptitud destinada al uso de los referentes bienes o servicios. Por último, Marqués (2002) menciona que la calidad busca el logro de la satisfacción de las expectativas de un determinado grupo en referencia.

## **Tipos de Calidad**

### **Calidad de servicio:**

Es como aquel aspecto presente en la entidad que brinda este servicio de salud, involucrando los cambios en el valor que se encuentra implícito a uno explícito por parte de los profesionales que pertenecen a los sistemas referentes, ello menciona que, desarrolla tres dimensiones que se encuentran asociadas entre sí, tales son la parte técnica, el conocimiento científico y las relaciones interpersonales. (Donadbian, 1995).

Conforme con Sotomayor (2015), se verifica que, la evolución imperante de la calidad en el sector sanitario resulta ser novedoso y conciso, inspirándose en el monitoreo y el aseguramiento de la calidad en las entidades grandes u organizaciones del sector. Por lo cual, la finalidad de ello, es la mejora de la atención en el servicio de salud de las entidades respectivas, pero, desde periodos antiguos se centraba en la calidad de la atención sanitaria mencionados, destacándose a los gestores como Flexner & Amory.

### **Teorías sobre calidad de atención en salud**

Para Jurán (1954) en su teoría "Trilogía de Juran" donde dimensionó a la calidad en tres aspectos básicos para él que fueron:

- Planificación de la Calidad: es la etapa del estudio mercadotécnico de las carencias que presenta una población, identificando los atributos y generando planes de los procesos de calidad.
- Monitoreo de la Calidad: es el detectar o anticiparse ante un error por medio de la inspección y evaluación de los procesos.

- Mejoramiento de la Calidad: es diseñar y ejecutar actividades o tareas que ayuden lograr una calidad óptima de un producto o servicio ofertado.

Según Vuori (1998) en su teoría, menciona a cuatro dimensiones centrales que son: pertinencia, efectividad, eficiencia y calidad científica- técnica.

- Pertinencia: es el reflejo que tiene la atención con respecto a las necesidades del usuario.
- Efectividad: se refiere a la validez que tiene para el usuario la atención del servicio de salud en busca de mejora su salud y optimizar la satisfacción de la población en jurisdicción.
- Eficiencia: consisten en la optimización de recursos utilizados sin usar en vano la cantidad de estos.
- Calidad científico-técnica: se refiere en el ámbito de la oferta de servicio en las habilidades que posee el profesional de salud en sus conocimientos teóricos y prácticos en su desarrollo laboral.

Para Brady & Cronin (2001) con su teoría tridimensional de la calidad ellos mencionan 3 dimensiones:

- Calidad de la interacción: siendo importante la actitud, comportamiento y la experiencia del personal que oferta los servicios o bienes.
- Ambiente físico: hace referencia a la infraestructura del lugar donde se realiza la atención del servicio y las condiciones ambientales o del entorno.
- Calidad de los resultados: nos referimos a la satisfacción de indicadores de procesos como el tiempo de espera, valor del servicio y confort.

Según Donabedian (1995) en su teoría de calidad asistencial en los servicios de salud hay tres componentes o dimensiones que son:

- El componente científico – técnico: cual hace referencia a la utilización de la parte científica con la tecnología para poder ponerla en práctica y genera el mayor beneficio en la salud de paciente y así evitar riesgos.
- El componente Humano: basado en el binomio de la conexión entre el profesional de salud y usuario teniendo sus cimientos en los valores éticos y sociales de una población.

- El componente del entorno: basado en la comodidad y confort ofertados, reflejados en la infraestructura de los servicios sanitarios.

### **Pilares de la calidad en el sector sanitario**

De acuerdo a los siete pilares o características mencionadas por Donabedian (1995), se detallan que se menciona y opina acerca de la calidad como:

- Eficacia: La cual se considera como aquella capacidad referente a la ciencia y el arte de que se atiende en los servicios de salud para que se consiga mejoras en ese ámbito llegándose a aumentar el nivel de bienestar. Detallándose como la principal actuación, destacándose como parte de las situaciones favorables, considerándose el estado que presenta el paciente y en condiciones regulares.
- Efectividad: Es cuestión muy diferente a la eficacia, puesto que, se centra en mejorar la salud alcanzada o la que se espera lograr en las condiciones regulares que se presentan diariamente. Detallándose que en el momento en que se define como evalúa la calidad, la efectividad aparece como algo más preciso.
- Eficiencia: Se considera como aquel costo que corresponde a cualquier mejora que se efectúe en el ámbito de salud. Existiendo dos estrategias de asistencias que se detallan como efectivas o eficaces, donde se menciona que, la que cuesta menos, resulta ser la más eficiente.
- Optimización: Es aquella propiedad imprescindible cuando se presentan un impacto positivo en el producto o servicio de atención que no se pueden valorar en términos absolutos, sino más bien en términos relativos a su costo de asistencia.
- Aceptabilidad: Se detalla como aquella propiedad de que se adapte la atención conforme a las expectativas, los deseos como los valores que presentan los pacientes y sus familiares, detallándose que, los pacientes, muestran sus expectativas acerca de los efectos que trae la asistencia hacia su misma salud y bienestar, y como se puede obtener tales efectos esperados.

- Legitimidad: Se verifica que, en una nación en democracia, se menciona que todos los atributos de la atención resultan ser imprescindibles para el sujeto, sean estos relacionados a un aspecto social, su preocupación como personas como también por su bienestar en general. Por lo tanto, se describe que para ciertas personas o personal de salud, llegan a considerar como una óptima atención, suele ser diferente del bien común establecido.
- Equidad: Se considera como aquel principio por el cual, se menciona lo que resulta ser justo cuando se distribuye la atención y sus beneficios entre los participantes de una respectiva población. En donde la equidad, se verifica como aquel concepto que permite que la atención resulte ser aceptable y de alguna u otra forma, sea socialmente legítima para todos los sujetos. Por ende, se le define como aquella característica propia de la asistencia que es tan imprescindible para que se otorgue un servicio de calidad.

### **Objetivos de la calidad**

De acuerdo a Senlle (1997) quien planteó que dichos objetivos, son:

- Lograr y sostener la calidad sanitaria, de tal forma que se satisfaga de manera permanente las carencias que presentan los usuarios y los requerimientos legales que presentan.
- Lograr asegurar a los encargados que, la calidad que se obtiene se mantendrá y mejorará durante el tiempo que se requiera, independientemente de las personas nuevas en la planilla de la entidad.
- Unir y recabar todos los esfuerzos que presentan todo el personal de la entidad.
- Alcanzar una visión mucho más general y peculiar acerca de los procesos con los que se cuenta tratando de realizar una evaluación acerca de su eficacia.

Considerándose a todos los aspectos antes descritos se menciona que se obtendrá un mayor nivel de satisfacción del cliente, lográndose la integración de la calidad como aquel concepto dinámico que permitirá la transformación de la

filosofía interna a una de grado institucional, lográndose modificar los procesos referidos al pensamiento y el total de las actitudes, valores, personal médico y las estrategias de trabajo en equipo en forma conjunta (Calderón, 2018).

### **Factores que generan la necesidad de calidad en salud**

Cuji (2017) detalla que, entre los factores que llegan a generar una carencia en la calidad sanitaria se encuentran:

- Lograr empoderar al usuario.
- Las altas tasas de insatisfacción que presentan los dos tipos de usuarios, tanto externos como internos.
- Los impedimentos económicos. Los altos costos que presenta la atención en salud.
- Los niveles bajos que se tiene en la productividad de los servicios de atención sanitaria.
- El poco acceso a los servicios que trae sin lugar a dudas, la deficiente gestión que presentan los recursos sanitarios.

### **Importancia en la calidad de atención**

De acuerdo con Calixto *et al.* (2011) se evidencia que la calidad de la atención, podrá ser fundamental al momento en que se decida marcar una diferencia entre el proceso que se lleva a cabo de inicio a fin entre los usuarios de los servicios sanitarios, es allí donde se detalla la importancia para que se establezca una adecuada gestión de la calidad. Siendo definida como la dirección, operación y el control de forma sistematizada de los procesos que se destinan a una mejora en la atención de tales servicios antes descritos. Por lo cual, al hablarse sobre gestión de la calidad, se está haciendo referencia a la implicancia de la transformación propia de las entidades a través del empleo de aprendizaje y de la mejora en forma continua de las respuestas a las necesidades como expectativas que presentan los usuarios.

### **Dimensiones de la calidad de atención**

Se demuestra la existencia de diferentes teorías o modelos que dimensionan a la calidad, pero conforme al D.T de la Resolución Ministerial N.º 519 – 2006/MINSA, Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud que tiene sus cimientos en la teoría realizada por Avedis Donadabian (1995), llega a ser la más apropiada para el estudio, según el criterio del investigador, proponiéndose tres dimensiones o atributos de dicha variable en el área de salud que se deben de considerar:

- Dimensión humana
- Dimensión Científico – Técnico
- Dimensión del entorno

**Variable: Satisfacción del paciente**

Se manifiesta que, la satisfacción del usuario en el sector salud como aquella medición en que tanto la atención en salud como el estado que resulta, llega a cumplir con las necesidades y exigencias del usuario (MINSA, 2011).

Por otro lado Calderón (2018) también nos hace referencia a este concepto de satisfacción del paciente está relacionado estrechamente con la calidad del cuidado sanitario, el cual no debe ser descuidado al momento de que se diseñen los programas que busquen la mejora en la atención en los diferentes servicios sanitarios ofertados, puesto que, un bajo nivel en la satisfacción de los pacientes, se considera como un impedimento crítico en la salud del paciente, además, para la misma entidad que llega a brindar el servicio, puesto que ello influye en la adherencia al tratamiento, llegando a resultar en una evolución no correcta de la patología que presenta el paciente.

