



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y satisfacción de pacientes que se atienden
en laboratorio clínico de un centro de salud, Chiclayo-2023

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

AUTORA:

Cadenillas Vilchez, Rosmery del Pilar (orcid.org/0000-0001-9249-894X)

ASESORES:

Mgtr. Ñique Carbajal Cesar Armando (orcid.org/0000-0001-6442-9656)

Dra. Chavarry Ysla Patricia del Rocío (orcid.org/0000-0003-0575-3717)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis amadas hijas María del Pilar y Priscila Alhelí, quienes son mi motivo para avanzar cada día y seguir creciendo.

A mis adorados padres María y Guillermo, por su amor y apoyo incondicional en todo momento.

A mi querido esposo William, por estar siempre a mi lado apoyándome.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por subeudición y guía en cada paso dado.

A los docentes de la universidad por su asesoría y apoyo en la realización del presente trabajo.

Al jefe del centro de salud Atusparia por darme las facilidades para realizar la investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.1.1 Tipo de Investigación	13
3.1.2 Diseño de Investigación:	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.3.1 Población	15
3.3.2 Muestra.....	15
3.3.3 Muestreo.....	15
3.3.4 Unidad de análisis.....	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	19
<i>Grado de correlación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.</i> ..	19
Tabla 2.....	20
Nivel de Calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico de un centro de salud.....	20
Tabla 3.....	21
<i>Nivel de satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.</i>	21
Tabla 4.....	22
<i>Grado de correlación entre dimensión fiabilidad con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.</i> ..	22
Tabla 5.....	23
<i>Grado de correlación entre dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.</i>	23
Tabla 6.....	24
<i>Grado de correlación entre dimensión seguridad con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.</i> ..	24
Tabla 7.....	25
<i>Grado de correlación entre dimensión empatía con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.</i> ..	25
Tabla 8.....	26
<i>Grado de correlación entre dimensión elementos tangibles con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.</i>	26

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes que asisten a laboratorio clínico en un centro de salud Chiclayo, empleando un estudio descriptivo básico, no experimental, de corte transversal correlacional, la muestra empleada fueron 190 usuarios que acudieron al servicio de laboratorio en el mes de junio. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumentos se emplearon 2 cuestionarios, uno para calidad de atención y otro para satisfacción, compuesto por 22 y 20 items respectivamente. Para el procesamiento de datos se empleó el programa SPSS versión 25 y el programa Excel, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados obtenidos nos indican que el 38.9% recibió una alta calidad de atención, el 2.1% recibió una muy baja calidad de atención, en cuanto a la satisfacción del paciente obtuvimos que el 61.1% tuvo una buena satisfacción y el 1.6% una pésima satisfacción. En cuanto a la correlación se puede decir que hay una asociación significativa, pero con un grado bajo, con un coeficiente de 0.206. Llegando a la conclusión que, si existe una correlación entre ambas las variables, pero con bajo grado de correlación directa.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción pacientes, laboratorio clínico.

ABSTRACT

The general objective of this investigation was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of patients who attend the clinical laboratory in a Chiclayo health center, using a basic, non-experimental, cross-sectional descriptive correlational study, the sample used were 190 users who attended the laboratory service in June. The technique used was the survey and 2 questionnaires were used as instruments, one for quality of care and the other for satisfaction, made up of 22 and 20 items respectively. For data processing, the SPSS version 25 program and the Excel program were used, the Spearman's Rho correlation coefficient was used. The results obtained indicate that 38.9% received a high quality of care, 2.1% received a very low quality of care, in terms of patient satisfaction we obtained that 61.1% had good satisfaction and 1.6% a lousy satisfaction. Regarding the correlation, it can be said that there is a significant association, but with a low degree, with a coefficient of 0.206. Coming to the conclusion that, if there is a correlation between both variables, but with a low degree of direct correlation.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, clinical laboratory.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del entorno de la salud, podemos definir la calidad como una agrupación de acciones encaminadas a generar un clima de confianza entre los usuarios y el personal asistencial, basado en un ambiente amigable, seguro, y servicial, logrando así una satisfacción en los usuarios.

Por su parte el organismo encargado de la salud a nivel del mundo (OMS), mediante publicación en su portal Web, indica que la manera en que se brinda el trato en los centros hospitalarios, va a constituir la condición necesaria para que en las diferentes áreas de los centros que brindan atención médica, las personas que acuden aumenten la expectativa y la confianza de obtener resultados de salud esperados y acorde a sus necesidades, los mismos que van a estar estrechamente ligados y sustentados en la calidad y conocimiento de los profesionales, necesarios y fundamentales para obtener mejores condiciones y garantizar salud para todas las personas a nivel mundial. Además, indica que sobre los sucesos actuales, el total de países se encuentran comprometidos en la búsqueda de salud para todos, por lo tanto, es necesario poner primordial importancia en la calidad de atención a la población para que esta sea eficaz, segura y tenga como centro a las personas, situación que tiene que ir en conjunto y de la mano el servicio sanitario brindado para que en complemento con el buen trato, se brinde un cuidado oportuno, equitativo, integro y eficiente, logrando aumentar el bienestar general y la confianza de la población que acude a un determinado establecimiento de salud.

