



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes del área de  
laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Morales del Campo, Paulo Cesar ([orcid.org/0009-0009-8141-9869](https://orcid.org/0009-0009-8141-9869))

**ASESORES:**

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel ([orcid.org/0000-0002-7077-0911](https://orcid.org/0000-0002-7077-0911))

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario ([orcid.org/0000-0002-0268-3250](https://orcid.org/0000-0002-0268-3250))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

En primer lugar a mis padres que son la fuente de mi inspiración, a mi tía abuela Constanza y a mis hermanas que siempre están apoyándome en todo momento.

## **Agradecimiento**

Agradecimiento especial a mis padres, que me empujan a seguir con este proyecto, a la rigurosidad de mi asesor y esta digna casa de estudios que permite mi desarrollo profesional.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

## Índice de tablas

	Pág.
1. Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización: variable servicio sanitario</i>	17
2. Tabla 2. <i>Matriz de operacionalización: variable satisfacción de pacientes</i>	18
3. Tabla 3. <i>Cruce entre servicio sanitario y satisfacción de pacientes</i>	21
4. Tabla 4. <i>Cruce entre efectividad y satisfacción de pacientes</i>	22
5. Tabla 5. <i>Cruce entre equidad y satisfacción de pacientes</i>	23
6. Tabla 6. <i>Cruce entre aceptabilidad y satisfacción de pacientes</i>	24
7. Tabla 7. <i>Cruce entre accesibilidad y satisfacción de pacientes</i>	25
8. Tabla 8. <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general</i>	27
9. Tabla 9. <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	27
10. Tabla 10. <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1</i>	27
11. Tabla 11. <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>	28
12. Tabla 12. <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2</i>	28
13. Tabla 13. <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	29
14. Tabla 14. <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3</i>	29
15. Tabla 15. <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3</i>	30
16. Tabla 16. <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4</i>	30
17. Tabla 17. <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4</i>	31

## Índice de figuras

	Pág.
1. Figura 1: <i>Correlación de variables</i>	15
2. Figura 2: <i>Descriptivo entre servicio sanitario y satisfacción de pacientes</i>	21
3. Figura 3: <i>Descriptivo entre efectividad y satisfacción de pacientes</i>	22
4. Figura 4: <i>Descriptivo entre equidad y satisfacción de pacientes</i>	23
5. Figura 5: <i>Descriptivo entre aceptabilidad y satisfacción de pacientes</i>	24
6. Figura 6: <i>Descriptivo entre accesibilidad y satisfacción de pacientes</i>	25

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación busca establecer la influencia del servicio sanitario sobre la satisfacción de pacientes. Este estudio es de carácter no experimental, de diseño descriptivo, transversal, así como correlacional causal. La investigación contó con una población de 100 pacientes y una muestra de 80 pacientes; para el análisis de confiabilidad se trabajó con el coeficiente de alfa de cronbach, lo cual validó el instrumento (cuestionario). De lo investigado se obtuvo lo siguiente: el 15,0% expuso que la gestión sanitaria tiene nivel regular, 11,3% señaló que la gestión sanitaria es regular y se siente algo satisfecho, 3,7% expuso que la gestión sanitaria es regular pero que a su vez se siente satisfecha, 85,0% manifestó que la gestión sanitaria es eficiente, a su vez el 12,5% se sienten algo satisfechos, en tanto el 83,8% señaló que la gestión sanitaria es eficiente y se sienten satisfechos. Los resultados indican que la gestión sanitaria tiene influencia significativa en la satisfacción de pacientes atendidos por el servicio de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**Palabras clave:** *Servicio sanitario, satisfacción de pacientes, área de laboratorio*

## **ABSTRACT**

The general objective of this research seeks to establish the influence of the health service on patient satisfaction. This study is of a non-experimental nature, with a descriptive, cross-sectional design, as well as causal correlation. The investigation had a population of 100 patients and a sample of 80 patients; For the reliability analysis, the Cronbach's alpha coefficient was used, which validated the instrument (questionnaire). From what was investigated, the following was obtained: 15.0% expressed that health management has a regular level, 11.3% indicated that health management is regular and feels somewhat satisfied, 3.7% stated that health management is regular but that in turn feel satisfied, 85.0% stated that health management is efficient, in turn 12.5% feel somewhat satisfied, while 83.8% indicated that health management is efficient and they feel satisfied. The results indicate that health management has a significant influence on the satisfaction of patients treated by the laboratory service of a health facility in Lima, 2023.

**Keywords:** *Health management, patient satisfaction, laboratory service.*



## I. INTRODUCCIÓN

Los servicios clínicos o sanitarios a nivel mundial a través de los años se han referido a un conjunto de acciones y estrategias implementadas por el personal de salud para organizar, planificar, supervisar y controlar sus prácticas con la meta de fijar mejoras en la salud de los pacientes. La gestión clínica ha sido considerada fundamental en la búsqueda del cuidado médico, orientado al usuario y en mejorar los efectos sobre su salud. Al implementar estas acciones y estrategias, se busca garantizar una atención eficiente, segura y efectiva, así como promover la satisfacción del paciente y su comodidad en general (Albarracín, 2022).

En España, el sistema de información sanitaria presenta un rol fundamental en la gestión y mejora del propio sistema. El mismo que ha sido definido como una herramienta que tiene como objetivo el de establecer metas y proporcionar información objetiva para evaluar y mejorar dicho sistema. La información sanitaria recopilada a través de diferentes fuentes, como registros médicos, sistemas de información hospitalaria, encuestas de salud y otros datos relacionados, permite obtener una visión integral sobre los servicios de la salud. Esta información ha sido utilizada para analizar y evaluar el desempeño del sistema de salud, identificar áreas de mejora, establecer políticas y prioridades, así como tomar decisiones informadas (Cuenca y Salvador, 2018).

En Latinoamérica, los servicios de salud a menudo han sido enfrentados a desafíos y limitaciones en su entorno de competencia constante. En este contexto, el sistema de gestión clínica y sanitaria se está orientando hacia el enfoque de mejora continua, siguiendo los protocolos vigentes de organización. Es importante destacar que cada país de Latinoamérica tiene su propio sistema de salud y desafíos específicos, por lo que las estrategias y enfoques de gestión clínica y sanitaria pueden variar. Sin embargo, en general, se busca establecer una gestión eficiente y efectiva que permita mejorar la atención médica y asegurar la adecuada atención de los usuarios; un enfoque que a su vez va orientado a la satisfacción de pacientes y de su población (Pérez et al., 2022).

En el Perú a través del tiempo ha sido necesario y fundamental que los encargados de las organizaciones gubernamentales de salud, realicen y brinden alternativas de solución correctas en bien de la mejora del sistema de salud. Para lo que, tienen que reconocer los inconvenientes que se encuentran en el actual sistema, y a los actores sociales que brindan tales servicios, así como también respetar los ideales de sus pacientes y su satisfacción. Sin embargo, la poca planificación, monitoreo, evaluación y supervisión en los establecimientos de salud persiste y se encuentra como una falencia repetitiva, lo que se manifiesta en la insatisfacción de sus pacientes (Espinoza et al., 2020).

El limitado presupuesto que enfrentan los gobiernos locales y regionales en el Perú puede restringir el gasto destinado a los servicios públicos, incluyendo el sector de la salud. Esta limitación presupuestaria presenta un efecto considerable en la satisfacción de los pacientes y contribuyen a la precariedad dentro de la institución, El objetivo fundamental de la organización nacional sanitaria es promover los servicios de salud de los pacientes y perfeccionar sus condiciones de vida. Por tanto, la falta de recursos económicos puede dificultar la realización de acciones preventivas, la compra de nuevos implementos médicos modernos y la inversión en infraestructuras adecuadas. Esto podría presentar efectos negativos en la calidad de atención y en su capacidad de proporcionar salubridad accesible a los usuarios (Videnza, 2020).

Planteamiento del problema: ¿En qué manera influye el servicio sanitario en la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023?, problemas específicos: ¿Cómo influye la efectividad del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023? ¿Cómo influye la equidad del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023? ¿Cómo influye la aceptabilidad del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023? ¿Cómo influye la accesibilidad del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023?

Justificación del problema: El presente estudio ayuda a identificar y a solucionar problemas en los pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023. En cuanto a la adecuada atención, calidad y procesos analíticos del servicio, es necesario contar con un diagnóstico adecuado de la problemática actual dentro del establecimiento, para prevenir problemas en un futuro inmediato, a mediano y largo plazo.

Es conveniente para el establecimiento de salud contar con pacientes satisfechos ya que ayudara a dinamizar los procesos de gestión, a su vez porque ayuda a identificar las dimensiones de la variable servicio sanitario que pueden presentar defectos en su ejecución, así como también tomar decisiones para la mejoría del mismo.

Hipótesis: Existe influencia del servicio sanitario en la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

Hipótesis específicas: ¿Existe influencia de las dimensiones: efectividad, equidad, aceptabilidad y accesibilidad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023?

En tal sentido se presenta que el objetivo general es resolver el grado de influencia del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023. Por lo tanto, se desglosan los objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción del usuario del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023, Determinar la relación de las dimensiones efectividad, equidad, aceptabilidad y accesibilidad del servicio sanitario con la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Tuesta (2018) en su trabajo de investigación sobre gestión sanitaria en satisfacción de usuarios adultos mayores en el Hospital III Tarapoto - Essalud, se realizó un estudio con una muestra de 274 usuarios en un EE.SS. en Tarapoto - Perú. La población estudiada se conformó de pacientes que recibieron mensualmente diversos servicios brindados por el establecimiento de salud. El diseño de estudio utilizado fue no empírico, descriptivo y correlacional. El método de recopilación de datos de investigación fue la encuesta. Existen serias preocupaciones sobre el nivel de gestión en salud y la satisfacción de los pacientes mayores. En cuanto a la gestión sanitaria, el 82% de los pacientes consideraron que es deficiente, por lo que es necesario mejorar dicha variable. Solo el 14% de los pacientes la calificaron como buena y un 4% como aceptable. Por otro lado en la satisfacción de los usuarios, los datos encontrados son aún más preocupantes. Un alto porcentaje del 74% de los pacientes indicó que están insatisfechos, lo cual indica que hay deficiencias significativas en cuanto a atención brindada. Además, el 26% de los pacientes se sentía poco satisfecho, lo que muestra una tendencia negativa en términos de satisfacción. A si mismo ningún paciente estuvo satisfecho con la atención brindada en dicho nosocomio.

Ganoza (2018) explica sobre la satisfacción de pacientes y los cuidados del personal de la UPS de enfermería observados en el área de emergencia en un establecimiento de salud II – 1, de Trujillo - Perú, se trabajó sobre una muestra de 60 pacientes hospitalizados en dicha área. El análisis estadístico utilizado en la prueba de independencia de criterios Chi cuadrado indica varias conclusiones sobre la calidad en el cuidado de pacientes de la UPS de enfermería y la satisfacción de pacientes internados en el área de emergenciólogía del nosocomio Belén de Trujillo. En cuanto a la calidad de atención se encontró lo siguiente: el 48% de los usuarios enfermos manifiestan recibir regular calidad de atención, mientras que el 31.67% reportó haber recibido una buena calidad de cuidado. Esto sugiere que hay lugar a mejora en fines de calidad de atención recibida por los profesionales de salud en enfermería. Es importante precisar los lugares específicos en los que se puede mejorar para proporcionar mejor atención; en cuanto a la satisfacción del paciente se obtuvieron los siguientes datos: El 46.7% manifiesta estar satisfechos con el servicio brindado, mientras que el 40.0% lo considera medianamente. Estos

resultados indican que una proporción considerable de pacientes internados en el área de emergencia tiene satisfacción moderada o baja con el cuidado que reciben.

Febres y Mercado (2020) en su trabajo sobre satisfacción de pacientes y calidad en un Hospital Regional de Junín, se encontró lo siguiente: El 57% de la muestra estaba compuesta por mujeres, las personas encuestadas tenían entre 36 y 45 años, el 36.0% de los pacientes presentaba educación secundaria culminada, el 63.0% de los usuarios eran pacientes continuadores, lo que indica que ya habían recibido atención médica previa en el hospital. En cuanto a la satisfacción global, se obtuvo un porcentaje del 60,3%. Este valor refleja la satisfacción general de los beneficiarios en el servicio de medicina interna de dicho nosocomio. Al analizar las dimensiones específicas de la satisfacción, se observó que la dimensión de seguridad obtuvo un nivel de satisfacción del 86,8%. Esto indica que la mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos con la seguridad percibida y/o recibida en su atención. La empatía también obtuvo un nivel de satisfacción elevado, con un porcentaje del 80,3%. Esto sugiere que los pacientes experimentaron un trato empático por parte del personal médico y de enfermería. Por otro lado, aspectos tangibles presentó mayor nivel de insatisfacción, con un 57,1% de usuarios insatisfechos. Esta dimensión se refiere a la percepción del estado de la infraestructura y los equipos utilizados. Capacidad de respuesta de los servicios de salud también mostró un nivel considerable de insatisfacción, con un 55,5% de usuarios insatisfechos. Esta dimensión se relaciona con la rapidez y eficiencia. Estos resultados resaltan la importancia de abordar los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta para la mejora en su atención.

Manrique (2018) realizó un estudio en el que determinaron el grado de satisfacción de usuarios que visitaron un laboratorio en Huancayo, 2018. Con una población de 480 pacientes y muestra de 213 pacientes. Se recolectó la información mediante la encuesta y como herramienta se empleó un cuestionario, que formaba parte del modelo SERVQUAL modificado. En cuanto al análisis de confiabilidad, con resultado del alfa de Cronbach de 0.795, lo que muestra una excelente confiabilidad. Como resultado, el 81.2% de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención brindada. 48.8% de los visitantes, fueron de 18 a 35 años, 53.1% eran mujeres, dependiendo del sitio de procedencia, el 84.5% procedían de clínicas privadas. Un 84.0% de los pacientes se encontraron totalmente satisfechos para la

dimensión de aspectos tangibles, el 76.1% de los pacientes se sintieron satisfechos con la fiabilidad, el 46% estuvieron completamente satisfechos con la capacidad de respuesta, el 54.5% no se decidieron en cuanto a la seguridad, mientras que el 60.1% estuvieron satisfechos con la empatía.

Barrientos (2018) en su estudio de correspondencia entre gestión y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud en el área de Los Olivos: El objetivo general fue encontrar una adecuación entre la calidad sanitaria recibida y la satisfacción del paciente con el área farmacia. En lo encontrado se muestra que la variable “calidad de atención” está dominada por “buena” (45%), seguida de “muy buena” (30%), media (18.33%) y mala (6.67%). A nivel de correlación, los datos revelan que se presenta una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia del establecimiento de salud del distrito de Los Olivos, 2018, según lo evidencia el sistema número de Spearman, expresando un valor de 0.852 muestra una correlación muy alta y la  $p$  observada es de 0.00, donde  $p < 0.05$ , la coherencia de esta variable es muy reveladora, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Esto es similar a los resultados de otros estudios.

Martínez (2018) El estudio realizado relacionó la estadística de cada localidad en diferentes aspectos, como la cantidad de médicos especialistas, ingresos que percibe el hospital, mortalidad intrahospitalaria, intervenciones quirúrgicas, uso de equipamiento para tomografía axial digitalizada, porcentaje de infecciones hospitalarias y estancia media hospitalaria, etc.; con la satisfacción del paciente en relación a su propio aparato sanitario, médico de familia y médico especialista en España. A través de un análisis de regresión, se encontraron resultados significativos en la conexión entre estos indicadores y sus niveles de satisfacción. Se encontró que el 57,3% de la satisfacción del paciente tiene lugar a su propio aparato sanitario, el 54,5% satisfacción con el médico de familia y el 55,1% satisfacción con el médico especialista que se pueden explicar mediante estos indicadores. Los factores que influyeron de forma positiva y que representan significancia en la satisfacción del paciente en los tres aspectos fueron: la cantidad de médicos especialistas, la cantidad de ingresos hospitalarios y la mortalidad dentro del Hospital. Por otro lado, el número de intervenciones quirúrgicas tuvo un efecto negativo en la satisfacción del paciente. En cuanto a los puntos asociados

con la estructura del establecimiento y calidad de las prestaciones de salud, se evidenció que el uso de equipamiento de tomografía axial digitalizada, así como el porcentaje de infección intrahospitalaria tuvieron un efecto negativo en la satisfacción con su sistema de salud y con el médico especialista. Sin embargo, un elevado porcentaje de cirugía ambulatoria tuvo un impacto positivo en la satisfacción. Además, se demostró que el promedio de internamiento hospitalario mostró una correspondencia decreciente con la satisfacción del paciente en relación con los médicos de familia y especialistas.