Así mismo, se manifiesta que, la satisfacción se refiere a la complacencia que poseen los pacientes con aquellos servicios del sector en cuestión, sea con los suministradores como con los hallazgos de dicha atención recibida, por lo



cual, este término se emplea frecuentemente como aquel indicador que sirve a las evaluaciones de las intervenciones de los servicios de salud puesto que permiten ofrecer información acerca de la percepción de la calidad, en referencia a las estructuras, los procesos empleados y los resultados obtenidos, es por ello que, para que exista satisfacción, esto se remota a la diferencia que hay entre las percepciones que poseen las personas con el servicio y de las expectativas que poseían antes de que probase el servicio (Coaquira, 2019).

La satisfacción del cliente también puede verse como un logro psicológico derivado del uso del producto o servicio; o un estado mental mediante el cual el cliente realiza una comparación de un producto o servicio antes y después de una compra. Se puede concluir que, con respecto al servicio público, la satisfacción del cliente se relaciona con el grado de expectativas de entrega del servicio antes de recibir el servicio y las percepciones después de recibir el servicio. Podría argumentarse, por tanto, que, en el servicio público, los clientes estarían satisfechos cuando están contentos con el servicio que reciben sin experimentar retrasos o dificultad alguna (Sánchez y Hernández, 2004).

### **Evolución de las definiciones de satisfacción**

La definición de satisfacción a tenido muchos autores que han incidido en ella como Howard y Sheth (1969) que menciona que es aquel estado cognitivo que se deriva de lo adecuado o inadecuado que resulte ser la recompensa que se recibe con referencia a la inversión que se realiza, produciéndose luego de haberse consumido el servicio o producto. Así mismo Oliver (1980-1981) lo considera como aquel estado psicológico final que resulta en el momento en que se produce la sensación que rodea a la diferencia que existe entre las expectativas que las personas se forman previamente a la experiencia que producirá el consumo. Para Churchill y Surprenant (1982) es aquella respuesta a la compra de los servicios y de los productos, que se origina al momento de compararse por parte del consumidor, además de las recompensas y de los costos de compra asociados con los resultados que se esperan. Según Tse *et al.* (1990) se manifiesta como aquella respuesta que proporciona el consumidor en cuanto evalúe la diferencia que existe entre las expectativas como el resultado que obtiene en la percepción producto del consumo, en donde el consumidor es

quien evalúa diferentes dimensiones y en distintas áreas. Por otro lado, para Zeithaml *et al.* (1993) recomendaron que, este término se considera como una función propia al momento de que se realizan las calificaciones personales del cliente con respecto a la calidad que se percibe en el producto, el precio como del servicio. Para Halstead *et al.* (1994) señalan que se evidencia afectivamente y que se encuentra vinculada con la operación en específico que resulta al compararse con alguna referencia establecida cuando ya haya realizado una compra antes. Así mismo Oliva *et al.* (1995) recomendaron que, este término se considera como una función propia del desempeño asociada a las expectativas que quiere cubrir el consumidor. Según Gerson (1996) mencionó que, la satisfacción se considera como lo que se dice que es de parte del cliente. Por último, Hill (1996) menciona que dicho término se refiere aquellas percepciones que posee la persona que adquiere algún servicio o bien de que un mencionado proveedor ha logrado o ha excedido sus exigencias.

### **Teorías de la satisfacción**

Paul *et al.* (1971) con su teoría del Dialogo Humano encontraron que la cortesía, la confianza, los lazos sociales (empatía), la experiencia, la eficiencia y la imagen de los empleados tienen un impacto beneficioso en la satisfacción de la persona atendidas.

En otro estudio que investigó la experiencia del cliente en el sector público, Andrews y Turner (1979) con modelo de la "Identidad social" encontraron que la calidad del desempeño de los empleados y la empatía generaron una experiencia emocional en los huéspedes que tuvo un efecto optimo en la satisfacción del cliente.

Además, Silvestri *et al.* en su teoría "Comprensión Macroestructural" encontraron que la capacidad de los empleados para desempeñarse de manera precisa y confiable (deseo de ayudar a los clientes, prestación de un servicio oportuno y atención personalizada o empatía) parecía dar más satisfacción a los usuarios. (Sánchez & Hernández, 2004).

En el Modelo Teórico de la Acción Razonada ejecutada por Fishbein y Ajzen (1975), de acuerdo con esta teoría, la actitud hacia el comportamiento y las normas subjetivas constituyen la intención conductual de uno y la posterior exhibición de comportamiento. Curiosamente, la norma subjetiva representa el conjunto de creencias de uno, mientras que las creencias normativas representan la probabilidad de que una intención y/o su posterior manifestación sea aprobada. Ya en 1980, Fishbein y Ajzen argumentaron que cualquier comportamiento que se muestre depende de los instintos de uno, que a menudo se componen de cuatro elementos distintos: la acción, la finalidad al que se dirige la acción, el curso en el que se desarrolló la acción, como al realizador y el momento en que se realiza.

En su modelo del Servqual de Parasuraman *et al.* (1983) es un instrumento de estudio de marketing en relación a la satisfacción del cliente en dos esferas que son las expectativas y percepciones del consumidor ante un servicio o producto adquirido. Señalando su penta - dimensionalidad en empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles y seguridad, la cual por medio de la RM N° 527-2011/MINSA del D.T “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, se fundamentó con esta teoría para dimensionar el instrumento de recolección de información del constructo satisfacción del usuario.

### **Factores que influyen en la satisfacción**

Conforme a Sotomayor (2015), se destacan como factores que predicen a la satisfacción a aquellos, que se relacionan con esta, tales como los internos, externos y los sociodemográficos.

Entre aquellos factores internos, se mencionan a la apreciación que se tenga del trabajo en sí, además, de la autoestima de la persona, las tareas que cumple en el hogar y la familia, mientras que, en los factores externos, se menciona al reconocimiento del logro, la equidad que reciben en el trato, las condiciones laborales y la misma supervisión. Por su parte, en los factores demográficos, se detallan al género, edad, años de experticia, estado civil, nivel de los estudios, de enseñanza, el tipo de institución en donde desarrolló su

preparación como profesional, en donde se encuentra ubicado y las condiciones que le presenta el empleo.

Sin embargo, consideramos la siguiente clasificación que nos señala Calderón (2018), de acuerdo a la perspectiva desde diferentes dimensiones, en donde los factores que llegan a influir en la satisfacción tales como:

- Factores individuales: Tales como los del aspecto de demografía en donde se detalla el sexo, la raza, edad, entre otros; los sociales, en los cuales se establece el grupo social, nivel de los estudios, el estado civil, la dinámica organizacional de la comunidad, la red de participación en la sociedad, entre otros; se tiene también a la parte económica, en la cual se establece el nivel de los ingresos como los gastos; los culturales, en los cuales se establecen las expectativas, la etnia, la concepción cultural acerca de los servicios salubres y el proceso sanitarios- enfermedad- riesgo.
- Factores familiares/sociales: Son aquellas experiencias que han presenciado los amigos con el servicio, los familiares, la comunidad, identificándose el comportamiento y alrededor de la familia acerca del proceso de salud y de la enfermedad.
- Factores del servicio sanitario: En donde se detalla el acceso geográfico y otras dependencias de la misma entidad sanitaria, identificándose a la comunicación interpersonal, la eficacia de las acciones, el confort que produce el local, la privacidad del lugar, la cordialidad que se percibe del personal y el tiempo de espera por parte de la organización en cuanto atención del cliente.

### **Niveles de satisfacción**

Los autores Kotler & Armstrong (1968) detallaron que, luego de haberse ejecutado la compra o la adquisición de algún servicio o bien, se detalla que los clientes tenderán a experimentar uno de los tres niveles de satisfacción, los cuales se detallan a continuación:

- Insatisfacción. Es aquella que se genera cuando el desempeño que se percibe acerca del bien no logra alcanzar las expectativas del mismo

cliente. Se menciona que en varias ocasiones, se detalla que, la insatisfacción se puede generar cuando ocurre un funcionamiento inadecuado del servicio, el cual, es objeto de diferentes opiniones con referencia al no cumplimiento de los contratos, mientras que, otras insatisfacciones se producen de manera subjetiva, en cuanto a la atención que brinda el personal, por lo cual, se detalla que, al ser más subjetivo este caso, se generarán quejas, las mismas que serán solucionadas pidiendo disculpas o entregándole algún tipo de resarcimiento para bajar dicho nivel. Describiéndose que, cada vez que se mida un evento de insatisfacción, dicha medición será caracterizada con hechos reales, siendo ellos, replicados o atendidos en todas las sedes con la finalidad de que se evite su aparición próxima.

- Satisfacción. La misma que se genera en cuanto al desempeño que se percibe acerca del producto o del servicio, llega a ser igual a las expectativas que posee el cliente. Manifestándose que, la satisfacción en los clientes se ha vuelto un tema muy imprescindible, en los años recientes, y viene a ser considerado como una medida global que poseen los clientes sobre lo que esperan recibir y reciben. Por lo cual, se detalla que, los clientes llegan a esperar un saludo y trato amable, llegándose a identificar con su nombre, mientras que, el servicio, se busca que sea lo más rápido y conciso posible. Conforme a las expectativas que presentan los clientes se puede medir el grado de adecuación que reciben en cuanto a los atributos que posee el producto o servicio. Siendo importante que, las empresas no solo lleguen a un nivel de satisfacción, sino que, se deben esforzar porque se incremente el grado de felicidad, emoción, de sorpresa como de complacencia, que demostrarán los clientes.
- Complacencia: Es aquella que, se genera con respecto al desempeño que se percibe en el servicio llega a exceder las expectativas que presentó el cliente. Detallándose que, la complacencia, se considera como aquel nivel de aceptación, calidad y de satisfacción que no se iguala, dicho de otro modo, llega a ocurrir en aquellos eventos que no han sido mapeados o esperados por parte de cada cliente. Por lo cual, se le define como aquel estado que genera deleite, debiéndose a los eventos que son sorprendivos o

satisfactorios que se ejecutaron en la empresa. Por lo cual, se menciona que, el cliente llega a comparar lo que recibe de la empresa, si esta ha sido mejor, superior o excelente en todos sus atributos.

### **Beneficios de la satisfacción**

No hace falta que se mencionen cada uno de los beneficios que se obtienen al lograrse la satisfacción de los clientes, sea para entidades, empresas, por lo cual, solo basta con mencionarlo de forma resumida (Millones, 2010):

- El cliente se sentirá satisfecho y volverá a realizar la compra, con lo cual, la empresa, obtendrá un beneficio que es la lealtad, asimismo, de la posibilidad de que venda el mismo o demás productos complementarios en un evento próximo.
- El cliente que se mantiene satisfecho llegará a comunicar a los demás, las experiencias positivas que ha obtenido de un determinado bien o servicio. En este aspecto, el beneficio conocido será la difusión sin costo, hacia familiares, conocidos, amigos u otros.
- Se detalla que, el cliente al sentirse satisfecho dejará aparte a su competencia, en tal sentido, la preeminencia que se obtiene será la presencia de la mayor participación en el mercado.

Como resultado de ello, se verifica que, cualquier empresa que llegue obtener una satisfacción del cliente, logrará lo siguiente: Lealtad del cliente, lo cual será evidenciado en mayor volumen de ventas en un evento próximo, también difusión gratuita, lo cual generará mayor captación de los clientes, finalmente, se logrará un mayor nivel de participación en el mercado.

### **Importancia de la satisfacción**

Se manifiesta que, la satisfacción de los pacientes, resulta ser necesaria y primordial en la gestión de la calidad, siendo la base para lograr el éxito de la compañía. Actualmente, se verifica que, al lograrse plenamente la satisfacción del cliente, resulta ser un precedente para que se gane un lugar apropiado en la mente de los clientes, aumentándose el mercado meta. Por lo cual, el objetivo es que cada cliente se llegue a sentir satisfecho, siendo un tema tratado mucho más

allá que la mercadotécnica, constituyéndose como un pilar fundamental en las distintas áreas funcionales de cualquier empresa (Alpízar & Hernández, 2015).

Por tal motivo, es que resulta necesario que tanto los mercadólogos, como aquellas personas que se encuentran laborando en la organización, lleguen a conocer todos los beneficios para que se logre la satisfacción, buscándose definir, conocer los niveles, que es lo que buscan los clientes y que recibieron en el servicio, solo de esa forma, el personal estará más capacitado para que logren de forma activa todas las tareas asignadas obteniéndose la tan ansiada satisfacción. En conclusión, se detalla que, cualquier empresa, que llega a obtener la satisfacción del cliente, logrará beneficios como un mayor nivel de lealtad del cliente, mayor difusión realizada gratuitamente y mayor participación en el mercado (Alpízar & Hernández, 2015).

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Siendo presente una gran existencia de diferentes teorías o modelos que dimensionan la satisfacción, pero conforme a la RM N° 527-2011/MINSA del D.T “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, basado en el modelo SERVQUAL (Quality Service) de Parasuraman *et al*, la cual llega a ser la más apropiada para el estudio, según el criterio del investigador, proponiéndose cinco dimensiones o atributos de la satisfacción en el área de salud que se deben de considerar:

- Capacidad de Respuesta
- Fiabilidad
- Elementos Tangibles
- Seguridad
- Empatía

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Este trabajo de investigación fue de tipo básica, denominada como estudio puro, se fundamenta en un marco teórico ya existente que tiene como propósito aumentar el conocimiento científico, pero sin poner ningún aspecto en práctica, por lo tanto, se centra en la búsqueda constante de ampliar los conocimientos teóricos. (Hernández et al. 2014)

Para este estudio su diseño fue no experimental, ya que en la investigación no presenta control ni manejo de ninguna de las variables presentadas, su propósito es examinar como reconocer las posibles causas y efectos (Pimienta y Orden, 2017). El enfoque fue cuantitativo, es aquel que presenta un conjunto de procesos que se realizaran de manera secuencial y que puedan probar, aquí es de suma importancia el eslabón de la recolección de datos ya que esta nos permitirá comprobar la hipótesis en base a una medida numérica con ayuda de programas estadísticos (Hernández et al. 2014). El nivel de la investigación fue correlacional, porque busca asociación de dos o más variable en estudio por medio de un patrón sin control y sin establecer causas o influencias, con un corte transeccional, ya que se recolectará los datos un momento único, teniendo como objetivo describir la variable, procesar y analizar los hallazgos encontrados. (Hernández *et al.* 2014)

#### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables son atributos o características que son dinámica, es decir son cambiante en tiempo como en espacio, puede ser medidas y observadas (Hernández *et al.* 2014). (Ver anexo 1)

En cuanto a la operacionalización, se refiere a un conjunto de proceso, métodos y técnicas que se utilizaran para medir un atributo de la investigación como para interpretar los datos hallados. (Hernández y Mendoza, 2018). (Ver anexo 2)

#### Calidad de la atención de salud

**Definición conceptual:** Calidad de atención en el área sanitario es aquella provisión de servicios que se destinan a las personas atendidas sean estos analizados de forma colectiva e individual, de manera accesible y equitativa, realizado por profesionales óptimos, considerándose los beneficios, los riesgos y los costos que genera, pero que, en equilibrio, permite que se logre una mayor adhesión y satisfacción de tales usuarios (Coaquira, 2019).

**Definición operacional:** Se realizó por medio de las dimensiones conforme al D.T de la Resolución Ministerial N° 519 – 2006/MINSA “Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud” que tiene sus cimientos en la teoría realizada por Avedis Donadecian (1995).



- **Dimensión humana:** se considera a las capacidades interpersonales que se ofrecen en la atención brindada que es caracterizado por los valores principales como el respeto a los derechos del usuario, a sus costumbres y creencias y la particularidad de cada individuo, así también a brindar información completa , clara, verdadera y oportuna con fácil comprensión para el usuario, teniendo en cuenta el buen trato con amabilidad, calidez y empatía, resaltando la ética profesional con la aplicación de los valores éticos impuestos por la sociedad y los principios deontológicos.
- **Dimensión Científico – Técnico:** se considera los componentes de conocimiento científicos como prácticos, que es caracterizado por deber presentar efectividad dirigida a lograr efectos positivos en la salud de la población designada, eficacia enmarcada a lograr los objetivos del área sanitaria a través de una correcta utilización de la normas técnica y administrativas, eficiencia usando los materiales de manera adecuada para lograr obtener resultado positivos, seguridad ofreciendo servicios sanitarios con una adecuada infraestructura y procedimientos salubres que busquen optimizar los beneficios y minimizar riesgo, continuidad que la atención del servicio no sea interrumpido o repetido innecesariamente.
- **Dimensión del entorno:** consiste en como la institución que brinda un servicio genera un valor agregado al paciente en costos y sostenibilidad del servicio, se caracteriza por que el ambiente debe de ofrecer comodidad, confort, limpieza, orden, privacidad y elementos de confianza que sean transmitidos a la persona prestadora de los servicios sanitarios.

### **Satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:** Se refiere que, la satisfacción en el sector salubre es aquella medición en que tanto la atención en salud como el estado que resulta, llega a cumplir con las necesidades y exigencias del usuario (MINSa, 2011).

**Definición operacional:** Se realizó por medio de las dimensiones conforme a la RM N° 527-2011/MINSa del D.T “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios

Médicos de Apoyo”, basado en el modelo SERVQUAL (Quality Service) de Parasuraman *et al.* (1983).

- **Elementos Tangibles:** en esta dimensión nos referimos a los aspectos físicos como los ambientes, recurso humano, material educativo – informativo y otros, es así que esta dimensión nos permitirá medir la calidad en un concepto de infraestructura, equipos médicos, recursos humanos e insumos, del mismo modo nos referimos a la tangibilidad a todo lo que se puede percibir con los sentidos.
- **Fiabilidad:** en esta dimensión hacemos referencia a la capacidad del desempeño que presenta el personal de salud que tiene que ser segura, oportuna y adecuada, esta dimensión es una de las que está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario, ya que se debe ofrecer un buen servicio y una buena resolución de problemáticas presentes, es por ello que esta dimensión nos permitirá evaluar y medir el grado de funcionamiento de los procesos por medio de la veracidad y fiabilidad de la calidad de atención. También nos referimos a falibilidad a la función del cumplimiento de funciones o tareas sin presentar problemas evitando los riesgos con creatividad, innovación y tecnología.
- **Capacidad de Respuesta:** no referimos al acceso que el profesional tiene frente a la presencia de un problema antes y después de su atención ofrecida. Esta habilidad está sujeta a los valores y la voluntad del profesional o técnico sanitario con la finalidad de ofertar una atención de servicio efectiva, eficiente y oportuna.
- **Seguridad:** en cuanto a esta dimensión es el conocimiento que voluntad del profesional o técnico sanitario tiene y va adquiriendo mediante el trabajo diario o cotidiano, donde se debe resaltar cualidades que se brinden al usuario como valores éticos como también el respeto, honestidad, integralidad y el buen trato, mediate el usos de habilidades sociales desarrolladas que logren en el usuario confianza, iniciativa y proactividad, por ello es importante también la habilidad de la comunicación asertiva, clara y sencilla para el mejor entendimiento entre personal de

salud y usuario y así el servicio sea de calidad y genere gran confianza en el usuario para lograr satisfacer sus necesidades sanitarias.

- **Empatía:** Nos referimos la habilidad social que tiene el personal de salud en poner en los zapatos del usuario sea en lo emocional o entra esfera personal, que se suscita en la situación o acontecimiento que está sucediendo con un enfoque integral y multidisciplinario.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

El universo o población es un aglomerado de elementos sean personas, objetos o sucesos que tienen un común y características similares. Para este estudio la población fue de 150 usuarios atendidos en el Laboratorio Clínico del C.S Cachachi (Hernández *et al.* 2014).