Coloma et al. (2019) presentó su investigación sobre la gestión sanitaria y satisfacción de usuarios de una unidad de salud ubicado en el sector 5 de estación Naranjal en el Ecuador, el estudio fue de tipo descriptivo, lo que implica que su objetivo principal era recopilar información y describir las características y variables de interés sin establecer relaciones causales. Esto es coherente con el enfoque utilizado en los estudios transversales, donde los datos se recopilan en un solo punto en el tiempo. En cuanto a la recolección de datos, se utilizaron técnicas documentales, lo que significa que la información se obtuvo a partir de registros y documentos existentes. En este caso, se utilizó el sistema de inventariado diario automático de citas y atenciones ambulatorias para obtener la información necesaria. Los resultados obtenidos indican que los pacientes mostraron satisfacción en varias áreas relacionadas con el equipamiento, infraestructura y el personal del centro de atención médica. Específicamente, el 77% de los pacientes se mostraron satisfechos con el equipamiento, mientras que el 73% expresaron satisfacción con la infraestructura. Además, el 81% mostraron satisfacción con la presentación del personal, el 66% con la limpieza, el 80% con las camas y camillas, y el 67% con la comodidad de las mismas. Sin embargo, los pacientes manifestaron insatisfacción en algunas áreas específicas. El 71% de los pacientes indicaron que están insatisfechos con el tiempo que deben permanecer en las unidades médicas de primer nivel, lo cual sugiere que existe una demora o espera prolongada que afecta su experiencia. Además, el 79% expresaron insatisfacción con el cumplimiento de los horarios, lo que puede indicar problemas de puntualidad o retrasos en la atención programada. El 65% indicaron que no perciben una disposición oportuna para resolver problemas, lo que sugiere que puede haber deficiencias en la capacidad de respuesta y resolución de problemas por parte del personal. Por último, el 84% indicaron que no sienten que se genere suficiente

confianza con los usuarios, lo cual puede reflejar una falta de comunicación efectiva o empatía por el profesional de la salud.

Vizcaíno et al. (2018) en su investigación sobre la satisfacción de pacientes del área de urgencias de un Hospital estatal del estado de Jalisco. El estudio tuvo como objetivo determinar la productividad del recurso humano en la satisfacción de usuarios que asistieron al servicio de urgencias de dicho nosocomio. El cual fue descriptivo, transversal y correlacional. Con base de aplicación de encuestas para recabar la información estadística. Investigación en la cual se entrevistó a 96 pacientes (muestra); de los cuales 57 eran mujeres, lo que representa el 59.4% del total, y 39 eran hombres, lo que representa el 40.6%. En cuanto a la dimensión de empatía en cuanto al conocimiento del personal médico sobre sus labores 71.9% de los pacientes calificaron positivamente la capacidad que presentan los profesionales para su atención, el 62.5% de los pacientes consideraron que la orientación que recibieron al llegar al hospital fue buena y el 60.4% de los pacientes estuvieron de acuerdo en que recibieron información adecuada durante el servicio. En cuanto a la dimensión de fiabilidad el 74.0% de los usuarios estuvieron completamente de acuerdo en cuanto a las capacidades percibidas por los profesionales de enfermería, mientras que el 67.7% de los pacientes calificaron como bueno su nivel de comprensión sobre el tratamiento a realizar. En cuanto a la dimensión de seguridad el 79.2% de los pacientes estuvieron totalmente de acuerdo en cuanto a la privacidad percibida durante su atención. Esto nos dice que la mayor parte de los usuarios sienten que su privacidad y confidencialidad son respetadas durante el proceso de atención médica, el 69.8% de los pacientes calificaron la eficacia del tratamiento realizado por los profesionales de la salud como buena. Esto sugiere que un mayor porcentaje de pacientes consideran que el personal médico ha sido efectivo en el tratamiento que se les ha brindado, el 68.8% de los pacientes calificaron la eficacia del tratamiento por parte de los profesionales de enfermería como buena. Esto indica que un mayor porcentaje de pacientes consideran que los profesionales de enfermería han sido efectivos en el tratamiento que se les ha brindado y el 66.7% de los pacientes indicaron que son atendidos oportunamente según la sintomatología con la que se encuentran, lo que refleja que un mayor porcentaje de pacientes perciben que su problema de salud es considerado adecuadamente por los profesionales de la salud. Mientras que en la dimensión de tangibilidad el 79.2% de los pacientes estuvieron totalmente a favor



de que la figura del profesional médico es acorde a la atención que prestan, El 75% de los pacientes estuvieron totalmente de acuerdo en cuanto a la limpieza del área de espera.

Palmieri y Sánchez (2020) se investigó sobre la valoración y nivel de satisfacción de pacientes que asisten a prácticas supervisadas en una facultad de odontología en una Universidad de Argentina. Los resultados del trabajo muestran que la encuesta fue realizada a un total de 204 pacientes considerando 9 dimensiones de análisis fundamentadas en los modelos de Donabedian, Dropi y el modelo Servqual, revelaron una media de satisfacción del 86% según el modelo Servqual; la mayor satisfacción que revelaron los pacientes fue en la dimensión de atención odontológica recibida con un 89,4%. Por otro lado en la dimensión de información de usuarios fue donde se obtuvo la mayor cantidad de personas insatisfechas obteniéndose así solo el 36% de pacientes satisfechos.

Suarez et al. (2018) realizó un estudio de investigación sobre la apreciación de los servicios y la calidad en atención que brindan un determinado establecimiento de salud CAI III en el estado del Milagro – Ecuador, en la cual el objetivo fue la de determinar el nivel de percepción de los usuarios atendidos en cuanto a la calidad de la atención brindada en dicho establecimiento de salud. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y de corte transversal. En la cual se encuestó a una muestra total de 370 pacientes del Cantón el Milagro, Provincia de Guayas, Ecuador; aplicándose así la escala de medición SERVQUAL. En el estudio se encontró que: un 48.0 % en expectativa y 48.0 % en percepción, teniendo así una satisfacción de nivel medio.

El fundamento teórico menciona que tanto la gestión sanitaria como los servicios sanitarios tienen como objetivo mejorar el bienestar de individuos y poblaciones en relación con la salud. Se señala que es necesario pasar de una perspectiva en la que lo importante era saber quién manda (referencia a la jerarquía y estructura de poder) para pasar a una gestión centrada en los cuidados, que se considera esencial. La gestión de los recursos sanitarios se destaca como un aspecto clave que requiere cambios. Sin embargo, actualmente no se aborda directamente dimensiones importantes relacionadas con la adecuada gestión de los servicios de la salud. No se menciona en qué forma el sistema actual está ayudando a la mejora de dichos servicios, En resumen, se resalta la importancia de una gestión centrada

en los cuidados en el ámbito sanitario, destacando la necesidad de cambios y mencionando que la adecuada gestión es una dimensión importante (Ortún, 2007).

En los conceptos básicos de la gestión sanitaria se han desarrollado muchas dimensiones que apoyan a su función y entendimiento. Por lo general estas dimensiones se clasifican en efectividad, equidad, accesibilidad, aceptabilidad, relevancia, eficiencia, etc., aunque los desarrollos empíricos en diversos países han demostrado que las dimensiones utilizadas para medir y entender diferentes sistemas pueden variar y solaparse entre sí. Esto se debe a que los contextos sociales, económicos, políticos y culturales de cada país son distintos, lo que influye en cómo se entienden y se implementan (Ortún, 2007).

La eficiencia en salud se refiere a lograr los mejores resultados posibles utilizando los recursos limitados disponibles. Esto implica optimizar la utilización de los bienes, que pueden ser económicos o del recurso humano, así como tecnológicos, para la satisfacción de necesidades en los pacientes y alcanzar un crecimiento sostenible en el ámbito de la salud. Ser eficiente en salud implica realizar una gestión adecuada de los recursos, minimizando el desperdicio y maximizando los resultados encontrados. Lo detallado se puede alcanzar mediante la implementación de procesos y práctica de técnicas eficientes, que nos ayuden a mejorar la calidad en atención y optimizar los recursos disponibles (Quintero et al., 2017).

La equidad en la salud se refiere a la idea de que el total de la población tenga oportunidades igualitarias para alcanzar un nivel óptimo en su salud. Esto implica que no debería haber ninguna barrera injusta o evitable que impida a los individuos tener recursos y servicios de salud necesarios para mantener y mejorar su bienestar. En términos de condiciones de salud, la equidad implica reducir al mínimo las diferencias evitables e injustas entre los diferentes grupos de población. Esto significa abordar los aspectos sociales de la salud, tales como aspectos educativos, el trabajo, el entorno físico y social, para garantizar que todos tengan las mismas oportunidades de mantener una buena salud (OPS, 1998).

Aceptabilidad en salud nos describe al nivel en que los usuarios son tratados con la humanidad, dignidad y respeto durante su interacción con los servicios de salud. Esto implica que los proveedores de atención médica deben brindar un trato amable, comprensivo y respetuoso hacia los pacientes, teniendo en cuenta sus

necesidades y preferencias individuales. La aceptabilidad también está relacionada con la satisfacción del paciente y atención brindada, es decir, si se siente satisfecho con los servicios prestados (Ortún, 2007).

La accesibilidad en salud nos describe las competencias organizacionales de la salud para optimizar la distancia y el tiempo necesario para brindar servicios a los usuarios. Esto implica asegurar que los servicios sean fácilmente accesibles geográficamente y que los tiempos de espera sean mínimos. La innovación informática ha transformado la manera en que se realiza una atención médica. Diversas innovaciones, como registros electrónicos de pacientes, sistemas de información hospitalaria, instrumentos de ayuda para decisiones basadas en informática, redes comunitarias de información, telemedicina y medios de distribución de información sanitaria a los consumidores, están teniendo un impacto en el costo, la calidad y la accesibilidad de la atención médica. Sin embargo, a menudo, estas tecnologías se encuentran aisladas y no están completamente integradas con el sistema de atención médica en su conjunto. Esto significa que la tecnología de la información todavía no se utiliza de manera plena y eficiente en todo el ámbito de la atención en salud, lo que limita su impacto potencial en el desarrollo de la accesibilidad y la eficiencia del sistema. En resumen, la implementación efectiva de técnicas informáticas en el sistema de atención médica puede mejorar la accesibilidad al reducir los obstáculos geográficos y disminuir los tiempos de espera, pero es necesario lograr una integración más amplia y completa de estas tecnologías para maximizar sus beneficios en términos de costo, calidad y accesibilidad para la atención en salud (Jaime y García, 2007).

La satisfacción del paciente se refiere a la evaluación positiva de un paciente en varios aspectos de la atención médica recibida. Es la impresión subjetiva de los pacientes sobre la calidad de los servicios de salud y la experiencia que reciben durante el tratamiento (Linder, 1982).

La satisfacción del paciente puede estar relacionada con varios aspectos de la atención médica, como la comunicación con los profesionales de la salud, el tiempo de espera, la accesibilidad a los bienes y la calidad de la asistencia médica proporcionada. Los pacientes suelen evaluar su satisfacción a través de encuestas, cuestionarios y retroalimentación verbal o escrita, es importante destacar que la satisfacción del paciente puede variar según las características individuales y las

circunstancias de cada paciente. Lo que puede ser satisfactorio para un paciente puede no serlo para otro (Pérez et al., 2008).

La confiabilidad describe la consistencia de los datos encontrados al utilizar un instrumento de medición. En el caso de los cuestionarios de satisfacción del paciente, es importante que produzcan resultados consistentes cuando se aplican en diferentes momentos o con diferentes grupos de pacientes. Esto significa que si se administra el mismo cuestionario a un paciente en diferentes momentos o a diferentes pacientes con características similares, se espera que los resultados sean similares. La confiabilidad se puede evaluar mediante análisis estadísticos, como el coeficiente alfa de Cronbach, que calcula la congruencia interna de los ítems del cuestionario (Mondragón, 2014).

La validez elude a la facultad de un instrumento para medir de forma precisa y exacta el constructo que se desea evaluar. En el caso de la satisfacción del paciente, es importante que los cuestionarios sean capaces de capturar de forma precisa la experiencia y la percepción de satisfacción del paciente. Para evaluar la validez de un cuestionario, se pueden realizar diferentes análisis, como el análisis de contenido, el análisis factorial o el análisis de validez concurrente o predictiva, que comparan los resultados del cuestionario con otros criterios externos o variables relacionadas (Mondragón, 2014).

La calidad en salud es un objetivo fundamental para la asistencia de los servicios sanitarios, y la OMS resalta la importancia de proporcionar a cada usuario un paquete integral de servicios adecuados para lograr una atención sanitaria óptima. Se destaca que la calidad en salud busca brindar mejores efectos en términos de salud. Esto implica no solo la curación de enfermedades, sino también la prevención, la promoción de la salud y el aumento de la calidad de vida de los pacientes; en resumen, la definición de calidad en salud de la OMS se centra en asegurar que todo paciente encuentre los servicios más idóneos para lograr una atención sanitaria óptima. Esto implica cumplir con estándares profesionales, asegurar la aceptabilidad para los beneficiarios y los sistemas de salud, así como la utilización de los recursos disponibles (Donabedian, 2001).

La satisfacción del paciente proporciona información valiosa sobre cómo los pacientes perciben la calidad de los servicios de salud y su nivel de satisfacción con

diferentes aspectos de la atención, como la accesibilidad, la comunicación, el tiempo de espera, la calidad de los resultados de laboratorio, entre otros; Es importante contar con mecanismos adecuados para recopilar la retroalimentación de los pacientes, como encuestas de satisfacción, entrevistas o comentarios escritos. Estos mecanismos permiten obtener información directa de los usuarios y analizarla de manera sistemática para identificar patrones y tendencias en la satisfacción del usuario (Gilmore y Morales, 1996).

La empatía en la atención médica implica las competencias del personal de salud para entender y compartir las emociones, preocupaciones y perspectivas de los pacientes. Esto implica reconocer la vulnerabilidad y la ansiedad que pueden experimentar los pacientes al enfrentar problemas de salud, y mostrar compasión y respeto hacia ellos. Una actitud amistosa y acogedora por parte de los profesionales de la salud ayuda a establecer una conexión y una relación de confianza con los pacientes. Esto implica tratar a los pacientes con cortesía y respeto, escuchar activamente sus preocupaciones, ser receptivos a sus preguntas y ofrecer información clara y comprensible en cuanto a su condición sanitaria y alternativas de tratamiento (Hojat et al., 2009). En tal sentido, la empatía es un factor crucial que puede influir directamente en la percepción de satisfacción del paciente. Cuando los pacientes sienten que los profesionales de la salud son empáticos, experimentan una mayor satisfacción en su atención médica. La empatía se manifiesta a través de la comunicación efectiva, el respeto, la escucha activa y la comprensión de las necesidades individuales del paciente (Hernández, 2003).

La interacción entre los pacientes y los profesionales de salud entorno a la medicina familiar se basa en la comunicación, confianza, empatía y disposición para lograr objetivos comunes relacionados con la prevención de enfermedades, el manejo claro de la salud y la recuperación. La empatía es un componente esencial en la medicina familiar; los médicos de familia deben esforzarse por comprender y compartir las emociones y experiencias de los pacientes y sus familias. Esto implica mostrar compasión, empatía y apoyo durante los momentos de enfermedad, estrés y dificultades emocionales. La empatía ayuda a fortalecer la relación médico-paciente y a mejorar la calidad de la atención brindada (Mira y Aranaz, 2000).

La relación entre la cultura de seguridad y la satisfacción de los pacientes de media

a larga estancia es de gran importancia en el ámbito sanitario. Una cultura de seguridad eficiente en las instituciones de salud tiene un impacto directo en la satisfacción de los pacientes. La cultura de seguridad se refiere al conjunto de creencias, actitudes y valores compartidos por los profesionales de la salud y las instituciones en relación con la seguridad del paciente. Implica la implementación de prácticas y políticas que garantizan la seguridad de los pacientes, promoviendo una cultura en la que se valore y fomente la comunicación abierta, el aprendizaje de los errores, la colaboración interdisciplinaria y la mejora continua, cuando los profesionales de la salud y las instituciones tienen una cultura de seguridad sólida, se establecen sistemas y procesos que reducen los riesgos de eventos adversos y errores en la atención al paciente. Esto incluye medidas como la identificación y notificación de incidentes, la revisión y análisis de eventos adversos, la implementación de protocolos de seguridad y la capacitación del personal en prácticas seguras (Escobar et al., 2013).

La epistemología en servicios sanitarios abarca como un proceso desde un pensamiento complejo, que se basa en constructos relevantes de gestión estratégica, servicio sanitario y su complejidad. La revelación que el enfoque estratégico complejo tiene una ventaja competitiva para la regularización de procesos y la atención a los cambios, así como para brindar soluciones a la incertidumbre en servicios de salud, es un descubrimiento significativo. Esto implica que este enfoque es especialmente efectivo para abordar los desafíos y complejidades asociados con la gestión de la salud y el avance de políticas estatales en beneficio de los pacientes. La teorización de esta epistemología de la administración estratégica para los servicios de salud desde la complejidad permite establecer un marco conceptual sólido. Esto implica que se están desarrollando principios y conceptos teóricos que ayudan a comprender mejor y abordar los problemas y desafíos inherentes a los servicios de la salud. En esta epistemología, se visualiza un *complexus* de relación entre tres premisas fundamentales: la innovación estratégica, los servicios emergentes y la resignificación de la gerencia estratégica en salud en el contexto de la incertidumbre del accionar administrativo cotidiano (Blanco, 2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

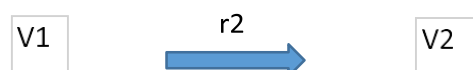
El presente estudio se realizó utilizando el enfoque cuantitativo, lo que implica que se recolectaron datos cuantificables para abordar la problemática planteada en la investigación. En este caso, se recopilamos datos específicos relacionados con el servicio sanitario y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023. Una vez recolectados, se realizó el análisis estadístico para medir y examinar las relaciones y correlaciones causales (explicativas) entre las variables estudiadas. El objetivo principal establecer la influencia que tiene el servicio sanitario en la satisfacción de los pacientes. (Hernández, 2003).

La investigación es aplicada ya que se centra en utilizar el conocimiento existente para abordar una problemática específica y encontrar soluciones prácticas o aplicables en un contexto determinado. En este enfoque de investigación, se parte de la base que existen teorías, marcos conceptuales y metodologías los cuales permiten abordar el problema planteado. (Arispe et al., 2020). Asimismo, el trabajo es de tipo correlacional causal, ya que argumenta que el objetivo de estudio es el análisis de causas y sus posibles efectos en la relación de ambas variables. De tal modo, se buscó correlacionar las causas por las cuales el servicio sanitario influye en la satisfacción de los pacientes del área de laboratorio clínico de un establecimiento de salud en Lima, 2023 (Bernal, 2010).

El diseño de la investigación fue no experimental debido a que no presentó ninguna manipulación y solamente se empleó el instrumento (cuestionario) para analizar la influencia del servicio sanitario sobre la satisfacción de los pacientes del área de laboratorio de un establecimiento de salud de la ciudad de Lima, 2023. De igual forma, es una investigación transaccional debido a que se recopiló la información por única vez (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Figura 1:

##### **Correlación de variables:**



Dónde:

V1 = Variable: Servicio sanitario

V2 = Variable: Satisfacción del paciente

En la gráfica se muestra que V1 tiene efecto sobre V2;  $r^2$  coeficiente de correlación.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable independiente: Servicio sanitario

**Definición operacional:** La variable de servicio sanitario se pudo establecer mediante la obtención de información recopilados en el instrumento (encuesta), donde se pudieron evaluar dimensiones como: efectividad, equidad, adaptabilidad y accesibilidad.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable servicio sanitario

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Niveles de Rango
Efectividad	Protocolos de trabajo para atención de pacientes	1,2 y 3	Ordinal	
	Recursos disponibles	4	1=totalmente de acuerdo	
Equidad	Inclusión de pacientes (grupo etareo, edad, sexo, etc.)	5 y 6	2=en desacuerdo	Eficiente
	Trato igualitario	7 y 8	3=ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular
Aceptabilidad	Respeto de privacidad y confidencialidad	9 y 10	4=de acuerdo	Deficiente
	Seguridad	11	5=totalmente de acuerdo	
Accesibilidad	Tiempo de toma de muestra	12		
	Facilidad de acceso	13, 14 y 15		

Adaptado de (Ortún, 2007)

#### Variable dependiente: Satisfacción de pacientes

**Definición operacional:** La variable de satisfacción de pacientes se pudo establecer mediante la recolección de datos recopilados en el instrumento



(encuesta), donde se pudieron evaluar dimensiones como: confiabilidad, calidad, validez, empatía y seguridad.

**Tabla 2**

**Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de pacientes**

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles de Rango</b>
Confiabilidad	Flujograma para la atención de pacientes	1	Ordinal	Satisfecho
	Compromiso	2		
Calidad	Correcto llenado de formatos	3	1=totalmente de acuerdo	Algo satisfecho
	Equipamiento y modernidad	4	2=en desacuerdo	
	Expectativas del usuario	5	3=ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Validez	Cartera de servicios	6	4=de acuerdo	Insatisfecho
	Información del recurso humano	7 y 8		
Empatía	Tiempo de espera	9	5=totalmente de acuerdo	
	Trato adecuado	10		
Seguridad	Conocimiento y atención	11 y 12		
	Nivel de seguridad	13		
	Confiabilidad	14		
	Medidas de seguridad	15		

**Adaptado de (Linder, 1982)**

### **3.3. Población, muestra y muestreo:**

**Población:** Según Monje (2011) Se define como un conjunto de unidades o individuos que comparten características específicas y están bien definidos dentro de un contexto determinado. Estas unidades pueden ser personas, animales, plantas u otros elementos que se estudian en un determinado ámbito, como la genética, la ecología, la epidemiología, entre otros. El presente estudio está realizado en una población de 100 pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**Criterios de inclusión:** Se realizó la investigación en todos aquellos pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**Criterios de exclusión:** Pacientes atendidos en servicios de laboratorio de otras instalaciones médicas en Lima, 2023.

**Muestra:** Según López (2004), una muestra en el contexto del estudio se refiere a un subconjunto de individuos o una parte seleccionada de la población general, que se utilizará para la investigación. La muestra se selecciona para obtener información representativa sobre la población que se estudia, de modo que los datos encontrados en la muestra puedan extenderse y aplicarse a un grupo más amplio. El ensayo incluyó a 80 pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**Muestra:** Según Mata y Macassi (1997), se refiere a la agrupación de normas, reglas, criterios y procedimientos según los cuales se elige un total de factores poblacionales para representar lo que sucede en la población como un todo. Este estudio se realizó mediante un modelo probabilístico donde se utilizaron cálculos estadísticos.

**Unidad de análisis:** El presente estudio se realizó con pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según Robledo (2003) se utilizó la encuesta, con el cuestionario como instrumento principal. El objetivo de esta técnica e instrumento fue establecer la correlación causal o explicativa entre las variables de servicio sanitario y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio en Lima, 2023.

**Encuesta sobre servicio sanitario:** el objetivo de la encuesta fue la de recabar la opinión de los pacientes en cuanto a los servicios sanitarios brindados por el establecimiento de salud, así como sus efectos en la población. Este instrumento ha sido elaborado por el presente autor y contiene 15 ítems cuidadosamente estudiados de acuerdo a las dimensiones que presenta su base teórica.

**Encuesta sobre satisfacción de pacientes:** el objetivo de la encuesta fue la de obtener la opinión de los pacientes en cuanto a la satisfacción y adecuada atención que reciben en el área de laboratorio de dicho nosocomio. El instrumento presenta 15 ítems cuidadosamente estudiados de acuerdo a las dimensiones que presenta su base teórica.

Para este trabajo se realizó un proceso de validación conformado por 3 magister, que fueron los validadores del instrumento que se aplicó para el presente trabajo.

El estudio se delimito mediante la prueba piloto del alfa de cronbach realizada a 25 pacientes del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023. Donde respondieron a las preguntas de los 15 ítems de cada una de las variables (Servicio sanitario y satisfacción de pacientes).

### **3.5. Procedimientos**

Las actividades que se mencionan para realizar el presente estudio son las siguientes: Investigación exhaustiva: Se realizará una investigación exhaustiva sobre los estudios previos realizados del contenido tanto a nivel nacional como mundial. Esto permitirá conocer el estado de las principales investigaciones y resultados relevantes, a su vez comprender el ámbito en el cual se expone la investigación. Bases teóricas: considerará las principales bases teóricas que respalden la presente investigación. Estas bases teóricas son fundamentos conceptuales y marcos teóricos relacionados con las dimensiones o variables de estudio. Estas bases teóricas proporcionarán un marco de referencia para comprender y analizar la correlación entre las variables que se están investigando. Realizar estas actividades permitirá recopilar información relevante, fundamentar el estudio en base a investigaciones previas y teorías existentes, así como obtener el permiso necesario para llevar a cabo la prueba de inicio para la aplicación de la encuesta en el área de laboratorio del establecimiento de salud. Lo cual será fundamental para el avance de la presente investigación y ayudará a recopilar los datos necesarios para analizar la correlación entre las variables de servicio sanitario y la satisfacción de los pacientes en el área de laboratorio en Lima, 2023.

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

Luego de la recopilación de datos, éstas se procesan en un software estadístico: SPSS, el cual nos permite recabar los datos y poder determinar la relación que existe entre las preguntas e indicadores, así como las dimensiones que permitan establecer el vínculo existente entre nuestras dos variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el presente trabajo se consideran aspectos éticos que favorecen la integridad y el respeto hacia los participantes, aspectos que son fundamentales para garantizar una investigación ética y de calidad. Al asegurar la confidencialidad de los participantes, se está protegiendo su privacidad y cumpliendo con los principios éticos necesarios en la investigación. La imparcialidad es otro principio

ético crucial en la presente investigación científica. Evitar sesgos personales y conflictos de interés ayuda a garantizar la objetividad en la obtención, análisis de datos y en la interpretación de resultados. Esto contribuye a la credibilidad y confiabilidad del presente trabajo.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados Descriptivos

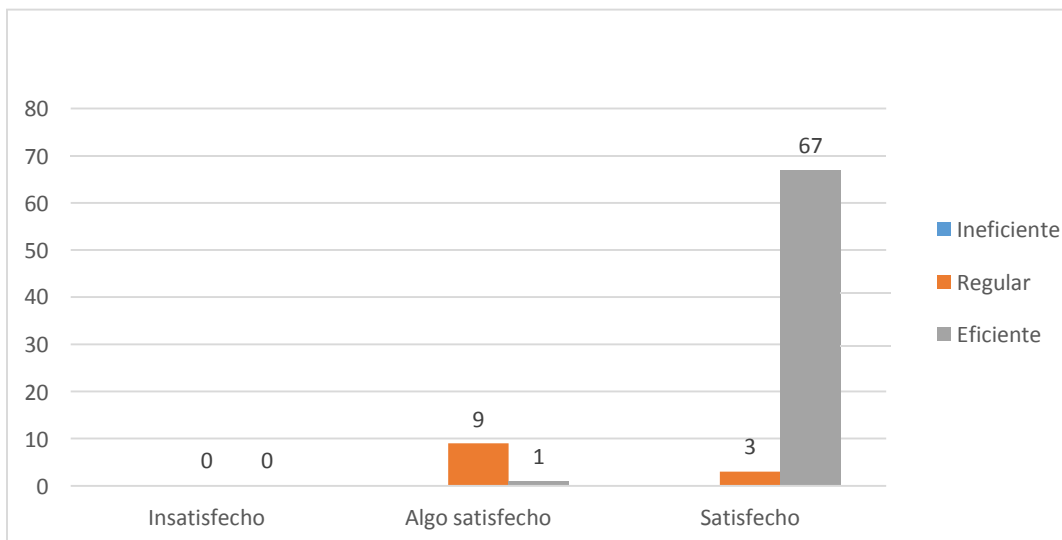
**Tabla 3**

***Cruce entre servicio sanitario y satisfacción de pacientes***

		Satisfacción de pacientes			
		Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Total
Servicio sanitario	Ineficiente	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	Regular	0 0%	9 11,3%	3 3,7%	12 15,0%
	Eficiente	0 0%	1 1,2%	67 83,8%	68 85,0%
Total	Recuento % de total	0 0%	10 12,5%	70 87,5%	80 100,0%

**Figura 2**

***Descriptivo entre servicio sanitario y satisfacción de pacientes***



De la tabla 3 y figura 2, se obtuvieron los siguientes datos, el 15,0% manifestó que el servicio sanitario es de nivel regular, además el 11,3% señaló que el servicio sanitario es regular y que se siente algo satisfecho, donde el 3,7% manifestó que el servicio sanitario es regular pero que a su vez se siente satisfecho y 85,0% manifestó que el servicio sanitario es eficiente, a su vez el 12,5% señaló que se sienten algo satisfechos, el 87,5 % señaló que se sienten satisfechos; y en tanto el 83,8% señaló que el servicio sanitario es eficiente y que se sienten satisfechos. Se debe resaltar que la mayor parte de los pacientes cuentan con servicio sanitario y satisfacción de pacientes eficiente, así como

satisfactorio respectivamente.

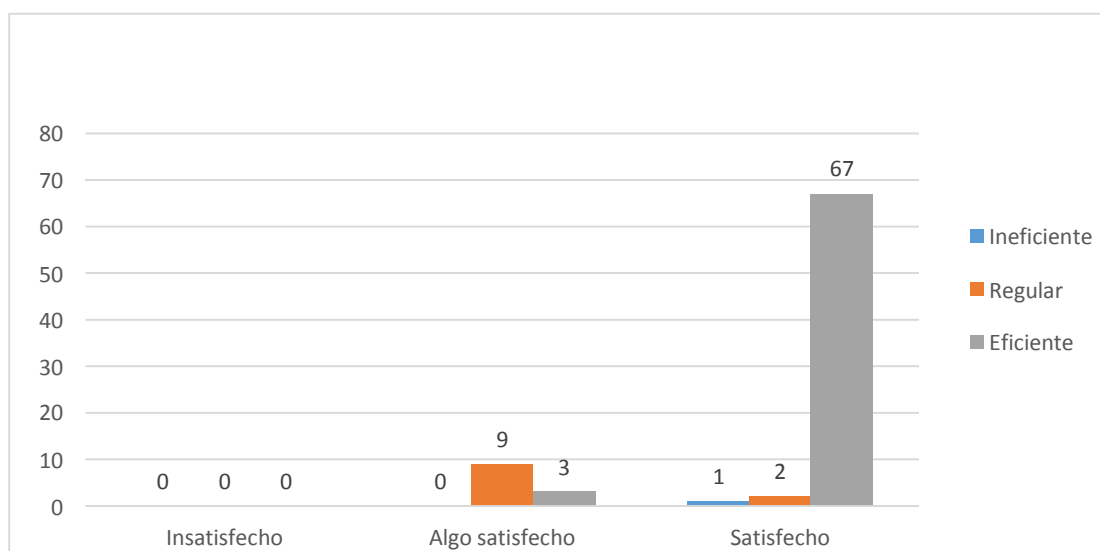
**Tabla 4**

***Cruce entre efectividad y satisfacción de pacientes***

		Satisfacción de pacientes			
		Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Total
Efectividad	Ineficiente	0 0%	0 0%	1 1,2%	0 1,2%
	Regular	0 0%	9 11,3%	2 2,5%	12 13,8%
	Eficiente	0 0%	1 1,2%	67 83,8%	68 85,0%
Total	Recuento	0	10	70	80
	% de total	0%	12,5%	87,5%	100,0%

**Figura 3**

***Descriptivo entre efectividad y satisfacción de pacientes***



De la tabla 4 y figura 3, se obtuvieron los siguientes datos del cruce entre la efectividad y satisfacción de pacientes, el 1,2% manifestó que la dimensión efectividad es ineficiente; el 13,8% manifestó que la efectividad es regular, así mismo el 11,3% de pacientes se encuentra algo satisfecho, el 85,0% manifestó que la efectividad es eficiente y el 83,8% señalaron que se tiene efectividad y que se sienten satisfechos en cuanto a la atención. Se debe resaltar que la mayor parte de los pacientes cuentan con una efectividad y satisfacción de pacientes altos.