La muestra según Hernández y Mendoza (2018) es un pequeño grupo del universo o población que es de interés del investigador del cual se realizara la recolección de la información. Para lograr obtener la muestra en este estudio de investigación se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Siendo la muestra de este estudio 108 usuarios atendidos en el Laboratorio Clínico del C.S Cachachi.

El muestreo del estudio fue probabilístico con un muestreo de tipo aleatorio simple aquí todos los que conforman la población tienen una misma oportunidad de poder ser escogidos para conforma la muestra de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Unidad de muestra de quien o de que se recolectara los datos que deben tener una relación con el problema y los alcances de la investigación, que se analizara por medio de un proceso estadístico (Hernández y Mendoza, 2018)

La unidad de análisis fue un usuario atendido en el servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi.

Los criterios de inclusión fueron los siguientes:

- Usuarios (as) que brinden su consentimiento informado para cooperar en la investigación.
- Usuarios (as) mayores de 18 años de edad.
- Usuarios (as) que recibieron al menos una atención previa en el servicio de Laboratorio.
- Usuarios (as) que sepan leer y escribir.

Los criterios de exclusión serán los siguientes:

- Usuarios (as) que se atendieron en otros servicios.
- Usuarios (as) que no se atiendan en el servicio de Laboratorio.
- Usuarios (as) que sean analfabetos o presente alguna incapacidad física-mental.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de medición es aquel que nos permitirá registrar los datos o información observables de las variables en estudio que debe tener como características primordiales la fiabilidad, coherencia, validez y objetividad (Hernández y Mendoza, 2018).

Para este estudio se utilizó la técnica de la encuesta, por medio del instrumento del cuestionario al cual nos referimos como a un conjunto de ítems de una, dos o más variables que el investigador desea medir y que tiene que tener una conexión coherente con el problema e hipótesis de la investigación (Hernández *et al.*2014).

Los instrumentos serán los cuestionarios que serán dos, para cada variable en estudio midiendo cada dimensión, para el primero, se midió la calidad de atención en salud y sus tres dimensiones estuvo conformada por 15 ítems (Resolución Ministerial N° 519 – 2006/MINSA “Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud” por Avedis Donadebian (1995) y que fue medida por medio de

una escala de Likert. Así mismo para el cuestionario de satisfacción del usuario con sus cinco dimensiones tuvieron un total de 28 ítems (RM N° 527-2011/MINSA “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, modelo SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1983), que también fueron valorados por medio de una escala de Likert. (Ver anexo 3)

La validez se refiere al valor que tiene un instrumento en medir el constructo en estudio, en este estudio la validez fue medida por medio del coeficiente de V de Aiken con un valor de 1.00 y juicio de expertos. (Hernández y Mendoza, 2018). (Ver anexo 4 y 5)

La confiabilidad según Hernández y Mendoza (2018) hace referencia al nivel que tiene el instrumento en la información de los hallazgos si son coherentes y consistentes con la muestra. Para esta investigación se midió la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach obtenido un valor de 0.871 obtenida a través de un estudio de campo de 10 participantes de otra entidad de salud con servicio de Laboratorio Clínico. (Ver anexo 6)

### **3.5. Procedimientos**

Primero se realizó una solicitud a la gerencia del C.S Cachachi para que me brinden la autorización en la aplicación de los cuestionarios, como brindar información para el beneficio de la investigación, para luego programar las fechas que se realizarán la recolección de datos de la investigación.

Luego se realizó la ejecución del consentimiento informado a la unidad de estudio que son los usuarios, para posteriormente aplicar los cuestionarios para cada variable que está en estudio en la investigación, dando antes una explicación sencilla y clara para el desarrollo de dichos cuestionarios.

Posteriormente se realizó el proceso de análisis de los datos obtenidos en la recolección con ayuda de los programas estadísticos SPSS 25.0 y Microsoft Excel, para finalizar con la realización y redacción de la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Luego de aplicación de los cuestionarios sobre calidad de atención sanitaria y satisfacción de persona atendida, la información fue trasladada a un base de datos en el programa de SPSS 25.0 para luego, por medio de la estadística descriptiva donde se utilizó el programa de Microsoft Excel 2019, el cual por medio de la obtención de resultados se desarrollaron tablas de frecuencias, datos porcentuales y gráficos los cuales a la vez por medio de este programa estadístico se mejoró los gráficos en cuanto a la presentación. Así mismo por medio del software especializado en estadísticas SPSS 25.0 se realizó la estadística inferencial, que se utilizó para la comprobación de la hipótesis mediante la prueba de correlación del Coeficiente de Spearman las cuales guardan coherencia con los objetivos e hipótesis de la investigación, para posteriormente interpretarlas.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación se recopiló literatura de estudios anteriores respetando los fundamentos éticos de la investigación de la autoría y moral, evidenciadas en las citas presentadas en la investigación y también se pusieron en las referencias bibliográficas.

En cuanto al espacio de investigación donde se aplicó los cuestionarios se presentó un oficio de solicitud de autorización para la realización de la recopilación de la información para la ejecución y desarrollo de la investigación. (Ver anexo 7)

En la validación del instrumento será realizado por juicios de expertos, con el fin de que el instrumento tenga una validez de criterios, constructo y contenido.

Con respecto a la unidad de análisis que para este estudio son los usuarios del C.S Cachachi se les presentará un consentimiento informado que avalará el respeto del principio bioético de la autonomía, para posteriormente aplicar los cuestionarios del estudio de manera presencial. (Ver anexo 8).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística Descriptiva:

Variable: Calidad de la atención de salud

Tabla 1

*Niveles de la variable Calidad de la atención de salud*

	Fi	Porcentaje
<b>MALO</b>	17	16
<b>REGULAR</b>	28	26
<b>BUENO</b>	63	58
<b>TOTAL</b>	108	100

#### Interpretación:

En la variable calidad de la atención de salud en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Cachachi, podemos evidenciar que el nivel malo fue de 16% (17 usuarios), para el nivel regular 26% (28 usuarios) y para el nivel bueno un 58% (63 usuarios).

## Dimensiones de la variable Calidad de la atención de salud:

Tabla 2

*Niveles de las dimensiones: Componente Humano, Componente Científica-Técnica y Componente Entorno.*

	Componente Humano		Componente Científica- técnica		Componente Entorno	
	Fi	Porcentaje	Fi	Porcentaje	Fi	Porcentaje
<b>MALO</b>	12	11	18	17	29	27
<b>REGULAR</b>	22	20	24	22	60	56
<b>BUENO</b>	74	69	66	61	19	17
<b>TOTAL</b>	108	100	108	100	108	100

### Interpretación:

Para las dimensiones de la variable calidad de la atención de salud en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Cachachi, podemos evidenciar en la primera dimensión que es Componente Humano un nivel malo de 11% (12 usuarios), regular 20% (22 usuarios) y bueno un 69% (74 usuarios), en la dimensión Componente Científica – Técnica un nivel malo de 17% (18 usuarios), regular 22% (24 usuarios) y bueno un 61% (66 usuarios) y para la dimensión Componente Entorno un nivel malo de 27% (29 usuarios), regular 56% (60 usuarios) y bueno un 17% (19 usuarios).



**Variable: Satisfacción del usuario**

**Tabla 3**

***Niveles de la variable Satisfacción del usuario***

	<b>Fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>BAJO</b>	17	16
<b>MEDIO</b>	22	20
<b>ALTO</b>	69	64
<b>TOTAL</b>	108	100

**Interpretación:**

En la variable satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C. S Cachachi, podemos evidenciar que el nivel bajo fue de 16% (17 usuarios), para el nivel medio 20% (22 usuarios) y para el nivel alto un 64% (69 usuarios).

## Dimensiones de la variable Satisfacción del usuario:

Tabla 4

### *Niveles de las dimensiones: Capacidad de Respuesta, Fiabilidad y Empatía*

	Capacidad de Respuesta		Fiabilidad		Empatía	
	Fi	Porcentaje	Fi	Porcentaje	Fi	Porcentaje
<b>BAJO</b>	18	17	12	11	10	9
<b>MEDIO</b>	31	28	31	29	23	21
<b>ALTO</b>	59	55	65	60	75	70
<b>TOTAL</b>	108	100	108	100	108	100

### Interpretación:

Para las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S Cachachi, podemos evidenciar para la dimensión Capacidad de Respuesta un nivel bajo de 17% (18 usuarios), medio 28% (31 usuarios) y alto un 55% (59 usuarios), en la dimensión Fiabilidad un nivel bajo de 11% (12 usuarios), medio 29% (31 usuarios) y alto un 60% (65 usuarios) y para la dimensión Empatía un nivel bajo de 9% (10 usuarios), medio 21% (23 usuarios) y alto un 70% (75 usuarios).

**Tabla 5**

***Niveles de las dimensiones: Elementos Tangibles y Seguridad.***

	<b>Elementos Tangibles</b>		<b>Seguridad</b>	
	<b>Fi</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>BAJO</b>	25	23	19	18
<b>MEDIO</b>	64	59	30	27
<b>ALTO</b>	19	18	59	55
<b>TOTAL</b>	108	100	108	100

**Interpretación:**

Para las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C. S Cachachi, podemos evidenciar para la dimensión Elementos Tangibles un nivel bajo de 23% (25 usuarios), medio 59% (64 usuarios) y alto un 18% (19 usuarios) y en la dimensión Seguridad un nivel bajo de 18% (19 usuarios), medio 27% (30 usuarios) y alto un 55% (59 usuarios).