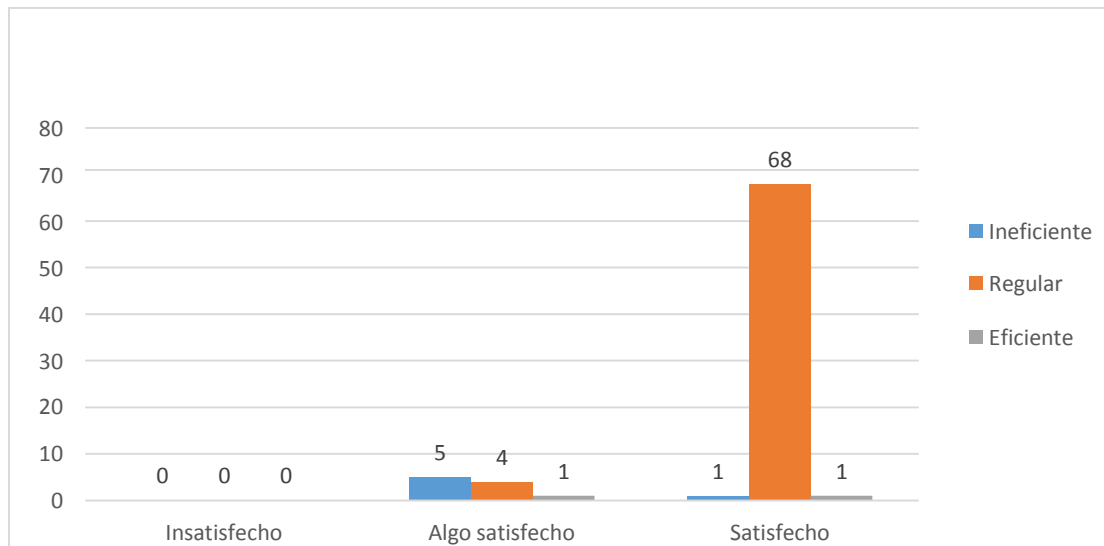
**Tabla 5**

**Cruce entre equidad y satisfacción de pacientes**

		Satisfacción de pacientes			
		Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Total
Equidad	Ineficiente	0 0%	5 6,3%	1 1,2%	0 7,5%
	Regular	0 0%	4 5,0%	68 85,0%	72 90,0%
	Eficiente	0 0%	1 1,2%	1 1,3%	68 2,5%
Total	Recuento	0	10	70	80
	% de total	0%	12,5%	87,5%	100,0%

**Figura 4**

**Descriptivo entre equidad y satisfacción de pacientes**



De a tabla 5 y figura 4, se obtuvieron los siguientes datos del cruce entre la equidad y satisfacción de pacientes, el 7,5% manifestó que la equidad es ineficiente, además el 6,3% de pacientes señaló que se siente algo satisfecho, el 1,2% manifestó que se la equidad es eficiente y se encuentran algo satisfechos; también el 90,0% posee un nivel regular en la equidad, además 12,5% señaló que se encuentran algo satisfechos, el 2,5% manifestó que la equidad es eficiente y el 1,3% de pacientes se encuentran satisfechos. Se debe resaltar que la mayor parte de los pacientes cuentan con una equidad regular y satisfacción de pacientes eficiente.

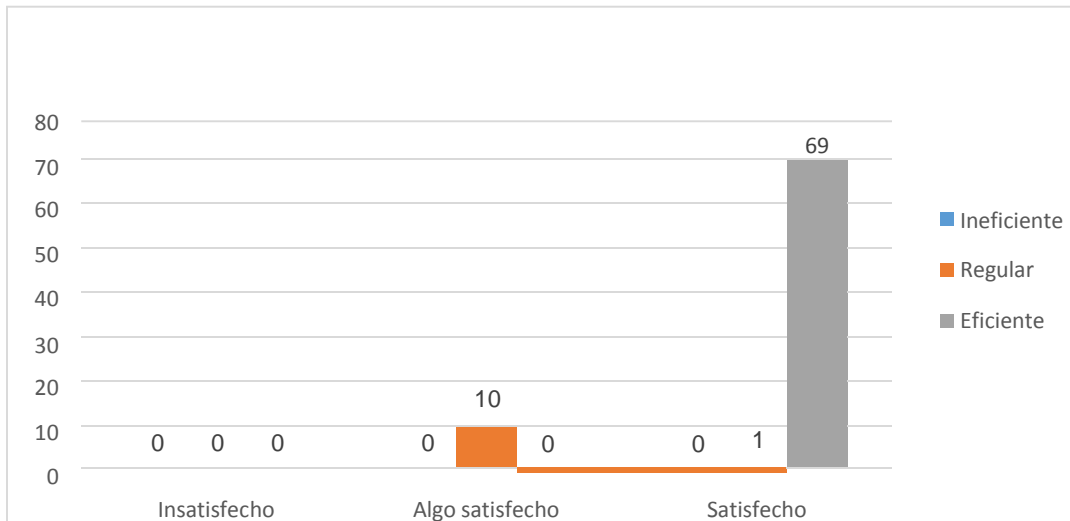
**Tabla 6**

**Cruce entre aceptabilidad y satisfacción de pacientes**

		Satisfacción de pacientes			
		Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Total
Aceptabilidad	Ineficiente	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	Regular	0 0%	10 12,5%	1 1,3%	11 13,8%
	Eficiente	0 0%	0 0%	69 86,2%	69 86,2%
Total	Recuento	0	10	70	80
	% de total	0%	12,5%	87,5%	100,0%

**Figura 5**

**Descriptivo entre aceptabilidad y satisfacción de pacientes**



De la tabla 6 y figura 5, se obtuvieron los siguientes datos del cruce entre la aceptabilidad y satisfacción de pacientes, el 13,8% manifestó que la aceptabilidad es regular, además el 12,5% señaló que la aceptabilidad es regular y se encuentran algo satisfechos, el 1,3% manifestó que la aceptabilidad es regular pero que se encuentran satisfechos; también el 86,2% manifestó que la aceptabilidad es eficiente y además el mismo porcentaje señaló que se encuentran satisfechos. Cabe detallar que la mayoría de pacientes cuentan con una aceptabilidad eficiente y se encuentran satisfechos.



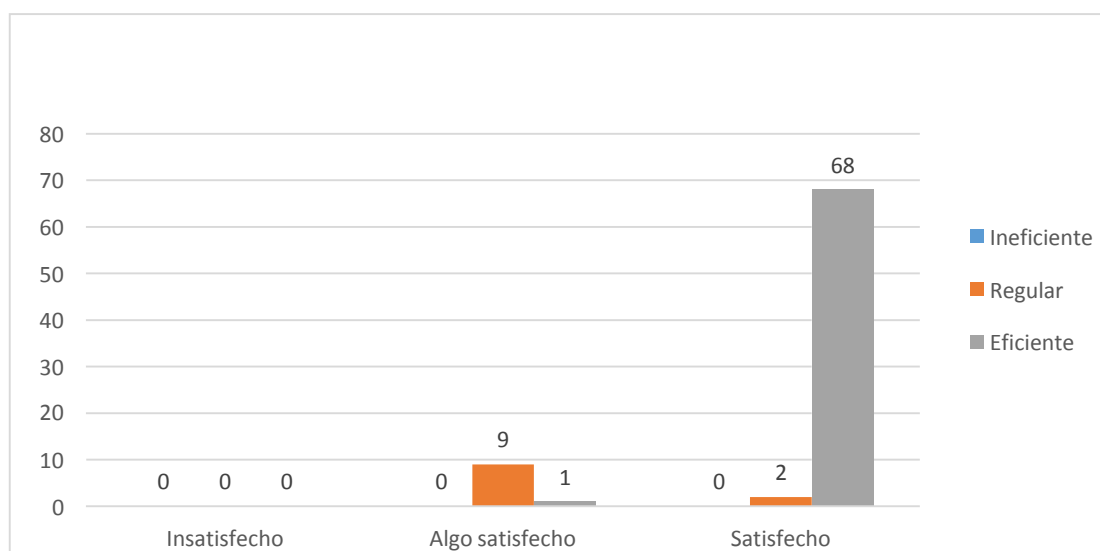
**Tabla 7**

**Cruce entre accesibilidad y satisfacción de pacientes**

		Satisfacción de pacientes			
		Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Total
Accesibilidad	Ineficiente	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	Regular	0 0%	9 11,2%	2 2,5%	11 13,7%
	Eficiente	0 0%	1 1,3%	68 85,0%	68 86,3%
Total	Recuento	0	10	70	80
	% de total	0%	12,5%	87,5%	100,0%

**Figura 6**

**Descriptivo entre accesibilidad y satisfacción de pacientes**



De la tabla 7 y figura 6, se aprecia los resultados del cruce entre la accesibilidad y satisfacción de pacientes, el 13,7% manifestó que la accesibilidad es regular, además el 11,2% señalo que la accesibilidad es regular y se encuentran algo satisfechos, el 2,5% manifestó que la accesibilidad es regular pero que se encuentran satisfechos; también el 86,3% manifiesta que la accesibilidad es eficiente, además 1,3% señalo que la accesibilidad es eficiente y se sienten algo satisfechos, así como también el 85,0% señalaron que la accesibilidad es eficiente y se encuentran satisfechos. Es importante mencionar que la mayoría de los pacientes cuentan con una accesibilidad eficiente y se encuentran satisfechos.

## 4.2 Resultados Inferenciales

La estadística inferencial, se encuentra fundado en la teoría probabilística y se utilizó para hacer predicciones, previsiones y estimaciones sobre la población estudiada en base a la muestra de datos. La inferencia estadística nos permitió obtener resultados generales de nuestra muestra en toda la población y proporcionar un marco para tomar decisiones y realizar afirmaciones sobre el resultado obtenido en base a la evidencia empírica (Newbold et al., 2008). En tal sentido fue necesario realizar la prueba de normalidad (Anexos) debido a que los datos obtenidos fueron recabados mediante encuestas, y así poder determinar si siguen una distribución normal o no (Mondragón, 2014), información que permitió validar la Hipótesis en cuestión, a su vez el presente estudio se realizó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, esto debido a que tuvimos una muestra de 80 pacientes encuestados.

### Prueba de Hipótesis:

En el presente trabajo para poder determinar si la Hipótesis nula ( $H_0$ ) es rechazada o aceptada se plantearon preguntas sobre dicha hipótesis, en donde, la hipótesis nula es una afirmación que se formula con el propósito de ser refutada o rechazada mediante evidencia estadística. Por lo general, se formuló una hipótesis alternativa, que es la que se busca respaldar con la evidencia obtenida (Carmona y Carrión, 2015). Donde el p-valor determinó si la hipótesis era nula o verídica.

Si  $\alpha \leq 0.05$  no se rechaza la hipótesis y si  $\alpha > 0.05$  se rechaza la hipótesis,

Donde  $\alpha$  es el nivel de significancia con un 95% de confianza.

### Hipótesis General:

**H<sub>0</sub>:** No existe influencia del servicio sanitario en la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**H<sub>a</sub>:** Existe influencia del servicio sanitario en la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

## Tabla 8

### *Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	268,031			
Final	,000	268,031	14	,000

Función de enlace: Logit.

La Tabla 8 muestra un informe ajustado donde el valor de significancia es menor que el mínimo permisible, de este modo, se afirma que el servicio sanitario es predictor a la satisfacción de pacientes en términos estadísticos, es decir, que el servicio sanitario influye significativamente sobre la satisfacción de pacientes.

## Tabla 9

### *Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Cox y Snell	,965
Nagelkerke	,970
<u>McFadden</u>	<u>,644</u>

Función de enlace: Logit.

En la Tabla 9, el valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke (0.970) indica que existe una influencia del 97.0% de la variable servicio sanitario en la satisfacción del paciente.

## Dimensiones

### Hipótesis Específica 1:

**H0:** No existe influencia de la dimensión efectividad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**Ha:** Existe influencia de la dimensión efectividad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

## Tabla 10

### *Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	208,748			
Final	,000	208,748	9	,000

Función de enlace: Logit.

La Tabla 10 muestra un informe ajustado en el cual la estimación del nivel de significancia es menor que el mínimo permisible, por tanto, se afirma que la dimensión efectividad es predictor a la satisfacción de pacientes en cuanto a datos estadísticos, es decir, que la dimensión efectividad influye significativamente sobre la satisfacción de pacientes.

**Tabla 11**

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

Cox y Snell	,926
Nagelkerke	,932
McFadden	,501

Función de enlace: Logit.

En la Tabla 11, el valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke (0.932) indica que el efecto de la medida de eficacia sobre la satisfacción del paciente es del 93.2%.

**Hipótesis Específica 2:**

**H0:** No existe influencia de la dimensión equidad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**Ha:** Existe influencia de la dimensión equidad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**Tabla 12**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	186,278			
Final	149,989	36,289	8	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 12 muestra un informe ajustado donde el valor del significancia es menor que el mínimo permisible, por lo que se puede afirmar que la dimensión de equidad es predictor de la satisfacción del paciente, en términos estadísticos, es decir, que la dimensión equidad influye significativamente en la satisfacción de

pacientes.

### Tabla 13

#### *Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2*

Cox y Snell	,365
Nagelkerke	,367
McFadden	,087

Función de enlace: Logit.

En la Tabla 13, el valor Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke (0.367) muestra un impacto del 36,7% en la medida de igualdad en la satisfacción del paciente.

### Hipótesis Específica 3:

**H0:** No existe influencia de la dimensión aceptabilidad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**Ha:** Existe influencia de la dimensión aceptabilidad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

.

### Tabla 14

#### *Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	163,742			
Final	89,707	74,035	5	,000

Función de enlace: Logit.

La Tabla 14 muestra un informe de ajuste donde el valor de nivel de significancia es menor que el mínimo permisible, indicando así que la aceptabilidad es predictor de la satisfacción de pacientes, en términos estadísticos, es decir, que la aceptabilidad influye significativamente en la satisfacción de pacientes.

### Tabla 15

#### *Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3*

Cox y Snell	,604
Nagelkerke	,607
McFadden	,178

Función de enlace: Logit.

En la tabla 15, el valor de Pseudo R cuadrado, a través de Nagelkerke (0,607) define la existencia de influencia en un 60,7% de la aceptabilidad en la satisfacción de pacientes.

#### **Hipótesis Específica 4:**

**H0:** No existe influencia de la dimensión accesibilidad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

**Ha:** Existe influencia de la dimensión accesibilidad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

### Tabla 16

#### *Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	223,619			
Final	141,852	81,767	7	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16, se puede apreciar el informe de ajuste donde el valor de la significancia es inferior al mínimo permisible, por lo cual, se afirma que la accesibilidad es predictor de la satisfacción de pacientes, en términos estadísticos, es decir, que la accesibilidad influye significativamente en la satisfacción de pacientes.

**Tabla 17***Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4*

---

Cox y Snell	,640
Nagelkerke	,644
McFadden	,196

---

Función de enlace: Logit.

En la tabla 17, el valor de Pseudo R cuadrado, a través de Nagelkerke (0,644) define la existencia de influencia en un 64,4% de la accesibilidad en la satisfacción de pacientes.