## 4.2 Estadística Inferencial:

### Hipótesis General:

**Hi:** Existe relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud. Cachachi - Cajamarca, 2022.

**Ho:** No existe relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud. Cachachi -Cajamarca, 2022.

**Tabla 6**

***Correlación entre calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico.***

		Calidad	Satisfacción
<b>Calidad de la atención de salud</b>	Correlación de Spearman	1	,882**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
<b>Satisfacción del usuario</b>	Correlación de Spearman	,882**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

Dado que  $p=0,000$  entonces se rechaza  $H_0$ , de manera que existe relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud. Cachachi -Cajamarca, 2022. El valor de la correlación de Spearman es de  $R= 0,882$  por lo que la relación entre ambas variables es positiva alta, según Martínez y Campos, 2015. (Ver anexo 9)

### Hipótesis Específica 1:

**Hi:** Existe relación entre el componente humano de la calidad con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

**Ho:** No existe relación entre el componente humano de la calidad con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

**Tabla 7**

***Correlación entre el componente humano de la calidad con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico.***

		<b>Componente Huamano</b>	<b>Dimensión Empatía</b>
<b>Componente Huamano</b>	Correlación de Spearman	1	,785**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
<b>Dimensión Empatía</b>	Correlación de Spearman	,785**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

Dado que  $p=0,000$  entonces se rechaza  $H_0$ , de manera que existe relación entre el componente humano de la calidad con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022. El valor de la correlación de Spearman es de  $R= 0,785$  por lo que la relación el componente humano de la calidad con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca es positiva alta. (Ver anexo 9)

### Hipótesis Específica 2:

**Hi:** Existe relación entre el componente científico - técnico de la calidad con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

**Ho:** No existe relación entre el componente científico - técnico de la calidad con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

**Tabla 8**

***Correlación entre el componente científico - técnico de la calidad con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico.***

		<b>Componente Científico – Técnico</b>	<b>Dimensión Seguridad</b>
<b>Componente Científico - Técnico</b>	Correlación de Spearman	1	,848**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
<b>Dimensión Seguridad</b>	Correlación de Spearman	,848**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Dado que  $p=0,000$  entonces se rechaza  $H_0$ , de manera que existe relación entre el componente científico - técnico de la calidad con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022. El valor de la correlación de Spearman es de  $R= 0,848$  por lo que la relación entre componente científico - técnico de la calidad con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca es positiva alta, según Martínez y Campos, 2015 (Ver anexo 9)

### Hipótesis Específica 3:

**Hi:** Existe relación entre el componente entorno de la calidad con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi - Cajamarca, 2022.

**Ho:** No existe relación entre el componente entorno de la calidad con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

**Tabla 9**

***Correlación entre el componente entorno de la calidad con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico***

		<b>Componente Entorno</b>	<b>Dimensión Elementos tabngibles</b>
<b>Componente Entorno</b>	Correlación de Spearman	1	,958
	Sig. (bilateral)		,042
	N	108	108
<b>Dimensión Elementos tabngibles</b>	Correlación de Spearman	,958	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	108	108

### Interpretación:

Dado que  $p=0,042$  entonces se rechaza  $H_0$ , de manera que existe relación entre el componente entorno de la calidad con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022. El valor de la correlación de Spearman es de  $R= 0,958$  por lo que la relación entre el componente entorno de la calidad con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca es positiva muy alta, según Martínez y Campos, 2015. (Ver anexo 9)

## V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general: determinar la relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, se encontró el siguiente resultado en la prueba de correlación que si existe relación positiva alta entre calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca. Ello está acorde con lo encontrado por Muñoz (2022), Condori (2021), Reaño (2019), Ramos (2017), Celis (2022) y Ledesma (2022) quienes encontraron que la relación entre los constructos calidad y satisfacción tiene una intensidad de alta a muy alta, esto debido a que todos estos espacios de investigación son públicos y están en una zona retirada de la ciudad, por lo anteriormente expuesto se puede aseverar que van de la mano ambas variables, ya que, guardan una relación muy fuerte, por ello se puede decir que si hay una mala calidad de servicios se podrá reflejar en la insatisfacción de los usuarios, paciente o consumidores. Por otro lado, si la calidad del servicio ofertado es excelente el usuario estará satisfecho y tendrá un nivel alto de este o logrará un mayor grado de satisfacción que es la complacencia.

Para el objetivo específico 1: identificar la relación del componente humano de la calidad con la empatía del usuario se encontró como resultado que si existe una relación positiva alta entre el componente humano de la calidad con la empatía del usuario, lamentablemente no se encontraron estudios con el análisis correlacional entre estas dimensiones por ello no hay con que comparar, sin embargo basándose en los indicadores de los instrumentos podemos compararlos entre ellos y así mismo al tener un nivel alto - bueno para ambas, se evidencia una relación entre ellas como para los indicadores de presentación, comunicación y valores éticos de la dimensión de componente humano de la calidad con los indicadores de amabilidad en el trato y comprensión de las necesidades de la satisfacción de los usuarios, donde al tener unos valores altos para ambos se afirma que hay una relación entre estas ya que si hay una buena amabilidad en el trato al usuario atendido con una buena comprensión se logrará contar con una buena comunicación y al tener presente los valores éticos por parte del personal



de salud, se garantizó en la atención a los usuarios una buena y alta percepción de calidad y satisfacción.

Así mismo para el objetivo específico 2: identificar la relación entre componente científico – técnico de la calidad con la seguridad del usuario se encontró como resultado que si existe una relación positiva alta entre el componente científico – técnico de la calidad con la seguridad del usuario, lamentablemente no se encontraron estudios con el análisis correlacional entre estas dimensiones por ello no hay con que comparar, no obstante, basándose en los indicadores de los instrumentos podemos compararlos entre ellos y así mismo al tener un nivel bueno - alto para ambas, se evidencia una relación entre ellas como para los indicadores de conocimiento, organización y experiencia de la dimensión de componente científico – técnico de la calidad con los indicadores de oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos, confianza y cumplimiento de medidas de seguridad de la satisfacción de los usuarios, donde al tener unos valores altos para ambos se afirma que hay una relación entre estas ya que si hay buenos y actuales conocimientos como el cumplimiento de protocolos de bioseguridad en el desempeño de los procedimientos clínicos el usuario tendrá un mayor grado de confianza y confort en el proceso de toda su atención.

Para el objetivo específico 3: identificar la relación entre el componente entorno de la calidad con elementos tangibles se encontró como resultado que si existe una relación positiva muy alta entre el componente entorno de la calidad con elementos tangibles, lamentablemente no se encontraron estudios con el análisis correlacional entre estas dimensiones por ello no hay con que comparar, pero, basándose en los indicadores de los instrumentos podemos compararlos entre ellos y así mismo al tener un nivel regular - medio para ambas, se evidencia una relación entre ellas como para los indicadores de ambiente, bioseguridad y eficiencia de la dimensión de componente entorno de la calidad con los indicadores de estados físicos del ambiente, limpieza y orden de las instalaciones y señalización, donde al tener unos valores regulares para ambos se afirma que hay una relación entre estas ya que al presentar ambientes antiguos y precarios, donde en algunos casos no hay los suficientes insumos o reactivos para la realización de procedimientos solicitados en el laboratorio la percepción de los

usuarios están en un nivel medio donde observamos que son las dimensiones donde se debe de trabajar y buscar soluciones para mejorar en esta parte la satisfacción y calidad para llegar a un nivel buenos como en las anteriores dimensiones.

Por todo lo anteriormente mencionado podemos acotar que esto sucede porque debido a que las relaciones planteadas para los objetivos específicos en la gran mayoría de los estudios de investigación están estandarizados en dicha formulación entre las variables estudiadas basándose en relacionar las dimensiones de una de las variable con solo una de ellas, se estaría dejando de lado las demás dimensiones que son de suma importancia relacionarlas para poner tener un mejor análisis y determinación de los hallazgos de la investigación y así poder tener mejores resultados y una mejor toma de decisiones como dar una solución oportuna y adecuada para evaluar cuál de las dimensiones tiene menor nivel de aceptación y dar un pronto manejo gerencial en busca del beneficio en la salud de la población, mejoramiento de la calidad de atención y de la satisfacción del usuario atendido.

Encontramos que el 58% manifestaron una buena calidad de la atención de salud en el Laboratorio Clínico del C. S Cachachi. Ello está acorde con lo reportado por Celis (2022), Roque *et al.* (2018), Calderón (2018), Paripancca (2017) y Ledesma (2022) quienes encontraron porcentajes similares con respecto a la calidad ofrecida en los servicios de salud en un Hospital de Cajamarca en el área de oncología, en un Centro rural en la Habana, en un Hospital de la provincia de Tacna, un Hospital público de Lima provincia y en un consultorio médico de un establecimiento sanitario del primer nivel de atención en la ciudad de Lima respectivamente.

Se evidencia que estos datos son similares encontrando una calidad de atención de salud de un nivel bueno debido a que el instrumento de recolección de datos es similar ya que para estos casos se utilizó una población conformada por los usuarios o pacientes que se atienden en los diferentes nosocomios expuesto anteriormente y a la vez porque son de un ámbito rural alejados de la ciudad.

Para el caso de este estudio realizado en Cajamarca siendo un área rural los usuarios refieren que la calidad ofertada en el área del laboratorio clínico está mejorando gracias a la implementación de un nuevo ambiente donde los pacientes se sienten más seguros y tienen una mejor atención en cuanto a la privacidad, siendo esto un mejoramiento plasmado en el plan de mejora y en el POA institucional de la nueva gerencia del Centro de Salud.

En otros estudios encontrados se refleja que la calidad de atención sanitaria ofertada presentan algunas deficiencias, como nos mencionan Trujillo *et al.* (2020), Maggi (2018), Muñoz (2022) y Coaquira (2019) quienes sostienen que la calidad de estos servicios en la área de emergencia de los hospitales de mayor complejidad registran 88% y 76% en un grado regular, en el Hospital III de Lima con nivel regular de 61% y encontrando en el servicio de odontología un nivel moderado de 63%, estas diferencias se deben a que en estos servicios son donde hay mayor afluencia de pacientes y por ser una área de emergencia los usuarios vienen angustiados y con un nivel de estrés como de ansiedad mayor que en los servicios de consulta externa y por ello tiene otra percepción de la calidad de la atención.

En efecto, Cruji (2017) detalla que entre los factores que llegan a generar una carencia en la calidad sanitaria se encuentran, el no lograr empoderar al usuario, las altas tasas de insatisfacción que presentan los dos tipos de usuarios, tanto externos como internos, los impedimentos económicos, los niveles bajos que se tiene en la productividad de los servicios de atención sanitaria y el poco acceso a los servicios que trae sin lugar a dudas, la deficiente gestión que presentan los recursos sanitarios.

También encontramos que el 64% manifestaron una satisfacción con un nivel alto en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Cachachi. Estos datos concuerdan con lo encontrado por Jinez *et al.* (2017), Calderón (2018), Ramos (2017) y Ledesma (2022), debido a que se utilizó un instrumento parecido en la recolección de datos, que la unidad de estudio son los usuarios, que el ámbito de desarrollo fue en una zona rural y por último que estas instituciones de salud son del sector público.

En este estudio realizado en Cachachi también en un Centro de Salud rural que oferta servicios de salud a las personas más alejadas de la ciudad, los pacientes hacen referencia de percibir una satisfacción adecuada en el área del laboratorio clínico por recibir un buen trato con respeto de sus creencias y costumbres, generando en los pacientes confianza, comodidad y seguridad en la práctica de los procedimientos clínicos y procesos administrativos que se realizan en esta área como también la confiabilidad y veracidad en los resultados de dichos exámenes clínicos realizado en el laboratorio.

Por otro lado, encontramos investigaciones que reflejan lo contrario con respecto a la satisfacción. Muñoz (2022) con un 58% (medianamente satisfecho), Coaquira (2019) un 51%(regular), Reaño (2019) 52% (regular), Readhead (2018) y 65% (regular), estas diferencias se deben que estos nosocomios son de mayor complejidad de atención de salud y están ubicada en la ciudad donde el nivel sociodemográfico como educativo es mayor por lo tanto tiene más exigencias y mayores estándares de la satisfacción.

Según Calderón (2018) lo importante de los factores que llegan a influir en la satisfacción como factores individuales que se detalla el sexo, la raza, edad, entre otros; los sociales, en los cuales se establece el grupo social, nivel de los estudios y el estado civil, factores familiares/sociales se refiere a las experiencias que han presenciado los amigos con el servicio, los familiares, la comunidad, identificándose el comportamiento y alrededor de la familia acerca del proceso de salud y de la enfermedad y factores del servicio de salud donde se detalla el acceso geográfico y otras dependencias de la misma entidad sanitaria, identificándose a la comunicación interpersonal, la eficacia de las acciones, el confort que produce el local, la privacidad del lugar, la cordialidad que se percibe del personal y el tiempo de espera.

En cuanto a las limitaciones para este estudio de investigación fueron en la recolección de información para los antecedentes ya que no se encontró antecedentes con la misma formulación de objetivos específicos relacionada entre dimensiones como a la vez no todos los investigadores dimensionan de igual manera sus investigaciones, no obstante en el caso del objetivo general si se

hayo información relevante y similar al estudio presente por lo tanto se pudo comparar con dichos antecedentes.

Este estudio es muy favorable y tiene una gran importancia social - comunitaria ya que servirá como herramienta administrativa y de investigación para el diagnóstico situacional de la percepción de la atención frente a la calidad de atención sanitaria y satisfacción del usuario, fue muy gratificante y provechosa toda la información proporcionada por parte de los encuetados ya que toda esta información es fundamental para poder darnos como organización de salud cuales son las percepciones de ellos y asi tomar decisiones y soluciones adecuadas como reales para poder lograr un bienestar social no solo en su salud física si no también en su salud mental - emocional y asi se sientan satisfechos con una percepción buena de calidad de atención en los servicios ofertados en el establecimiento de salud.

## **VI. CONCLUSIONES**

**Primero:** Existe relación positiva alta entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

**Segundo:** Existe relación positiva alta entre las dimensiones del componente humano de la calidad con la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

**Tercero:** Existe relación positiva alta entre las dimensiones del componente científico - técnico de la calidad con la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

**Cuarto:** Existe relación positiva muy alta entre las dimensiones del componente entorno de la calidad con elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

Por medio de los resultados obtenido en esta investigación se sugiere lo siguiente:

**Primero:** Para otros investigadores estudiar estas variables de calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en distintos espacios de investigación, con el fin de comparar los resultados por ejemplo de una entidad sanitaria privada con una pública como a la vez relacionarla con otras variables como factores asociados o influyentes.

**Segundo:** Replicar modelo gerencial -administrativo el POA que tiene la institución de estudio en otras instituciones de salud para que haya mejores percepción por parte de los usuarios, ya que se encontró en el presente estudio una relación significativa entre el componente humano y la empatía del usuario ofertada por parte del profesional de salud que labora en el laboratorio clínico.

**Tercero:** Para la relación entre el componente científico – técnico con la seguridad del usuario, se recomienda a la gerencia implementar un programa de capacitación paulatina al personal de salud en temas de bienestar del usuario, derechos y deberes y otros temas administrativos relacionados a seguir en mejora continua la calidad y satisfacción.

**Cuarto:** Trabajar en las dimensiones de componente de entorno y elementos tangibles, en la intervención gerencial por medio de un diagnóstico técnico y gestión de documentos que soliciten el presupuesto para mejorar los criterios y estándares de calidad del laboratorio clínico de calidad.

## REFERENCIAS

Alpizar & Hernández (2015). Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris Mueblerías, 2015. Tejupilco.

Astuti & Nagase (2016) A framework for conceptualizing patient loyalty to healthcare organizations. *Health Services Management Research*, 29: 70-78.

Brady & Cronin (2001). Modelo Jerárquico Multidimensional.  
<https://1library.co/article/modelo-jer%C3%A1rquico-multidimensional-de-brady-y-cronin.y96kw8wy>

Becerra *et al.* (2020). Satisfacción del usuario externo en un Establecimiento de atención primaria, durante la Pandemia Covid-19. *Ica. Rev. Medica PANACEA*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2020). Análisis Espacial de la situación e impactos en los servicios de salud y educación en el contexto de la pandemia por la COVID – 19. Lima: CEPLAN.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3109815/CEPLAN%20-%20An%C3%A1lisis%20espacial%20de%20la%20situaci%C3%B3n%20e%20impactos%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20educaci%C3%B3n%20en%20el%20contexto%20de%20la%20pandemia%20por%20la%20COVID-19.pdf>

Calderón (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna. Lima. Universidad Norbert Wiener.



Carrillo *et al.* (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Marzo 2017. México. Rev. Salud Quintana Roo.

Celis (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022. Cajamarca. Repositorio de UCV.

Coaquira (2019). Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Condori (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por Teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan. Lima. Universidad Norbert Wiener.

Cuji (2017). Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas, Tesis de gerencia de servicios de salud. Ambato.

Donabedian (1995). Los siete pilares de la calidad. <https://es.scribd.com/document/451654391/Los-7-pilares-de-la-Calidad-Donabedian-pdf>

Gonzales y Huanca (2018). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de Restaurantes de Pollos a la Brasa de Mariano Melgar. Arequipa. Universidad Tecnológica del Perú.

Hernández *et al.* (2014). Metodología de la investigación. 6ta ed. MCGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. México.

Hernández y Mendoza (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. MCGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. México.

INEI y SUSALUD (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción del usuario en salud. Perú. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>

Jinez *et al.* (2017). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana. Colombia. Rev. Latinoamérica de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio.

Kim-Hwang *et al.* (2010). Evaluating electronic referrals for specialty care at a public hospital, Journal of general internal medicine. EE.UU.

Kotler & Armstrong (2003). Fundamentos del marketing. México: Pearson educación.

Ledesma (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina de un Centro de Salud en Lima, 2022. Lima. Repositorio de la UCV.

Maggi (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Maldonado (2017). Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social Universitario la paz. Bolivia. Universidad Mayor de San Andrés.

Mendivil (2017). Calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. Breña-Lima. Universidad César Vallejo.

Millones (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un. Piura.

Ministerio de Salud (2022). Portal Web situación del COVID 19 en el Perú. <https://www.dge.gob.pe/portalnuevo/covid-19/situacion-del-covid-19-en-el-peru/>

Ministerio de Salud (2006). Resolución Ministerial N.º 519 - Documento Técnico Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud.

Ministerio de salud (2011). Resolución Ministerial N° 527- Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”.

Muñoz (2022). Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III Lima, 2022, Lima. Repositorio de la UCV.

Orozco (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Febrero 2017. Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Paripancca (2017). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. Piura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Parasuraman, Zeithaml *et al.* (1983). Modelo Parasuraman: Conocer la percepción de nuestros clientes.

<https://www.pdcahome.com/modelo-panasuraman/>

Pimienta y Orden (2017). Metodología de la Investigación. 3RA ED. Pearson Educación de México.

Ramos (2017). Factores Asociados al nivel de Satisfacción sobre la Calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi. Lambayeque. Universidad San Martín de Porres.

Real academia española (2020). Buscador de termino Calidad. <https://www.rae.es/>

Reaño (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque. Chiclayo. Universidad Señor de Sipán.

Redhead (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Rev. Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. (2001). Calidad asistencial. Fundación Avedis. Donabedian.

<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

Riojas (2018). Calidad en la Atención a los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Lima.

Ríos (2017). La calidad en la atención y su efecto en la satisfacción del cliente de la cadena de farmacias Franquiciadas Cruz Azul de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Roque *et al.* (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. Rev. Habanera de Ciencias Médicas.

Sánchez & Hernández. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Demos, 1. Obtenido de Revista Digital - Buenos aires:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=867204>

Statista.com (2022). Estadístico internacional de la situación de la COVID-19 en Latinoamérica y el Caribe en número de muertos y número de caso positivos nuevos.