## V. DISCUSIÓN

1. El presente estudio estimó como objetivo general entablar la influencia de la variable servicio sanitario sobre la variable satisfacción de pacientes; el cual se pudo demostrar a partir del análisis estadístico y procesamiento de datos recabados en los pacientes encuestados, según los datos encontrados se pudo aceptar la hipótesis general alterna, es decir que existe correspondencia directa entre el servicio sanitario y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023 encontrándose así el valor de  $p$  de  $0,000 < 0,05$  con una precisión a través de Nagelkerke de 0,970 tal y como se observa en la tabla 9; se tiene una correlación alta y real entre ambas variables. En la tabla 3 se evidencio que el servicio sanitario es eficiente y éste influye satisfactoriamente en los pacientes; donde el 15,0% manifestó que el servicio sanitario es de nivel regular, además el 11,3% señaló que el servicio sanitario es regular y que se siente algo satisfecho, donde el 3,7% manifestó que el servicio sanitario es regular pero que a su vez se siente satisfecha y 85,0% manifestó que el servicio sanitario es eficiente, a su vez el 12,5% señaló que se sienten algo satisfechos, el 87,5 % señaló que se sienten satisfechos; y en tanto el 83,8% señaló que el servicio sanitario es eficiente y que se sienten satisfechos. Estos datos obtenidos se compararon con los hallazgos de Meza (2020), en el cual se menciona que el 86% de los pacientes afirmaron que se han diseñado estrategias para mejorar la gestión de la calidad de los servicios de salud; mientras que en el presente trabajo el 85% de encuestados señaló que la gestión sanitaria es eficiente; de igual modo los pacientes indican que el 100% se encuentran satisfechos, mientras que en el presente trabajo el 87,5% se encuentran satisfechos; existiendo así coincidencias en las variables estudiadas. Así mismo con Febres y Mercado (2020) se encontró que la satisfacción global de pacientes fue de un 60,3%, en cuanto a Martínez (2018) se encontró que el 57,32% se encuentra satisfecho con su propio sistema de salud. A su vez se encontró que Manrique (2018) obtuvo como resultados de su encuesta que el 81,20% de usuarios se encontraron satisfechos con la atención que se les brindó en el laboratorio clínico en el cual fueron atendidos. Así también Barrientos (2018) manifiesta que la correlación entre calidad de atención y la satisfacción de pacientes el 45% se encuentra completamente satisfecho. Los presentes datos se sostienen en la teoría de Ortún (2007) en la cual el fundamento teórico menciona



que tanto la gestión sanitaria como la gestión clínica tienen como objetivo mejorar el bienestar de individuos y poblaciones en relación con la salud. A su vez, los datos recabados también se basan en el marco teórico de Linder (1982), en el cual menciona que la satisfacción del paciente se refiere a la valoración positiva que los pacientes dan sobre diversos aspectos de la atención recibida. Son los sentimientos subjetivos del paciente sobre la calidad de los servicios médicos y las experiencias que tiene durante el tratamiento. Finalmente, es posible mencionar que la gestión del examen y tratamiento médico juega un papel importante en la satisfacción de los usuarios examinados en el área de laboratorio, 2023; a su vez se indica que la gestión y calidad de la atención es adecuada y permite una mejor atención a los pacientes que acceden al servicio.

2. Referente al objetivo específico 1 (efectividad), el presente objetivo presento como finalidad entablar la influencia de la dimensión efectividad sobre la variable satisfacción de pacientes, en la cual los resultados obtenidos para dicha dimensión se muestran en la tabla 10:  $p$  es de  $0,000 < 0,05$  encontrándose así tal y como puede observarse en la tabla 11 que el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke es de 0,932; evidenciándose así que existe influencia de dicha dimensión sobre la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023. De igual forma en la tabla 4 se puede ver que el 1,2% manifestó que la dimensión de efectividad es ineficiente; el 13,8% manifestó que la efectividad es regular, así mismo el 11,3% de pacientes se encuentra algo satisfecho, el 85,0% manifestó que la efectividad es eficiente y el 83,8% señalaron que se tiene efectividad y que se sienten satisfechos en cuanto a la atención. Los datos recabados fueron comparados con los hallazgos de Meza (2020) en el cual el 86% de los pacientes señalaron que se realizan capacitaciones para mejorar la eficiencia de la gestión de la calidad en los servicios de salud. De igual forma en la investigación realizada por Manrique (2018) en una dimensión similar la cual es dimensión de fiabilidad; menciona que el 76.10% de los usuarios se encuentran satisfechos; estudios con los cuales el presente trabajo encuentra similitud en cuanto a la dimensión de efectividad, observándose así porcentajes altos para la eficiencia en la satisfacción de pacientes encuestados. Los presentes datos son contrastados con los encontrados en la base teórica de Quintero et al., (2017) en el cual menciona que

la eficiencia en salud se refiere a lograr los mejores resultados posibles utilizando los recursos limitados disponibles; lo que implica optimizar la utilización de recursos tanto económicos, recursos humanos y tecnológicos, para satisfacer las necesidades de las personas y alcanzar un crecimiento sostenible en los aspectos de la salud. Así mismo en las referencias brindadas por Ortún (2007) en la cual menciona que las dimensiones se clasifican en efectividad, equidad, accesibilidad, aceptabilidad, relevancia, eficiencia, etc., las cuales desarrollan datos empíricos en diversos países y han demostrado que dichas dimensiones pueden ser utilizadas para medir y entender diferentes sistemas.

3. Referente al objetivo específico 2 (Equidad), el objetivo en mención presentó el propósito de entablar la influencia de la dimensión equidad sobre la variable satisfacción de pacientes; en la cual se muestra en la tabla 12 que el p es de  $0,000 < 0,05$  encontrándose también en la tabla 13 que el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke es de 0,367; en tal sentido se puede detallar que la dimensión de equidad es la que tiene menor influencia sobre la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023. Así mismo se puede observar en la tabla 5, que el 7,5% manifestó que la equidad es ineficiente, además el 6,3% de pacientes señaló que se siente algo satisfecho, el 1,2% manifestó que se la equidad es eficiente y se encuentran algo satisfechos; también el 90,0% posee un nivel regular en la equidad, además 12,5% señaló que se encuentran algo satisfechos, el 2,5% manifestó que la equidad es eficiente y el 1,3% de pacientes se encuentran satisfechos. Los datos obtenidos fueron contrastados con los datos de dimensiones similares como los obtenidos por Febres y Mercado (2020), en la cual menciona que la dimensión de empatía obtuvo un nivel de satisfacción elevado, con un porcentaje del 80,3%; lo cual sugiere que los pacientes experimentaron un trato empático e igualitario por parte de los profesionales médicos y de enfermería, estos datos contrastan de forma parcial con los datos obtenidos en el presente estudio, ya que las personas encuestadas calificaron la gestión de forma regular pero que a su vez se sienten satisfechos con la atención brindada, por lo tanto se puede decir que en ambos estudios los pacientes se encuentran satisfechos con el trato equitativo que les brindó el personal de salud. Así mismo estos datos fueron contrastados con la base teórica realizada por Whitehead (1991) en la cual define a la equidad como

la oportunidad que todo individuo debe de tener; de la misma forma en lo mencionado por la OPS (1998), que la define como la disminución de diferencias en relación a los servicios de salud, ya que la salud debe de ser equitativa y accesible a cada uno de los individuos.

4. Referente al objetivo específico 3 (Aceptabilidad) el objetivo investigado presentó la finalidad de entablar la influencia entre la dimensión aceptabilidad y la variable satisfacción de pacientes, los datos encontrados para dicha dimensión muestran en la tabla 14 que el  $p$  es de  $0,000 < 0,05$  encontrándose así tal y como puede observarse en la tabla 15 que el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke es de 0,607 de lo antes detallado se puede decir que para la dimensión de aceptabilidad la influencia es de 60,7% en la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023. De esta manera según la tabla 6 se tiene que el 13,8% manifestó que la aceptabilidad es regular, además el 12,5% señaló que la aceptabilidad es regular y se encuentran algo satisfechos, el 1,3% manifestó que la aceptabilidad es regular pero que se encuentran satisfechos; también el 86,2% manifestó que la aceptabilidad es eficiente y además el mismo porcentaje señaló que se encuentran satisfechos. Estos datos fueron comparados con los encontrados por Febres y Mercado (2020) en la cual la dimensión de seguridad obtuvo un nivel de satisfacción del 86,8%. Esto indica que la mayor parte de los usuarios se encuentran satisfechos con la conciencia y/o la atención en el tratamiento; por otro lado, en una investigación realizada por Martínez (2018), mencionó que en la medición de seguridad 54.5% insatisfecho o insatisfecho, así como en la investigación, realizada por Barrientos (2018) muestra que señalaron la calidad de esta variable interesada en un muy buen resultado con una ventaja del 30%, y luego el 45%, ajuste 18.33% y 6.67% inferior. Los resultados se realizan sobre la base de la teoría de Ortún (2007), en la que determina la capacidad de aceptar la salud como un grado en el que los usuarios tratan a la humanidad, la dignidad y el respeto en el proceso de servicios en atención médica. Esto implica que los proveedores de atención médica deben brindar un trato amable, comprensivo y respetuoso hacia los pacientes, teniendo en cuenta sus necesidades y preferencias individuales. Ésta dimensión ayuda a verificar el trato humano, seguridad y capacidad de atención en un servicio de atención médica, la cual

permite medir el grado de influencia de los servicios de salud sobre sus usuarios.

5. Referente al objetivo específico 4 (Accesibilidad) el objetivo en mención presentó como finalidad la de entablar la influencia entre la dimensión accesibilidad y la variable satisfacción de pacientes; los datos encontrados para dicha dimensión muestran en la tabla 16 que el  $p$  es de  $0,000 < 0,05$  encontrándose así tal y como puede observarse en la tabla 17 que el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke es de 0,644 de lo mencionado se puede decir que la dimensión de accesibilidad tiene influencia del 64,4% en la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023. De igual manera se puede observar en la tabla 7, que el 13,7% manifestó que la accesibilidad es regular, además el 11,2% señaló que la accesibilidad es regular y se encuentran algo satisfechos, el 2,5% manifestó que la accesibilidad es regular pero que se encuentran satisfechos; también el 86,3% manifiesta que la accesibilidad es eficiente, además 1,3% señaló que la accesibilidad es eficiente y se sienten algo satisfechos, así como también el 85,0% señalaron que la accesibilidad es eficiente y se encuentran satisfechos. Estos datos fueron comparados con los realizados por Febres y Mercado (2020) en la cual menciona que la dimensión de aspectos tangibles fue la que presentó el mayor nivel de insatisfacción, con un 57,1% de usuarios encuestados insatisfechos, esta dimensión se refiere a la percepción de la apariencia de la infraestructura, el equipamiento utilizado y accesibilidad al servicio; por otro lado en la investigación realizada por Manrique (2018) en la cual se menciona que para la dimensión de aspectos tangibles los usuarios que se encontraron completamente satisfechos fueron de un 84.0%; por lo tanto son precedentes en los cuales diferentes establecimientos de salud evalúan los aspectos tangibles y de accesibilidad a los servicios y/o unidades prestadoras de salud. Los presentes datos son contrastados con la base teórica de Jaime y García (2007) en la cual define a la accesibilidad como la capacidad de una organización de salud para optimizar la distancia y el tiempo necesario para brindar servicios a los usuarios. Esto implica asegurar que los servicios sean fácilmente accesibles geográficamente y que los tiempos de espera sean mínimos. Por tal motivo se puede detallar que la dimensión de accesibilidad es una dimensión importante la cual nos ayuda a establecer la influencia del servicio sanitario sobre la satisfacción

de pacientes. A su vez se basan en fundamentos redactados por Gilmore y Morales (1996) en la cual nos dice que la satisfacción del paciente proporciona información valiosa sobre cómo los pacientes perciben la calidad de los servicios de salud y su nivel de satisfacción con diferentes aspectos de la atención, como la accesibilidad, la comunicación, el tiempo de espera, la calidad de los resultados de laboratorio, entre otros.

## VI. CONCLUSIONES

1. De los 80 pacientes encuestados, el 83.8% considera eficaz el servicio sanitario y está satisfecho con los servicios que recibe en el área de laboratorio en Lima, 2023.
2. Existe una relación directa y significativa entre el servicio sanitario y la satisfacción del paciente atendido en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023; con una tasa de influencia de Nagelkerke del 97%.
3. En cuanto a las medidas de desempeño, el 83.8% cree que es efectivo y los pacientes están satisfechos con la atención brindada en el laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.
4. En cuanto a la dimensión de equidad solo el 1,3% de los encuestados encuentra que la equidad es efectiva y se sienten satisfechos en cuanto a la atención brindada en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.
5. En cuanto a la dimensión de aceptabilidad el 86,2% de encuestados considera que es efectiva y se sienten satisfechos en cuanto a la atención brindada en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.
6. En cuanto a la dimensión de accesibilidad el 85,0% de encuestados considera que es efectiva y se sienten satisfechos en cuanto a la atención brindada en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.
7. En cuanto a la confiabilidad se determinó que la gestión sanitaria si presenta influencia significativa sobre la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

Según los datos encontrados y los resultados obtenidos en el presente trabajo se brindan las siguientes recomendaciones:

**Primero.** Al responsable del servicio de laboratorio se le recomienda enfocarse en la mejora continua de dicha área, poniendo énfasis en la adecuada gestión de los servicios que brindan al paciente. Una adecuada gestión favorecerá a que el paciente se sienta satisfecho durante toda su atención en el establecimiento de salud.

**Segundo.** Al responsable del servicio de laboratorio se le recomienda brindar capacitaciones constantes a todo el personal de los diferentes servicios de salud, así como el monitoreo y supervisión constante de todo el personal a cargo, en bien de brindar una mejor atención a todos sus pacientes.

**Tercero.** Al director del establecimiento de salud se recomienda mejorar la dimensión de equidad ya que en comparación a las demás dimensiones sus niveles de gestión sanitaria y satisfacción del paciente son bajas.

**Cuarto.** Al director del establecimiento de salud se recomienda mejorar la eficiencia, equidad, aceptabilidad y accesibilidad, no solamente en la UPS de laboratorio sino también en los diferentes servicios de los establecimientos de salud.

**Quinto.** En vista de la real influencia de la gestión sanitaria sobre la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de laboratorio de un establecimiento de salud de la ciudad de Lima, 2023. Se recomienda el director del establecimiento de salud que ponga especial énfasis en el sostenimiento de la gestión sanitaria que viene brindando buenos resultados en la satisfacción de sus pacientes

## REFERENCIAS

- Albarracín, A. (2022) *Sistemas de información para la gestión clínica. Análisis de la actividad/indicadores clave en gestión*. Madrid: escuela nacional de sanidad; 2022. Tema 8.5.
- Arispe, C. Yangali, J. Guerrero, M. Lozada, O. Acuña, L. y Arellano, C. (2020) *La investigación científica*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INV%20ESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Barrientos, J. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018*. (Tesis para Magister). Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Barrasa, I., Aibar, C. (2003) “*Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001*”, Revista de Calidad Asistencial 18: 580-590.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera edición Pearson. Universidad de la Sabana, Colombia.
- Blanco, M. (2022) *Epistemología de la gerencia estratégica resignificando la gestión en salud a la luz de la complejidad*. Rev. Cient. CIENCIAEDUC, Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Centrales Rómulo Gallegos, Venezuela. ISSN-e: 2610-816X.
- Callejón M, Ortún V. (2002) *Empresa privada en Sanidad: grado de adecuación a las diferentes funciones sanitarias*. En: López-Casasnovas G (dir). *El interfaz público-privado en Sanidad*. Barcelona: Masson, 2002; 103-121
- Carmona, M., & Carrión, H. (2015) *Potencia de la prueba estadística de normalidad Jarque-Bera frente a las pruebas de Anderson-Darling, Jarque-Bera robusta, Chi cuadrada, Chen-Shapiro y Shapiro-Wilk* [Universidad Autónoma del Estado de México]. <https://core.ac.uk/download/pdf/159384191.pdf>
- Coloma, S. Fajardo, L. y Vásquez, C. (2018) *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador*. Boletín de Malariología y Salud Ambiental. ISSN: 1690-



- 4648, Julio-Diciembre 2019, Vol. LIX (1); 9-14 Suplemento 2.
- Cordeiro, Luis. (2019). *Conozca los 4 hábitos que dificultan la gestión en salud*. 25-07-21. <https://mv.com.br/es/blog/conozca-los-4-habitos-que-dificultan-la-gestion-estrategica-en-salud>.
- Cuenca, G. y Salvador, J. (2018). *Del CMBD al Big Data en Salud: un sistema de información hospitalaria para el siglo XXI*. Universidad de Zaragoza.
- Cuevas, A. (2014). *Introducción a SPSS. Manuscrito no publicado*, Centro de Investigación de la Universidad de Celaya en Guanajuato, México.
- Chang, M. (1999) *Satisfacción de los pacientes con la atención médica*. Rev Cub. Med Gen Integr., 15(5):541-7
- Donabedian, A. (1966) *Evaluating the quality of medical care*. Millbank Memorial Fund Quarterly 44: 166-206.
- Escobar, G. Gómez, T. y Ignacio, E. (2013) *Entorno laboral y seguridad del paciente: comparación de datos entre SENECA y RN4CAST*. Enferm. Clin. 2013;23;103-13.
- Espinoza, E. Gil y Agurto E. (2020) *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*. Revista cubana de salud pública. 2020;46(4):e2146.
- Febres, R. y Mercado, M. (2020) *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Rev. Fac. Med. Hum. 2020, vol, 20, n.3, pp.397-403. ISSN 1815-5469. [Http://.dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123](http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123).
- Flores-Tapia, C., & Flores-Cevallos, L. (2017). *Estadística Inferencial*. Fundación Los Andes. [http://186.71.28.67/ isbn\\_site/catalogo.php?mode=detalle&nt=58934](http://186.71.28.67/ isbn_site/catalogo.php?mode=detalle&nt=58934)
- Ganoza, G. (2018) *Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo. Fac. Enf. Segunda Especialidad.
- Gérvás J, Palomo L, Pastor-Sánchez R, Pérez-Fernández M, Rubio C. Problemas acuciantes en Atención Primaria. Aten Primaria 2001; 28 (7): 472-477.
- Gilmore, C. y Morales, H. (1996) *Manual de gerencia de calidad*.