<https://es.statista.com/estadisticas/1105121/numero-casos-covid-19-america-latina-caribe-pais/>  
<https://es.statista.com/estadisticas/1105336/covid-19-numero-fallecidos-america-latina-caribe/>

Senlle (1997). Gestionar el tiempo para mejorar la calidad de vida.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2753974>

Sotomayor (2015). Calidad de servicio y satisfacción del paciente gineco obstétrico del hospital José Agurto Tello, Chosica. Lima.

Thompson & Suñol. (2000). Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence. National Library of Medicine. USA.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7655809/>

Trujillo *et al.* (2020). Percepción de calidad en la atención de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del hospital San Vicente de Paúl de Remedios Antioquia durante el segundo trimestre del año 2020. Corporación

universitaria iberoamericana. Especialización en gerencia de la calidad en salud. Especialización en gerencia de seguridad y salud laboral. Colombia.

Villar *et al.* (2016). Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del seguro social de salud Essalud [file:///C:/Users/Angiel/Downloads/percepcion-de-la-calidad-de-los-servicios-de-medicina-complemen\\_aM0O7zO\\_221211\\_071702.pdf](file:///C:/Users/Angiel/Downloads/percepcion-de-la-calidad-de-los-servicios-de-medicina-complemen_aM0O7zO_221211_071702.pdf)

Vuori (1998). Gestión de la calidad en los servicios asistenciales. Fundamentos de la calidad asistencial.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022”							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente humano de la calidad y la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la relación entre el componente humano de la calidad y la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre el componente humano de la calidad y la empatía del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.</p>	Variable 1: Calidad de la atención de salud (A. Donabedian.)				
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles	
			Componente humano	-Presentación -Valores éticos -Comunicación -Satisfacción	Ordinal Politómica (escala Likert)	Mala  Regular  Buena	
			Componente científico – técnico	-Conocimiento -Experiencia -Organización			Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4)
			Componente entorno	-Ambiente -Bioseguridad -Eficiencia			Muy buena (5)
Variable 2: Satisfacción de usuario (Encuesta SERVQUAL adaptada al servicio de Laboratorio Clínico)							
Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles				
Elementos tangibles	-Estados físicos de instalaciones. -Limpieza de las instalaciones. -Presentación personal de empleados de comunicación. -Materiales de señalización y área exclusiva		Bajo				

<p>¿Cuál es la relación entre el componente científico - técnico de la calidad y la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente entorno de la calidad y elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022?</p>	<p>Identificar la relación entre el componente científico – técnico de la calidad y la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre el componente entorno de la calidad y elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.</p>	<p>Existe relación entre el componente científico - técnico de la calidad y la seguridad del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.</p> <p>Existe relación entre el componente entorno de la calidad y elementos tangibles del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>-Cumplimiento de servicios programados. -Oportunidad de la atención de urgencias. -Resolución de problemas. -Cuidado en el registro de atención</p>	<p>Ordinal Politómica (escala Likert)</p> <p>Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Indiferente (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)</p>	<p>Medio</p> <p>Alto</p>
<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>-Sencillez de los trámites para la atención. -Disposición para atender preguntas. -Agilidad del trabajo para la atención inmediata.</p>					
<p>Seguridad</p>	<p>-Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. -Confianza. -Cumplimiento de medidas de seguridad</p>					
<p>Empatía</p>	<p>-Amabilidad en el trato. -Comprensión de las necesidades de los usuarios. -Horarios adecuados. -Capacidad necesaria</p>					
<p><b>NIVEL - DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p>	<p><b>ESTADÍSTICA PARA UTILIZAR</b></p>			
<p>TIPO:Basica</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p>	<p>POBLACIÓN: Compuesta por 150 usuario que son atendidos en el Laboratorio Clínico del C.S Cachachi.</p>	<p>Variable 1: Calidad de la atención</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario con 15 ítems</p>	<p>Luego de aplicación de los cuestionarios, la información fue trasladada a en un base de datos en el programa de SPSS 25.0, para luego, por medio de la estadística inferencial</p>			

<p>NIVEL: Correlacional</p> <p>CORTE: Transeccional</p>	<p>Unidad de análisis: un usuario atendido en el Laboratorio Clínico del C.S Cachachi.</p> <p>Muestro: No probabilística o muestreo dirigido</p> <p>Tamaño de muestra: 108 usuarios</p>	<p>Variable 2: Satisfacción de usuario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario con 28 ítems</p>	<p>utilizando el software especializado en estadísticas ya mencionado, se obtuvieron los resultados por medio de tablas de frecuencias, datos porcentuales, gráficos, que guarden una coherencia con los objetivos e hipótesis de la investigación, para posteriormente interpretarlos. Así mismo se utilizó el programa de Microsoft Excel 2019 para la estadística descriptiva, ya que nos permitió mejorar los gráficos en cuanto a la presentación.</p>
---	---	---	---



## Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Variable 1:  Calidad de la atención de salud	Es aquella provisión de servicios que se destinan a usuarios sean estos analizados de forma colectiva e individual, de manera accesible y equitativa, realizado por profesionales óptimos, considerándose los beneficios, los riesgos y los costos que genera, pero que, en equilibrio, permite que se logre una mayor adhesión y satisfacción de tales usuarios (Coaquira, 2019).	Se realizó por medio de las dimensiones conforme al D.T de la Resolución Ministerial N° 519 – 2006/MINSA “Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud” que tiene sus cimientos en la teoría realizada por Avedis Donadibian (1995).	Cuantitativa  Ordinal	Componente humano	-Presentación -Valores éticos -Comunicación -Satisfacción	Ordinal Politémica (escala Likert)  Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Muy buena (5)	Mala  Regular  Buena
				Componente científico – técnico	-Conocimiento -Experiencia -Organización		
				Componente entorno	-Ambiente -Bioseguridad - Eficiencia		
Variable 2:  Satisfacción del usuario	Se refiere que, la satisfacción en el sector salubre es aquella medición en que tanto la atención en salud como el estado que resulta, llega a cumplir con las	Se realizó por medio de las dimensiones conforme a la RM N° 527-2011/MINSA del D.T “Guía Técnica para la Evaluación de la	Cuantitativa  Ordinal	Elementos tangibles	-Estados físicos de instalaciones. -Limpieza de las instalaciones. -Presentación personal de empleados de comunicación. -Materiales de comunicación. -Señalización y área	Ordinal Politémica (escala Likert)  Muy insatisfecho (1)	Bajo

	necesidades y exigencias del usuario (MINSA, 2011).	Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, basado en el modelo SERVQUAL (2011).			exclusiva	Insatisfecho (2) Indiferente (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)	Medio  Alto
				Fiabilidad	-Cumplimiento de servicios programados. -Oportunidad de la atención de urgencias. -Resolución de problemas. -Cuidado en el registro de atención		
				Capacidad de respuesta	-Sencillez de los trámites para la atención. -Disposición para atender preguntas. -Agilidad del trabajo para la atención inmediata.		
				Seguridad	-Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. -Confianza. -Cumplimiento de medidas de seguridad		
				Empatía	-Amabilidad en el trato. -Comprensión de las necesidades de los usuarios. -Horarios adecuados. -Capacidad		

					necesaria		
--	--	--	--	--	-----------	--	--

### Anexo 3: INSTRUMENTO PARA LAS VARIABLES

#### TÍTULO: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL C.S. CACHACHI -CAJAMARCA, 2022

Tenga mi saludo más afectuoso usted usuario (a), que acude al servicio de Laboratorio del Centro de Salud Cachachi de la ciudad de Cajamarca; habiéndole explicado de forma clara y sencilla sobre el estudio de investigación “CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL C.S. CACHACHI -CAJAMARCA, 2022.” que efectuará la tesista de la maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Privada César Vallejo, acepta participar voluntariamente en dicha investigación. (marque con un aspa X en el cuadro de su elección)

SI ACEPTO

NO ACEPTO

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

Estimados usuarios (a) del Centro de Salud Cachachi, reciba un saludo especial y agradecimiento por el apoyo que me brindará al llenar los presentes cuestionarios que tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico del C.S. Cachachi -Cajamarca, 2022. Sus respuestas son estrictamente confidenciales.

Instrucciones: marca con un aspa (X) la opción que usted crea conveniente.

Ítems: Sobre calidad de la atención del Laboratorio clínico	Escala de importancia				
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
<b>COMPONENTE HUMANO</b>					
1.El personal de salud del laboratorio durante la atención esta correctamente uniformado (a).					
2.El personal de salud del Laboratorio respeta la atención preferencial.					

3.El personal de salud del Laboratorio respeta sus creencias.					
4.El personal de salud del Laboratorio usa palabras fáciles de comprender.					
5.Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de salud del Laboratorio					
<b>COMPONENTE CIENTÍFICO - TÉCNICO</b>	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
6.El del personal de salud del Laboratorio demuestra conocimiento en el área de recepción de muestra.					
7.El del personal de salud del Laboratorio suele explicar en qué consistirá el procedimiento antes de empezar.					
8.El Laboratorio tiene un buen sistema de registro.					
9.El del personal de salud del Laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestra.					
10.El sistema de entrega de resultados es oportuno y rápido.					
<b>COMPONETE ENTORNO</b>	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
11.La ubicación del Laboratorio Clínico es adecuada.					
12.Cree usted que el área de Laboratorio del Centro de Salud					

cuenta con materiales e insumos que le garantice una buena atención.					
13. La iluminación del Laboratorio Clínico es adecuada					
14. La ventilación del Laboratorio Clínico es adecuada.					
15. Usted percibió que la atención recibida en el Laboratorio Clínico fue con calidad.					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: marca con un aspa (X) la opción que usted crea conveniente.