- Organización Panamericana de la Salud. Manuales operativos PALTEX Vol. III, Nº 9. Washington 1996.
- Guillen, O. Sánchez, M. y Begazo, Luis. (2020) *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional, bajo el enfoque cuantitativo, variable categórico, escala ordinal y la estadística no paramétrica*.
- Hernández, N. (2003) *Satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias*. Universidad Autónoma de Nueva León.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
- Hojat, M. Vergara, M. Maxwell, K. Brainard, G. Herrine, S. y Isenberg G. *The devil is in the third year: A longitudinal study of erosion of empathy in medical school*. Acad. Med. 2009;84:1182-91.
- Jaime, F. y García, M. *La satisfacción y la accesibilidad de los pacientes atendidos en el servicio provincial de drogodependencia de Cádiz, 2007*. Universidad de Cádiz, España. Vol.9. Núm. 2. Pag. 132-146.
- Jaraíz, E. (2009). "La gestión de la atención primaria: confianza y satisfacción en el sistema sanitario de Galicia", Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas 8 (2): 69-83
- Linder-Pelz, S. (1982). *Social psychological determinants of patient satisfaction*. *Social Sciences Medicine*; 16 (5): 583-589.
- López, P. (2004). *Población, muestra y muestreo*. Art. Punto Cero v.09 n.08 Cochabamba 2004.
- Manrique, J. y Manrique, S. (2018). *Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico precisión de Huancayo - 2018* (Tesis de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Junín - Perú.
- Martínez, E. y Segura, A. *Satisfacción del paciente en el sistema nacional de salud español*. Anales Sis San Navarra [online]. 2018, vol.41, <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0315>.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Bogotá: Ecoe ediciones
- Mata, M, y Macassi, J. (1997) *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito, Ecuador.

- Mira, J. Aranaz, J. (2000). "*La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*", Medicina Clínica 114: 26-33
- Mondragón, A. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Mov. Cient., 98-104.
- Monegal, M. (1999). *Introducción al SPSS: manipulación de datos y estadística descriptiva*. Barcelona. EUB
- Monje, C. (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, Guía didáctica*. Universidad SurColombiana.
- Newbold, P. Carlson, W. y Thorne, B. (2008) *Estadística para administración y economía*. Sexta edición ISBN: 978-84-8322-403-8 Pearson educación S.A.
- Ortún, V. (2007). *Gestión Clínica y sanitaria, de la práctica diaria a la academia, ida y vuelta*. Colección de economía de la salud y gestión sanitaria. Universidad Pompeu Fabra, Barcelona, 2007. Imp. Elsevier Masson.
- Palmieri, M. y Sánchez, M. (2020) *Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC*. Rev. Fac. Odont.
- Pérez, C. Ortiz, R. Llanta, M. Peña, M. y Infante, I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Rev. Cub. Sal. Pub. V.34. n.4. Ciudad de la Habana 2008.
- Pérez, G. (2022). *Pilares y líneas de acción para los sistemas de salud integrados y entrados en las personas y las comunidades*. Pan American Journal of Public Health.
- Quintero, R. Laborí, R. Bermúdez, R. y González, I. (2017). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud*. INFODIR, ISSN-e: 1996-3521 núm. 35, 2021.
- Quezada, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial Macro
- Robledo, C. (2003). *Técnicas y procesos de investigación, Recolección de datos*. Universidad de San Carlos Guatemala. Fac. Cienc. Med. U.S.A.C. Litografía mercagraph 2003. Pag63-73.
- Rodríguez-Legido, C. (1995). "*La medida de la satisfacción con la atención en salud: Andalucía 1984-1992*", Gaceta Sanitaria 9: 311-315
- Suarez, G. Robles, R. Serrano, G. Serrano, H. Armijo, A. y Anchundia, R.

(2018) *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*, Rev. Cubana Invest Biomedic vol.38 no.02 Ciudad de la Habana abr-jun 2019 Epub 01- jun-2019

Tuesta, J. (2018). *Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Hospital III Tarapoto-Essalud, 2017* (Tesis de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú.

Videnza, C. (2020). *Sistema de Salud en el Perú*. Rev. Nac. Per. Pag 2-14.

Vizcaíno, A. Vizcaino, V. y Fregoso, G. (2018). *Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un Hospital Público de Jalisco - México*. Dirección postal: Periférico Norte 799, Modulo G-0306, Núcleo Universitario Los Belenes, 45100, Zapopan, Jalisco, México.

# ANEXOS

## 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023							
Autor: Morales del Campo, Paulo Cesar							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>¿En qué manera influye el servicio sanitario en la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo influye la efectividad del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023?</p> <p>¿Cómo influye la equidad del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud</p>	<p>Determinar la influencia del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023, Determinar la relación de las dimensiones efectividad, equidad, aceptabilidad y accesibilidad del servicio sanitario</p>	<p>Existe influencia del servicio sanitario en la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023. <b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>¿Existe influencia de las dimensiones: efectividad, equidad, aceptabilidad y accesibilidad del servicio sanitario para la satisfacción de pacientes atendidos en el área de laboratorio del establecimiento de salud en Lima, 2023?</p>	<b>Variable 1:</b> gestión sanitaria			<b>Eficiente, Regular, Deficiente</b>	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Rangos
			Efectividad	Estructura del trabajo de gran eficiencia con el fin de brindar la mejor atención a los pacientes.	<b>1,2,3,4</b>		
			Equidad	Estructura de trabajo que pretende la inclusión de todo tipo de pacientes, según su condición, estado físico, grupo etario, sexo, etc.	<b>5,6,7,8</b>		
			Aceptabilidad	Se realiza una adecuada atención, respetando la privacidad y confidencialidad de los pacientes	<b>9,10,11</b>		
Accesibilidad	Protocolo de trabajo en el cual se le brinda a los pacientes la mayor	<b>12,13,14,15</b>					

<p>en Lima, 2023? ¿Cómo influye la aceptabilidad de la gestión sanitaria en la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de laboratorio de un establecimiento de salud de Lima, 2023? ¿Cómo influye la accesibilidad del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023?</p>	<p>con la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio del establecimiento de salud en Lima, 2023</p>			facilidad para el acceso a sus instalaciones			
			<b>Variable 2: Satisfacción de pacientes</b>				
			Confiabilidad	El laboratorio cuando promete realizar los análisis respectivos cumple con lo mencionado	<b>1,2,3</b>	<b>Satisfecho, Algo satisfecho, Insatisfecho</b>	
			Calidad	Las instalaciones del laboratorio cuentan con normativas de calidad vigente	<b>4,5,6</b>		
			Validez	El tiempo de la entrega de resultados se encuentra en los tiempos establecidos	<b>7,8,9</b>		
			Empatía	La atención que recibo es personalizada, con un trato adecuado y amable	<b>10,11,12</b>		
			Seguridad	Siento seguridad al ser atendido por todos los profesionales del servicio de laboratorio	<b>13,14,15</b>		

**Fuente: (Piélagó, 2018)**

## 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Servicio sanitario</b>	Tienen como objetivo mejorar el bienestar de individuos y poblaciones en relación con la salud. (Ortún, 2007)	Toma de decisiones y acciones que se realizan en bien de la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de laboratorio de un establecimiento de salud de Lima, 2023	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolos de trabajo de gran eficiencia con el fin de brindar la mejor atención a los pacientes</li> <li>- brindar los mayores beneficios a los pacientes con la menor cantidad de recursos disponibles se relaciona con la eficiencia en la prestación de servicios de salud.</li> </ul>	Ordinal
			Equidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de trabajo que pretende la inclusión de todo tipo de pacientes, según su condición, estado físico, grupo etareo, sexo, etc.</li> <li>- Universalidad de pacientes asegurados que pueden acceder a los servicios de laboratorio y recibir una atención similar.</li> </ul>	Ordinal



			<p>Acceptabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza una adecuada atención, respetando la privacidad y confidencialidad de los pacientes.</li> </ul>	Ordinal	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se le brinda la confianza al paciente para que se sienta seguro dentro del proceso de toma de muestra.</li> </ul>	
			<p>Accesibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de trabajo en el cual se le brinda a los pacientes la mayor facilidad para el acceso a sus instalaciones.</li> <li>- Tiempo de toma de muestra accesible al público usuario.</li> </ul>	Ordinal	
<p><b>Satisfacción de pacientes</b></p>	<p>Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de</p>	<p>Viene a ser la opinión y/o valoración que hace el paciente sobre la atención recibida en el servicio de laboratorio de un</p>	<p>Confiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con un adecuado flujograma de atención al paciente.</li> <li>- El laboratorio cuando promete realizar los análisis respectivos cumple con lo mencionado.</li> <li>- El laboratorio pone una adecuada atención en el correcto registro de sus pacientes.</li> </ul>	Ordinal	

	la atención médica recibida. (Linder, 1982)	establecimiento de salud de Lima, 2023	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El laboratorio cuenta con equipos modernos.</li> </ul>	Ordinal
--	--	--	---------	---	---------

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las instalaciones del laboratorio cuentan con normativas de calidad vigente.</li> <li>- El recurso humano cuenta con capacitaciones.</li> <li>- Se cuenta con una cartera de servicios visible y con accesibilidad al público usuario</li> </ul>	
			Validez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiempo de la entrega de resultados se encuentra en lostiempos establecidos</li> <li>- El recurso humano de laboratorio se encuentra disponible para atender a mis dudas y preguntas</li> </ul>	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención que recibo es personalizada, con un trato adecuado y amable</li> <li>- Los trabajadores de laboratorio saben responder a mis dudas y cumplen con lo establecido en el protocolo</li> </ul>	Ordinal

			Seguridad	- Siento seguridad al ser atendido por todos los	Ordinal
--	--	--	-----------	--	---------

				profesionales del servicio de laboratorio - El personal de laboratorio por lo general es cortés y recibo un buen trato	
--	--	--	--	---	--

**Fuente: Giesecke (2020)**

### 3. CUESTIONARIOS DE TRABAJO

#### Cuestionario de Servicio sanitario

Origen: Gestión Clínica y sanitaria de Ortún (2007), adaptado por Morales (2023)

En la presente investigación se aplica el instrumento detallado a continuación, que se realiza con fines académicos y para determinar la correlación entre las variables servicio sanitario y la satisfacción del paciente.

A continuación se debe considerar:

1 = totalmente en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo

#### ENCUESTA:

#### VARIABLE SERVICIO SANITARIO

Nº	ITEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION EFECTIVIDAD</b>						
1	¿Considera usted que el personal de laboratorio cumple con total eficiencia el trabajo que le brinda?					
2	¿Considera usted que el profesional de laboratorio realiza los procedimientos adecuados durante su atención?					
3	¿Considera usted que el profesional de laboratorio tiene dominio en las actividades que realiza?					
4	¿Considera usted que el servicio de laboratorio cuenta con metas y objetivos claros en cuanto a su atención?					
<b>DIMENSION EQUIDAD</b>						
5	¿Considera usted que se le trato de igual manera que a otros pacientes en el servicio de laboratorio?					
6	¿Considera usted que hubo algún tipo de discriminación por parte del profesional de laboratorio al momento de ser atendido?					
7	¿Considera usted que el personal de laboratorio respeto la fila de atención según su orden de llegada?					

8	¿Considera que hubo alguna preferencia en la atención por ser de sexo masculino o femenino?					
<b>DIMENSION ACEPTABILIDAD</b>						
9	¿Considera usted que el profesional por el cual fue atendido respeta la privacidad y confidencialidad de su resultado?					
10	¿Considera usted que el profesional de salud que lo atiende le brinda respeto al momento de su atención?					
11	¿Considera usted que el profesional de salud que lo atiende le genera confianza y tranquilidad?					
<b>DIMENSION ACCESIBILIDAD</b>						
12	¿Considera usted que el tiempo de espera para la toma de muestra es el aceptable según su orden de llegada?					
13	¿Considera usted que las instalaciones del servicio de laboratorio se encuentra accesibles a su llegada?					
14	¿Considera usted que el área de toma de muestra cuenta con las instalaciones adecuadas para su atención?					
15	¿Considera usted que el acceso para las personas discapacitadas son las más adecuadas?					

**Nota: Adaptado por Morales. (2023). Gestión clínica y sanitaria, Vicente Ortún (2007).**

### Cuestionario de Satisfacción al paciente

Origen: Satisfacción de pacientes por determinantes psicosociales de Linder (1982), adaptado por Morales (2023).

1 = totalmente en desacuerdo    2 = en desacuerdo    3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo    4 = de acuerdo    5 = totalmente de acuerdo

#### ENCUESTA:

#### VARIABLE SATISFACCION DEL PACIENTE

Nº	ITEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION CONFIABILIDAD</b>						

1	¿El servicio de laboratorio cuando promete realizar los análisis respectivos cumple con lo antes mencionado?					
2	¿El profesional de laboratorio, pone adecuada atención en el registro de su codificación?					
3	¿El profesional de laboratorio que lo atiende le brinda la confianza dentro de su atención de una manera segura y confiable?					
<b>DIMENSION CALIDAD</b>						
4	¿Considera usted que el servicio de laboratorio es moderno y con instalaciones adecuadas?					
5	¿Considera usted que la calidad de la atención cumple con sus expectativas?					
6	¿El servicio de laboratorio cuenta con una cartera de servicio visible y con accesibilidad al público usuario?					
<b>DIMENSION VALIDEZ</b>						
7	¿Existe un correo, teléfono y/o dirección en el cual me pueda contactar para saber en qué estado se encuentran mis resultados?					
8	¿El personal de laboratorio se encuentra disponible para atender a mis dudas y preguntas?					
9	¿Considera usted que los tiempos dentro de la toma de muestra y entrega de resultados son los más adecuados?					
<b>DIMENSION EMPATIA</b>						
10	¿La atención que usted recibió es personalizada, con un trato amable y adecuado?					
11	¿Los trabajadores conocen del tema dentro del servicio y cumplen con los protocolos establecidos?					
12	¿Los trabajadores del servicio de laboratorio son puntuales en cuanto a la atención de toma de muestra?					
<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>						

13	¿Siente usted seguridad al ser atendido por el profesional del servicio de laboratorio?					
14	¿El profesional de salud por lo general es cortés y recibo un buen trato?					
15	¿Considera usted que el profesional de salud cumple con todas las medidas de bioseguridad para su atención en cuanto a la indumentaria, manejo de materiales e insumos, etc.					

**Nota: Adaptado por Morales. (2023). Satisfacción de pacientes por determinantes psicosociales. Un test de cinco hipótesis. Soc Sci Med, Linder 1982, 16 577-87.**

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. Pamela Ruth Chivo Arzapalo		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )	
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )	Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Salud Pública		
Institución donde labora:	Red de Salud Chanchamayo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio
Autor (a):	Paulo Cesar Morales del Campo
Objetivo:	Establecer la influencia del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Laboratorio de un centro de Salud
Dimensiones:	Efectividad, equidad, aceptabilidad, accesibilidad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	1 a 5
Niveles o rango:	Deficiente, regular, eficiente
Cantidad de ítems:	15 ítems
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario ..... Servicio sanitario .....  
 elaborado por ... el Bto. Paulo Cesar Morales del Campo ..... en el año  
 ..... 2023... de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según  
 corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.