Ítems: satisfacción del usuario (a) en el Laboratorio	Escala de importancia				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1. El ambiente de Laboratorio del Centro de Salud es agradable.					
2. El ambiente de Laboratorio siempre está limpio y ventilado.					
3. El personal de salud del Laboratorio suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4. El servicio de Laboratorio cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
5. El Centro de Salud cuenta con servicios higiénicos para los usuarios (as).					
6. El Centro de Salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).					
7. El Centro de Salud dispone de un área exclusiva para el servicio de Laboratorio.					
<b>FIABILIDAD</b>	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
8. La atención en el Laboratorio Clínico es igual para todos.					
9. La atención en el Laboratorio Clínico se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					

10.La información sobre el área de Laboratorio que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11.Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12.La farmacia del Centro de Salud cuenta con los insumos necesarios para los procedimientos realizados en el Laboratorio.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
13.El personal de salud del Laboratorio anota en la orden de Laboratorio los resultados y luego le explica.					
14.El personal de salud del Laboratorio suele ilustra con imágenes o maqueta sobre los resultados encontrados.					
15. El personal de salud del Laboratorio suele aconsejarle que es importante acudir a entregar las muestras requeridas.					
16.Consideras que el personal de salud del Laboratorio está atento a tus dudas, y te las aclara.					
<b>SEGURIDAD</b>	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
17.Consideras que el personal de salud del Laboratorio da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios					
18.El personal de salud del Laboratorio que lo atiende cuenta con el perfil y le inspira seguridad					



19.Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del Laboratorio del Centro de Salud.					
20.Consideras que el personal de salud del Laboratorio siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
21.Consideras que el personal de salud del Laboratorio tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas que se presenten con el usuario.					
<b>EMPATÍA</b>	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
22.En el primer contacto que se tiene con el personal de salud del Laboratorio por lo general se presenta amablemente.					
23.El personal de salud del Laboratorio lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido					
24. El personal de salud del Laboratorio asume el deseo de atención de los usuarios del Centro de Salud.					
25. Consideras que el personal de salud del Laboratorio durante la atención en el Laboratorio tuvo paciencia.					
26. Consideras que, durante el tratamiento, el personal de salud del Laboratorio respetó tu privacidad					
27.Consideras que los horarios de atención proporcionados por el					

consultorio de Laboratorio se adecuan a las necesidades de los usuarios.					
28. Consideras que la comprensión del personal de salud del Laboratorio frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes					

Gracias por su colaboración ....

## Anexo 4: PRUEBA DE FIABILIDAD - V DE AIKEN

<b>Max</b>	4
<b>Min</b>	1
<b>K</b>	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

$V = V$  de Aiken  
 $\bar{X}$  = Promedio de calificación de jueces  
 $k$  = Rango de calificaciones (Max-Min)  
 $l$  = calificación más baja posible

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Con valores de V Aiken como  $V = 0.70$  o más son adecuados (Charter, 2003).**

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 13	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 23	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 24	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 25	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 26	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 27	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 28	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 29	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 30	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 31	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 32	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 33	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 34	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 35	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 36	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 37	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 38	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 39	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 40	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 41	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 42	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 43	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

## Anexo 5: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

12	Cree usted que el área de Laboratorio Clínico del Centro de Salud cuenta con materiales e insumos que le garantice una buena atención.	x		x		x	
13	La iluminación del Laboratorio Clínico es adecuada	x		x		x	
14	La ventilación del Laboratorio Clínico es adecuada.	x		x		x	
15	Usted percibió que la atención recibida en el Laboratorio Clínico fue de calidad.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El presente instrumento que mide "CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD" presenta los criterios de suficiencia, pertinencia, relevancia y claridad.

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Liliana Rodríguez Saavedra      **DNI:** 07519390

**Especialidad del validador:** Licenciada en enfermería, Magister en Docencia Universitaria, Doctora en Educación, Especialista en Metodología de Investigación.

05 de octubre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



LILIANA RODRIGUEZ SAAVEDRA  
 Doctora en Educación  
 ORCID: 0000 - 0001 - 9165 - 6408

**Firma del Experto Informante.**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ..... Valero Castro Maubel Sandra ..... DNI: ..... 41272131 .....

Especialidad del validador: ..... Hg. Salud Pública .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....<sup>20</sup> de .....<sup>10</sup> del 2022



Firma del Experto Informante.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [   ]       No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Chun Hoyos, Magali Milagros   DNI: 15754787

Especialidad del validador: Epidemiología de Campo y Gestión en Central de Esterilización

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

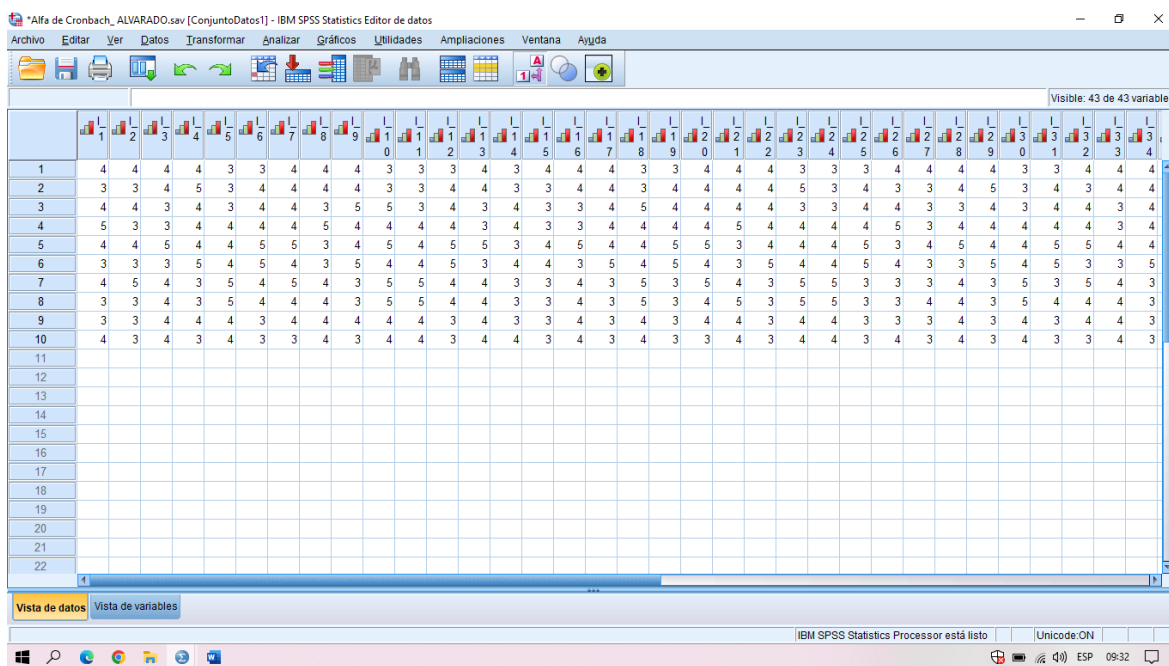
04 de Octubre del 2022



-----  
Dra. Magali Milagros Chun Hoyos  
15754787   15754787   15754787   15754787   15754787  
C.E.P. 15754787

-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 6: PRUEBA DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CROMBACH



### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	43

## Anexo 7



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
RED DE SALUD CAJABAMBA  
MICRORED MALCAS – CENTRO DE SALUD CACHACHI



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Cachachi, 24 de octubre 2022

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

#### GERENTE DEL CENTRO DE SALUD CACHACHI

Por medio del presente documento autorizo a la investigadora **ANGIEL MILAGROS DEL PILAR ALVARADO TIRADO**, responsable del proyecto titulado, **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL C.S CACHACHI – CAJAMARCA, 2022"** correspondiente a un estudio **TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**. Entiendo que el objetivo principal de la investigación es **determinar la relación entre la calidad de atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio clínico del C.S Cachachi – Cajamarca, 2022**, además comprendo que las personas invitadas, lo hacen de manera voluntaria previo consentimiento informado, independiente de mi autorización. También comprendo que implica un manejo confidencial, por lo que los participantes no serán identificados, tampoco las organizaciones en los documentos o publicaciones derivadas del estudio. La información obtenida será utilizada sólo con fines de esta investigación. Permito la recopilación de información a través de dos cuestionarios para evaluar cada variable en estudio. Ante cualquier duda o consultas respecto a la investigación puede contactar al investigador responsable **ANGIEL MILAGROS DEL PILAR ALVARADO TIRADO - 937093303**, en tanto ante algún reclamo referido a la vulneración de los derechos de los participantes, puede contactarse con el Comité de Ética del Centro de Salud Cachachi. Uno de los documentos queda en poder del investigador y el otro en poder del Gerente. Para formalizar el permiso en este estudio, firmo a continuación.

Atentamente,



*Veronika Licett Plasencia Gamboa*

Veronika Licett Plasencia Gamboa  
LIC. ENFERMERÍA  
CEP: 61878



## Anexo 8: Ficha de Consentimiento Informado

YO,.....de.....años de edad  
con DNI: ..... usuario (a) externo (a) que acude al servicio de Laboratorio  
del Centro de Salud Cachachi de la ciudad de Cajamarca; habiéndome explicado de  
forma clara y sencilla sobre el estudio de investigación “CALIDAD DE LA ATENCIÓN  
DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL  
C.S. CACHACHI -CAJAMARCA, 2022.” que efectuará la tesista de la maestría en  
Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Privada César Vallejo, acepto  
participar voluntariamente en dicha investigación.

Habiendo sido informado de todo lo anteriormente señalado y estando en pleno uso de  
mis facultades mentales, es que suscribo el presente documento, en el que será  
confidencial.

Fecha: ..... / ..... / .....

**Anexo 9: Grado de relación acorde al coeficiente de correlación de Martínez  
y Campos 2015**

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
+0.01 a +0.19	Correlación positiva muy baja
+0.2 a +0.39	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.69	Correlación positiva moderada
+0.7 a +0.89	Correlación positiva alta
+0.9 a +0.99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi - Cajamarca, 2022", cuyo autor es ALVARADO TIRADO ANGIEL MILAGROS DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO <b>DNI:</b> 41147993 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 07- 01-2023 22:19:31

Código documento Trilce: TRI - 0513337