<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

### Instrumento que mide la variable 01: Servicio Sanitario

#### Definición de la variable:

Tiene como objetivo mejorar el bienestar de individuos y poblaciones en relación con la salud, se señala que es necesario pasar de una perspectiva en la que lo importante es saber quien lidera. (Ortín, 2007) (citar autor, año).

#### Dimensión 1: Efectividad

##### Definición de la dimensión:

Efectividad en gestión sanitaria y servicios de salud trata sobre la confluencia entre la eficacia y la equidad de recursos, que al final resultara en una mejoría en los servicios de salud. (Ortín, 2007) (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 1	4	4	4	
	2. 2	4	4	4	
	3. 3	4	4	4	
	4. 4	4	4	4	
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

#### Dimensión 2: Equidad

##### Definición de la dimensión:

El ámbito tecnológico puede afectar la equidad en la atención sanitaria de varias formas, esto puede agravar las disparidades de salud existentes y limitar las oportunidades de los pacientes. (Casas y Peiro, 2002) (citar autor, año).

1.	5	4	4	4	
2.	6	4	4	4	
3.	7	4	4	4	
4.	8	4	4	4	

**Dimensión 3: Aceptabilidad**

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado en que los usuarios son tratados con la humanidad, dignidad y respeto durante su interacción con los servicios de la salud. (Portub, 2007). (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 9	4	4	4	
	2. 10	4	4	4	
	3. 11	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

**Dimensión 4: Accesibilidad**

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de una organización de salud para optimizar la distancia y el tiempo necesario para brindar servicios a los usuarios. (O.T.A., 2000). (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 12	4	3	4	Mejorar según dimensión
	2. 13	4	3	4	Utilizar mejor las palabras
	3. 14	4	4	4	
	4. 15	4	4	4	
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

**Dimensión 5: .....**

Definición de la dimensión:

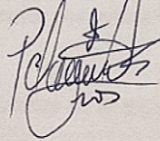
.....  
 .....  
 ..... (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA

Pamela Ruth Echeverría Argapalo



### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. Pomata Ruth Chico Arcapato
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Salud Pública
Institución donde labora:	Red de Salud Chanchamayo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio
Autor (a):	Pablo Cesar Morales del Campo
Objetivo:	Establecer la influencia del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Laboratorio de un centro de salud
Dimensiones:	Confiabilidad, calidad, validez, empatía, seguridad
Confiabilidad:	Alfa de cronbach
Escala:	1 al 5
Niveles o rango:	Insatisfecho, Algo satisfecho, Satisfecho
Cantidad de ítems:	15 ítems
Tiempo de aplicación:	5 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario ..... Satisfacción de pacientes .....  
 elaborado por ..... el Blogo: Pablo Cesar Morales del Campo ..... en el año  
 ..... 2023 ..... de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según  
 corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: *Satisfacción del paciente*

Definición de la variable:  
*La Satisfacción del paciente es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de Salud, conocer el nivel de satisfacción permite mejorar, abordar deficiencias y fortalecer el Sistema de Salud. (Gilmore, 1996)*

Dimensión 1: *Confiabilidad*

Definición de la dimensión:  
*Se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos al utilizar un instrumento de medición. Los cuestionarios de medición deben de ser confiables que produzcan resultados consistentes. (Montesado, 2003)*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 1	4	4	4	
	2. 2	4	4	4	
	3. 3	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

Dimensión 2: *Calidad*

Definición de la dimensión:  
*Calidad en Salud implica proporcionar a los pacientes mejores medios, infraestructuras y materiales a su alcance para brindar una atención óptima. (Kassas, 2021)*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 4	4	4	4	
	2. 5	4	4	4	
	3. 6	4	4	4	
	4.				
	5.				

6.					
7.					
8.					

**Dimensión 3: Validez**

Definición de la dimensión:

La validez se refiere a la capacidad de un instrumento para medir de manera precisa y exacta el constructo que se desea evaluar, en el caso de satisfacción de pacientes es... (citar autor, año).  
necesario que sean válidos (Montecagudo, 2003)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.	7	✓	✓	✓	
2.	8	✓	✓	✓	
3.	9	✓	✓	✓	
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

**Dimensión 4: Empatía**

Definición de la dimensión:

Es fundamental en la gestión de salud y familiar que permita tener una relación cercana entre el paciente y el personal de salud (Fernandez, 2008) (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.	10	✓	✓	✓	
2.	11	✓	✓	✓	
3.	12	✓	✓	✓	
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

**Dimensión 5: Seguridad**

Definición de la dimensión:


Seguridad eficiente en salud implica la implementación de prácticas y políticas que garanticen la seguridad de los mismos que a su vez tiene impacto directo en su satisfacción (citar autor, año). (Morino, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
1.	13	4	4	4	
2.	14	4	4	4	
3.	15	4	4	4	
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA

Jamela Ruth Chucos Argopalco



### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. Roberto León Segovia		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )	
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social ( )	Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Salud Pública, Gobernación y Bienestar de Salud		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Servicio Sanitario para la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio
Autor (a):	Paulo Cesar Morales del Campo
Objetivo:	Establecer la influencia del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Laboratorio de un centro de Salud
Dimensiones:	Efectividad, equidad, aceptabilidad, accesibilidad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	1 a 5
Niveles o rango:	Deficiente, regular, eficiente
Cantidad de ítems:	15 ítems
Tiempo de aplicación:	5 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario ..... Servicio Sanitario .....  
 elaborado por ..... el Bto. Paulo Cesar Morales del Campo ..... en el año  
 ..... 2023 ..... de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según  
 corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.



<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Servicio Sanitario

**Definición de la variable:**

Tiene como objetivo mejorar el bienestar de individuos y poblaciones en relación con la salud, se señala que es necesario pasar de una perspectiva en la que lo importante es saber quien lidera (ortún, 2007).... (citar autor, año).

Dimensión 1: Efectividad

**Definición de la dimensión:**

Efectividad en gestión sanitaria y servicios de salud trata sobre la confluencia entre la equidad y la regla de rescate, que al final resultara en una mejora en los servicios de salud (ortún, 2007).... (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.	1	4	4	4	
2.	2	4	4	4	
3.	3	4	4	4	
4.	4	4	4	4	
5.					
6.					
7.					
8.					

Dimensión 2: Equidad

**Definición de la dimensión:**

El ámbito tecnológica puede afectar la equidad en la atención sanitaria de varias formas, esto puede agravar las disparidades de salud existentes y limitar las oportunidades de los pacientes (casas y peiro, 2002) (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 5	4	4	4	
	2. 6	4	4	4	
	3. 7	4	4	4	
	4. 8	4	3	4	mejorar la relación entre ambos variables
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

**Dimensión 3: Aceptabilidad**

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado en que los usuarios son tratados con la humanidad, dignidad y respeto durante su interacción con los servicios de la salud. (Ortún, 2007). (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 9	4	4	4	
	2. 10	4	4	4	
	3. 11	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

**Dimensión 4: Accesibilidad**

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de una organización de salud para optimizar la distancia y el tiempo necesario para brindar servicios a los usuarios. (OJA, 2000). (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 12	4	4	4	
	2. 13	4	4	4	
	3. 14	4	4	4	
	4. 15	4	4	4	
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

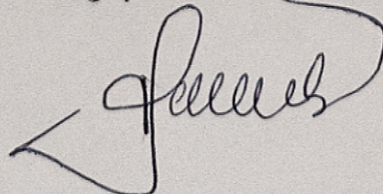
Dimensión 5: .....

Definición de la dimensión:

.....  
 .....  
 ..... (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

NOMBRE Y APELLIDOS  
 FIRMA

Roberto León Segovia  


1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ma. Roberto León Soriano
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (x) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Salud Pública, gobernanza y gerencia de Salud
Institución donde labora:	Red de Salud Chucumpo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio
Autor (a):	Paulo Cesar Morales del Campo
Objetivo:	Establecer la influencia del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Laboratorio de un Centro de Salud
Dimensiones:	Confiabilidad, Calidad, Validez, Empatía, Seguridad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	1 a 5
Niveles o rango:	Insatisfecho, Algo satisfecho, Satisfecho
Cantidad de ítems:	15 ítems
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario ..... Satisfacción de pacientes .....  
 elaborado por ..... el Blg. Paulo Cesar Morales del Campo ..... en el año  
 ..... 2023 ..... de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según  
 corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del paciente

Definición de la variable:

La satisfacción del paciente es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud, conocer el nivel de satisfacción permite mejorar, abordar deficiencias y fortalecer el sistema de salud. (citar autor, año). (Bilmar, 1996)

Dimensión 1: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos al utilizar un instrumento de medición. Los cuestionarios de medición deben de ser confiables y que produzcan resultados consistentes. (citar autor, año). (Montesquedo, 2003)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.	1	4	4	4	
2.	2	4	4	4	
3.	3	4	4	4	
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

Dimensión 2: Calidad

Definición de la dimensión:

Calidad en salud implica proporcionar a los pacientes mejores medios, infraestructuras y materiales a su alcance para brindar una atención óptima. (citar autor, año). (Pomares, 2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 4	4	4	4	
	2. 5	4	4	4	
	3. 6	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

Dimensión 3: Validez.....

Definición de la dimensión:

La validez se refiere a la capacidad de un instrumento para medir de manera precisa y exacta el constructo que se desea evaluar, en el caso de satisfacción de paciente es..... (citar autor, año).  
necesario que sean válidos (Monteagudo, 2003)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 7	4	4	4	
	2. 8	4	4	4	
	3. 9	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

Dimensión 4: Empatía.....

Definición de la dimensión:

Es fundamental en la sección de salud y familias que permita tener una relación cercana entre el paciente y el personal de salud (Fernández, 2008)..... (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 10	4	4	4	
	2. 11	4	4	4	
	3. 12	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

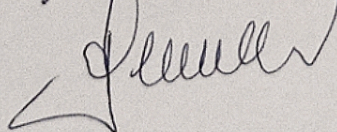
Dimensión 5: Seguridad.....

Definición de la dimensión:

Seguridad eficiente en salud implica la implementación de prácticas y políticas que garanticen la seguridad de los mismos que a su vez tiene impacto directo en su satisfacción (citar autor, año). (Merino, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 13	4	4	4	
	2. 14	4	4	4	
	3. 15	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA

Roberto León Segovia  


### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. Luz María Quispe Lazo		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )	
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ( )	Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de los servicios de Salud		
Institución donde labora:	Red de Salud Huancayo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio
Autor (a):	Paulo Cesar Morales del Campo
Objetivo:	Establecer la influencia del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes
Administración:	
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Laboratorio de un centro de Salud
Dimensiones:	Efectividad, equidad, aceptabilidad, accesibilidad
Confiabilidad:	Alfa de cronbach
Escala:	1 a 5
Niveles o rango:	Deficiente, regular, excelente
Cantidad de ítems:	15 ítems
Tiempo de aplicación:	5 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario ..... Servicio Sanitario .....  
 elaborado por ..... Rto. Paulo Cesar Morales del Campo ..... en el año  
 ..... 2023 ..... de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según  
 corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.



<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Servicio Sanitario

Definición de la variable:

Tiene como objetivo mejorar el bienestar de individuos y poblaciones en relación con la salud, se señala que es necesario pasar de una perspectiva en la que lo importante es saber quien lidera (ortún, 2007) (citar autor, año).

Dimensión 1: Efectividad

Definición de la dimensión:

Efectividad en gestión sanitaria y servicios de salud trata sobre la confluencia entre la eficacia y la regla de rescate, que al final resultará en una mejora en los servicios de salud (ortún, 2007) (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 1	4	4	4	
	2. 2	4	4	4	
	3. 3	4	4	4	
	4. 4	4	4	4	
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

Dimensión 2: Equidad

Definición de la dimensión:

El ámbito tecnológico puede afectar la equidad en la atención sanitaria de varias formas, esta puede agravar las disparidades de salud existentes y limitar las oportunidades de las pacientes (casas y peiro, 2002) (citar autor, año).

1.	5	4	4	4	
2.	6	4	4	4	
3.	7	4	4	4	
4.	8	4	4	4	

**Dimensión 3: .....** *Aceptabilidad*

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado en que los usuarios son tratados con la humanidad, dignidad y respeto durante su interacción con los servicios de la salud (Ortún, 2007) (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.	9	4	4	4	
2.	10	4	4	4	
3.	11	4	4	4	
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

**Dimensión 4: .....** *Accesibilidad*

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de una organización de salud para optimizar la distancia y el tiempo necesario para brindar servicios a los usuarios (OTA, 2000) (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.	12	4	4	4	
2.	13	4	4	4	
3.	14	4	4	4	
4.	15	4	4	4	
5.					
6.					
7.					
8.					

**Dimensión 5: .....**

Definición de la dimensión:

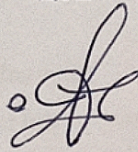
.....  
 .....  
 ..... (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA-5

LUZ MARIA QUISPE LAZO



### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	M <sup>c</sup> . Luz María Quispe Lazo		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )	
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social ( )	Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de los servicios de Salud		
Institución donde labora:	Red de Salud Huamanga		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes en el área de laboratorio
Autor (a):	Paula Cesar Morales del Campo
Objetivo:	Establecer la influencia del servicio sanitario en la satisfacción de pacientes
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Laboratorio de un centro de Salud
Dimensiones:	confiabilidad, calidad, validez, empatía, seguridad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	1 al 5
Niveles o rango:	Insatisfecho, algo satisfecho, satisfecho
Cantidad de ítems:	15 ítems
Tiempo de aplicación:	5 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario ..... Satisfacción de pacientes .....  
 elaborado por ..... el B<sup>g</sup>o. Paula Cesar Morales del Campo ..... en el año  
 ..... 2023 ..... de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según  
 corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del paciente

Definición de la variable: La Satisfacción del paciente es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud, conocer el nivel de satisfacción permite mejorar, abordar deficiencias y fortalecer el sistema de Salud..... (citar autor, año). (Gilmore, 1996)

Dimensión 1: Confiabilidad

Definición de la dimensión: Se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos al utilizar un instrumento de medición, los cuestionarios de medición deben de ser confiables y que produzcan resultados consistentes (citar autor, año). (Montesudo, 2003)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1.	4	4	4	
	2.	4	4	4	
	3.	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

Dimensión 2: Calidad

Definición de la dimensión: Calidad en salud implica proporcionar a los pacientes mejores medios, infraestructuras y materiales a su alcance para brindar una atención optima (citar autor, año). (Ramirez, 2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.	4	4	4	4	
2.	5	4	4	4	
3.	6	4	4	4	
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

Dimensión 3: Validez.....

Definición de la dimensión:

La validez se refiere a la capacidad de un instrumento para medir de manera precisa y exacta el constructo que se desea evaluar, en el caso de satisfacción de puentes es (citar autor, año) necesario que estos sean válidos (Montesalvo, 2023)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1.	7	4	4	4	
2.	8	4	4	4	
3.	9	4	4	4	
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

Dimensión 4: Empatía.....

Definición de la dimensión:

Es fundamental en la gestión de salud y familiar que permita tener una relación cercana entre el puente y el personal de salud (Ferreira et al., 2008) (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 10	4	4	4	
	2. 11	4	4	4	
	3. 12	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

Dimensión 5: Seguridad

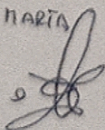
Definición de la dimensión:

Seguridad eficiente en salud implica la implementación de prácticas y políticas que garanticen la seguridad de los mismos, que a su vez tienen un impacto directo en su satisfacción (citar autor, año). (Merino, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. 13	4	4	4	
	2. 14	4	4	4	
	3. 15	4	4	4	
	4.				
	5.				
	6.				
	7.				
	8.				

NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA

LUZ MARTA QUISPE LAZO



REGISTRO NACIONAL DE

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS  
PROFESIONALES**

**GRADUADO** QISPES LAZO, LUZ  
MARIA  
DNI 44825062

**GRADO O TÍTULO MAESTRA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
LA SALUD**

**Fecha de diploma:** 13/08/18  
Modalidad de  
estudios: PRESENCIAL

Fecha matrícula: 29/10/2016  
Fecha egreso: 10/03/2018

**INSTITUCIÓN** UNIVERSIDAD  
PRIVADA CÉSAR VALLEJO  
**PERU**

REGISTRO NACIONAL DE

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS  
PROFESIONALES**

**GRADUADO** CHUCO ARZAPALO,  
PAMELA RUTH  
DNI 46296764

**GRADO O TÍTULO MAESTRO EN  
CIENCIAS DE LA SALUD;  
MENCION EN SALUD PÚBLICA**

**Fecha de diploma:** 24/04/23  
Modalidad de  
estudios: PRESENCIAL

Fecha matrícula: 10/05/2016  
Fecha egreso: 02/05/2017

**INSTITUCIÓN** UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE HUANCVELICA  
**PERU**

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS  
PROFESIONALES**

**INSTITUCIÓN** UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE  
HUAMANGA  
**PERU**

**GRADUADO**  
LEON  
SEGOVIA  
ROBERTO  
DNI  
28272866

**GRADO O TÍTULO TÍTULO DE  
MÁSTER EN GOBIERNO Y  
GERENCIA EN SALUD**  
Fecha de Diploma: 07/09/2015

**TIPO:**

- **RECONOCIMIENTO**

Fecha de Resolución de  
Reconocimiento: 04/10/2018

**Modalidad de estudios:**  
**Duración de estudios:**

**INSTITUCIÓN**  
UNIVERSITAT  
POMPEU  
FABRA  
**ESPAÑA**



## 5. PRUEBAS DE NORMALIDAD

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicio Sanitario	,348	80	,000
Satisfacción de Pacientes	,297	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## 6. CALCULO DE MUESTRA



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

### Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Poblacion:

100

Calcular

**Margen: 5%**

**Nivel de confianza: 95%**

**Poblacion: 100**

**Tamaño de muestra: 80**

### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + (z^2(p \cdot q)) / N}$$



## 8. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Instrumento 1: Para la variable: Servicio sanitario, prueba realizada con 25 participantes de manera aleatoria

Variable 1: Servicio sanitario

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	15

El alfa de Cronbach es de 0,809 lo cual indica que es adecuada.

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera usted que el personal de laboratorio cumple con total eficiencia el trabajo que le brinda?	46,92	58,077	,505	,791
¿Considera usted que el profesional de laboratorio realiza los procedimientos adecuados durante su atención?	47,64	68,823	-,032	,826
¿Considera usted que el profesional de laboratorio tiene dominio en las actividades que realiza?	46,08	65,743	,214	,810
¿Considera usted que el servicio de laboratorio cuenta con metas y objetivos claros en cuanto a su atención?	45,84	64,057	,338	,803

¿Considera usted que se le trato de igual manera que a otros pacientes en el servicio de laboratorio?	47,40	70,250	-,121	,838
¿Considera usted que hubo algún tipo de discriminación por parte del profesional de laboratorio al momento de ser atendido?	46,12	63,443	,226	,813
¿Considera usted que el personal de laboratorio respeto la fila de atención según su orden de llegada?	46,68	61,310	,497	,793
¿Considera que hubo alguna preferencia en la atención por ser de sexo masculino o femenino?	47,40	56,833	,699	,777
¿Considera usted que el profesional por el cual fue atendido respeta la privacidad y confidencialidad de su resultado?	47,76	55,440	,681	,776
¿Considera usted que el profesional de salud que lo atiende le brinda respeto al momento de su atención?	46,96	55,373	,749	,772
¿Considera usted que el profesional de salud que lo atiende le genera confianza y tranquilidad?	47,04	61,207	,363	,802
¿Considera usted que el tiempo de espera para la toma de muestra es el aceptable según su orden de llegada?	47,12	56,610	,664	,778
¿Considera usted que las instalaciones del servicio de laboratorio se encuentra accesibles a su llegada?	46,12	59,443	,557	,788
¿Considera usted que el área de toma de muestra cuenta con las instalaciones adecuadas para su atención?	46,96	51,290	,824	,759
¿Considera usted que el acceso para las personas discapacitadas son las más adecuadas?	45,08	69,243	,000	,813

Instrumento 1: Para la variable: Satisfacción de pacientes, prueba realizada con 25 participantes de manera aleatoria

Variable 2: Satisfacción de pacientes

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	15

El alfa de Cronbach es de 0,784 lo cual indica que es moderada.

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El servicio de laboratorio cuando promete realizar los análisis respectivos cumple con lo antes mencionado?	46,32	55,227	,544	,761
¿El profesional de laboratorio, pone adecuada atención en el registro de su codificación?	46,92	70,660	-,494	,831
¿El profesional de laboratorio que lo atiende le brinda la confianza dentro de su atención de una manera segura y confiable?	45,44	62,423	,060	,791
¿Considera usted que el servicio de laboratorio es moderno y con instalaciones adecuadas?	44,92	57,577	,508	,767

¿Considera usted que la calidad de la atención cumple con sus expectativas?	46,96	64,207	-,114	,823
¿El servicio de laboratorio cuenta con una cartera de servicio visible y con accesibilidad al público usuario?	45,36	59,157	,198	,787
¿Existe un correo, teléfono y/o dirección en el cual me pueda contactar para saber en qué estado se encuentran mis resultados?	46,08	53,243	,613	,753
¿El personal de laboratorio se encuentra disponible para atender a mis dudas y preguntas?	46,36	55,240	,557	,760
¿Considera usted que los tiempos dentro de la toma de muestra y entrega de resultados son los más adecuados?	46,84	50,557	,686	,743
¿La atención que usted recibió es personalizada, con un trato amable y adecuado?	46,20	51,250	,685	,745
¿Los trabajadores conocen del tema dentro del servicio y cumplen con los protocolos establecidos?	46,36	50,407	,674	,744
¿Los trabajadores del servicio de laboratorio son puntuales en cuanto a la atención de toma de muestra?	46,28	49,543	,688	,741
¿Siente usted seguridad al ser atendido por el profesional del servicio de laboratorio?	45,32	58,727	,303	,778
¿El profesional de salud por lo general es cortés y recibo un buen trato?	46,08	46,910	,908	,719

¿Considera usted que el profesional de salud cumple con todas las medidas de bioseguridad para su atención en cuanto a la indumentaria, manejo de materiales e insumos, etc.	46,72	58,627	,223	,785
--	-------	--------	------	------

## 9. BASE DE DATOS PARA EL PROCESAMIENTO ESTADISTICO

Variable 1: Servicio sanitario														Variable 2: Satisfacción de paciente																
Dimensión: Efectividad				Dimensión: Equidad				Dimensión: Aceptabilidad				Dimensión: Accesibilidad				Dimensión: Confiabilidad		Dimensión: Calidad		Dimensión: Validez			Dimensión: Empatía		Dimensión: Seguridad					
¿Concuerda usted que el personal de laboratorio cumple con total eficiencia al trabajar que le brinda?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio realice el diagnóstico?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio tiene dominio en las actividades que realiza?	¿Concuerda usted que el servicio de laboratorio cuenta con metas y objetivos claros en cuanto a su atención?	¿Concuerda usted que el tipo de discriminación por parte del profesional de laboratorio al momento de atender a los pacientes?	¿Concuerda usted que el personal de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿Concuerda usted que el profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿El servicio de laboratorio cuando realiza el examen para el diagnóstico de laboratorio cumple con los requisitos de confiabilidad?	¿El profesional de laboratorio que atiende el servicio de laboratorio brinda una atención adecuada y oportuna?	¿Concuerda usted que el servicio de laboratorio cuenta con la calidad de atención adecuada y oportuna?	¿El servicio de laboratorio cuenta con una cartera de servicios viable y accesible al público?	¿Existe un correo, teléfono o dirección en la que pueda contactar para saber en qué horario se encuentra el laboratorio para atender a los pacientes?	¿El personal de laboratorio dentro de la hora de atención brinda un servicio amable y oportuno?	¿Las trabajadoras dentro del servicio cumplen con la práctica de la atención de los pacientes?	¿Las trabajadoras dentro del servicio cumplen con la práctica de la atención de los pacientes?	¿Siente usted que el servicio de laboratorio brinda un buen trato?	¿El profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿El profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?	¿El profesional de laboratorio atiende a los pacientes de manera equitativa?					
1	4	5	5	5	4	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5				
2	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
3	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5				
4	3	4	1	2	3	5	3	1	5	3	3	4	5	1	1	4	1	4	3	3	3	1	3	1	2	2	?	3	2	4
5	3	3	1	1	3	1	4	1	5	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	4	1	3	4	5	5	4	4	4	5	
6	3	4	4	5	4	1	5	1	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	3	1	4	3	5	4	5	5	5	5	5	
7	4	4	5	5	4	3	4	1	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	3	1	4	5	4	4	5	5	5	4	
8	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	
9	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
10	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
12	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	
14	5	5	4	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	
18	5	5	5	4	5	1	4	2	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4
20	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	
23	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	





## 10. CAPTURA DE PANTALLA (CUESTIONARIO GOOGLE FORM)

1 = totalmente en desacuerdo      2 = en desacuerdo    3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo      4 = de acuerdo      5 = totalmente de acuerdo

### ENCUESTA:

VARIABLE SERVICIO SANITARIO

N°	ITEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION EFECTIVIDAD</b>						
1	¿Considera usted que el personal de laboratorio cumple con total eficiencia el trabajo que le brinda?					X
2	¿Considera usted que el profesional de laboratorio realiza los procedimientos adecuados durante su atención?					X
3	¿Considera usted que el profesional de laboratorio tiene dominio en las actividades que realiza?					X
4	¿Considera usted que el servicio de laboratorio cuenta con metas y objetivos claros en cuanto a su atención?					X
<b>DIMENSION EQUIDAD</b>						
5	¿Considera usted que se le trato de igual manera que a otros pacientes en el servicio de laboratorio?					X
6	¿Considera usted que hubo algún tipo de discriminación por parte del profesional de laboratorio al momento de ser atendido?	X				
7	¿Considera usted que el personal de laboratorio respeto la fila de atención según su orden de llegada?					X
8	¿Considera que hubo alguna preferencia en la atención por ser de sexo masculino o femenino?	X				
<b>DIMENSION ACEPTABILIDAD</b>						
9	¿Considera usted que el profesional por el cual fue atendido respeta la privacidad y confidencialidad de su resultado?					X
10	¿Considera usted que el profesional de salud que lo atiende le brinda respeto al momento de su atención?					X
11	¿Considera usted que el profesional de salud que lo atiende le genera confianza y tranquilidad?					X
<b>DIMENSION ACCESIBILIDAD</b>						
12	¿Considera usted que el tiempo de espera para la toma de muestra es el aceptable según su orden de llegada?				X	
13	¿Considera usted que las instalaciones del servicio de laboratorio se encuentra accesibles a su llegada?				X	
14	¿Considera usted que el área de toma de muestra cuenta con las instalaciones adecuadas para su atención?				X	
15	¿Considera usted que el acceso para las personas discapacitadas son las más adecuadas?				X	

Adaptado

1 = totalmente en desacuerdo  
totalmente de acuerdo

2 = en desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = de acuerdo 5 =

ENCUESTA:

VARIABLE SATISFACCION DEL PACIENTE

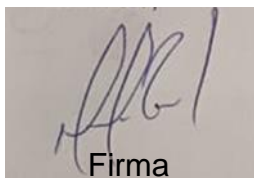
N°	ITEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION CONFIABILIDAD</b>						
1	¿El servicio de laboratorio cuando promete realizar los análisis respectivos cumple con lo antes mencionado?					X
2	¿El profesional de laboratorio, pone adecuada atención en el registro de su codificación?					X
3	¿El profesional de laboratorio que lo atiende le brinda la confianza dentro de su atención de una manera segura y confiable?					X
<b>DIMENSION CALIDAD</b>						
4	¿Considera usted que el servicio de laboratorio es moderno y con instalaciones adecuadas?					X
5	¿Considera usted que la calidad de la atención cumple con sus expectativas?					X
6	¿El servicio de laboratorio cuenta con una cartera de servicio visible y con accesibilidad al público usuario?					X
<b>DIMENSION VALIDEZ</b>						
7	¿Existe un correo, teléfono y/o dirección en el cual me pueda contactar para saber en qué estado se encuentran mis resultados?			X		
8	¿El personal de laboratorio se encuentra disponible para atender a mis dudas y preguntas?				X	
9	¿Considera usted que los tiempos dentro de la toma de muestra y entrega de resultados son los más adecuados?					X
<b>DIMENSION EMPATIA</b>						
10	¿La atención que usted recibió es personalizada, con un trato amable y adecuado?					X
11	¿Los trabajadores conocen del tema dentro del servicio y cumplen con los protocolos establecidos?					X
12	¿Los trabajadores del servicio de laboratorio son puntuales en cuanto a la atención de toma de muestra?					X
<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>						
13	¿Siente usted seguridad al ser atendido por el profesional del servicio de laboratorio?					X
14	¿El profesional de salud por lo general es cortés y recibo un buen trato?					X
15	¿Considera usted que el profesional de salud cumple con todas las medidas de bioseguridad para su atención en cuanto a la indumentaria, manejo de materiales e insumos, etc.					X

Adaptado

## 11. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) profesional de biología: Yo, Paulo Cesar Morales del Campo le hago presente que, me encuentro cursando estudios de post grado en la Universidad Cesar Vallejo. Para lo cual, la presente ficha de consentimiento informado tiene como propósito dar a conocer a los participantes el título de la investigación llevada a cabo y las facultades propias de su rol como paciente. Si usted accede a participar del presente estudio, se le pedirá responder unos cuestionarios los cuales servirán como datos valiosos para la investigación que por título tiene: “Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023”, cuyo llenado tomara un tiempo aproximado de 10 minutos (5 minutos por cada cuestionario). También es importante informarle que su participación será totalmente anónima, voluntaria, con fines estrictamente de investigación; pudiendo expresar sus dudas en cualquier momento durante su desarrollo y de igual manera dejar de responderlo sin que esto pudiera perjudicarlo. Por lo cual solicito su colaboración y expreso mi agradecimiento de antemano por su valioso aporte. Atentamente,

El Autor,



Firma

Nombre: Paulo Cesar Morales del Campo

DNI: 43491387

Yo, \_\_\_\_\_ acepto y preciso haber sido informado/a respecto al propósito de estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación. Acepto mi participación en la presente investigación científica titulada: “Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023”.

## 12. FOTOS AL MOMENTO DE APLICAR EL CUESTIONARIO





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS COMPLETA**

LIMA, 20 de Julio del 2023

Siendo las 16:00 horas del 07/08/2023, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis Completa titulada: "Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023", presentado por el autor MORALES DEL CAMPO PAULO CESAR egresado de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis Completa, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
PAULO CESAR MORALES DEL CAMPO	(16)Cum Laude

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado

Firmado electrónicamente por:  
JMARASC el 03 Ago 2023 14:22:20

\_\_\_\_\_  
JAIME CESAR MARCAS CAMPOS  
**PRESIDENTE**

Firmado electrónicamente por:  
MROSARIOVG el 03 Ago 2023 14:22:22

\_\_\_\_\_  
MILUSKA ROSARIO VEGA GUEVARA  
**SECRETARIO**

Firmado electrónicamente por: HMORANR el  
03 Ago 2023 14:21:43

\_\_\_\_\_  
HUGO SAMUEL MORAN REQUENA  
**VOCAL(ASESOR)**

Código documento Trilce: TRI - 0604715

\* Para Pre y posgrado los rangos de dictamen se establecen en el Reglamento de trabajos conducentes a grados y títulos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, MORALES DEL CAMPO PAULO CESAR identificado con DNI N° 43491387 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

LIMA, 11 de Setiembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
MORALES DEL CAMPO PAULO CESAR : 43491387 <b>ORCID:</b> 0009-0009-8141-9869	Firmado electrónicamente por: PMORALESDE86 el 11- 09-2023 21:26:45

Código documento Trilce: INV - 1286628



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023", cuyo autor es MORALES DEL CAMPO PAULO CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 20 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL <b>DNI:</b> 20097173 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 03-08- 2023 14:20:42

Código documento Trilce: TRI - 0604719





**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MORALES DEL CAMPO PAULO CESAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Servicio sanitario para la satisfacción de pacientes del área de laboratorio de un establecimiento de salud en Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MORALES DEL CAMPO PAULO CESAR : 43491387 <b>ORCID:</b> 0009-0009-8141-9869	Firmado electrónicamente por: PMORALESDE86 el 11-09-2023 21:26:35

Código documento Trilce: INV - 1286630