El propósito de la atención en salud es que se pueda ofertar y dar un servicio de óptima calidad, debiendo llevarse a cabo de manera adecuada y oportuna para el beneficio de toda la población. Sin embargo, en la realidad se presentan una serie de impedimentos para poder lograr su ejecución de tal manera que, durante el curso de su desarrollo, el vínculo que se pueda generar entre profesional de la salud y paciente, van a ser piezas claves para examinar el grado de contento y placer de los pacientes relacionado al servicio y trato brindado (Lazo & Santivañez, 2018). Lo afirmado anteriormente resulta siendo verdadero ya que en la actualidad podemos ver que se ha venido a menos la relación y vínculo entre los pacientes y profesionales de la salud de cualquier rama, sumado a ello se puede observar otros

problemas, como las largas colas para acceder a los servicios de atención, la carencia de insumos, reactivos así como instrumentos indispensables en la ejecución y procesamiento para diferentes tareas sanitarias, infraestructura inapropiada, falta de recursos humanos y una gestión adecuada que ayude a dar pronta solución a los problemas suscitados.

Esta problemática se puede evidenciar a nivel nacional, la cual no es ajena a la realidad de los diferentes centros que brindan servicios de salud en Chiclayo, situación que se puede apreciar en el centro de salud Atusparia, en el cual se observa usuarios descontentos por la espera tan prolongada para recibir su atención, por falta de recursos humanos, insumos, reactivos, equipos médicos actualizados, mobiliario apropiado, infraestructura adecuada; tomando en cuenta la gran demanda que presenta el establecimiento, esto genera aglomeración de pacientes. Todo lo descrito anteriormente, dificulta la calidez y calidad brindada a los pacientes; es por eso que el presente trabajo busca dar a conocer la “calidad de la atención brindada y satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud de Chiclayo.”

Teniendo en cuenta todas las observaciones, este trabajo se basa en la percepción de las personas que acuden para que se les realice diferentes exámenes de laboratorio clínico, determinando así las condiciones óptimas de trabajo para garantizar el bienestar de los usuarios

El tema principal que se planteó ante esta circunstancia fue: "¿Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de pacientes que se atienden en el laboratorio clínico de un establecimiento de salud de Chiclayo - 2023?", como interrogantes particulares se formularon: ¿Cuál es el estándar de calidad de atención en el área de laboratorio clínico de un centro de salud de Chiclayo-2023?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes que reciben atención en el área de laboratorio clínico de un centro de salud de Chiclayo-2023? ¿Cuál es la asociación entre las cinco dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes que reciben atención en el laboratorio clínico de un centro de salud de Chiclayo-2023?

Las preguntas antes mencionadas brindan una oportunidad para la argumentación del estudio, desde un enfoque teórico para crear un marco para el trabajo actual teniendo como finalidad brindar conocimiento sobre la eficacia y eficiencia en la atención de pacientes, utilizando estándares internacionalmente conocidos y válidos, adaptándolos a nuestra realidad, porque con esto podremos identificar nuestras fortalezas y las que hay por mejorar, por lo que no queda más que seguir mejorando en beneficio de los usuarios a los que servimos.

Desde un enfoque práctico, el estudio demostrará la necesidad de mejorar el desarrollo del personal de salud en la sección asignada al realizar análisis clínicos de un establecimiento de salud de Chiclayo, comprender sus debilidades y fortalezas y así lograr que su atención sea considerada de calidad, pero debe determinarse aprobando y/o adaptando las normas a nuestra realidad. En cuanto a la justificación metodológica, establece la formulación y utilización de niveles de eficiencia y satisfacción de la investigación que estén aprobados a nivel nacional y/o internacional y que otros puedan buscar para sustentar este estándar cuando se adapte a nuestra realidad con mejoras para los investigadores, que puedan aplicarlo en su establecimiento.

Dada la información antes mencionada, el objetivo general es " Investigar la correlación que hay en la calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos por el laboratorio clínico de un establecimiento de salud Chiclayo-2023", siendo los objetivos particulares: Evaluar el nivel de calidad de la atención brindada a lospacientes atendidos en un laboratorio clínico en un centro de salud de Chiclayo-2023; medir el grado de satisfacción que experimentan los pacientes atendidos en un laboratorio clínico adscrito a un centro de salud de Chiclayo-2023; y medir la conexión entre las cinco dimensiones de la calidad de la atención y la satisfacciónde los pacientes atendidos en laboratorio clínico en un centro de salud de Chiclayo-2023.

Finalmente, para señalar la existencia o no de la correlación que se da a través de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud Chiclayo 2023, se plantean las hipótesis en concordancia con lo observado y los objetivos del estudio: H1: Sí se halla conexión entre las variables en estudio, Ho: No se halla conexión entre las variables en estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Abera (2017) en su estudio realizado en el hospital especializado Tikur Anbessa- Etiopía, con la finalidad de establecer la satisfacción de los usuarios que llegan al laboratorio clínico, trabajó con una muestra de 210 pacientes que recibieron dichos servicios, los mismos que fueron encuestados de manera directa y sus respuestas fueron medidas utilizando la escala de Likert, teniendo al número 1 como el valor más bajo y el 5 como el valor más alto para medir la satisfacción de los usuarios, asimismo esta encuesta permitió evaluar la asociación entre la satisfacción y diferentes indicadores, obteniendo como resultado que el 82% del total estaba satisfecho con la limpieza mostrada en las instalaciones, 83% tenía satisfacción en relación a la privacidad y confidencialidad de sus datos, 86% sentía que los precios del servicio de laboratorio eran justos, sin embargo el 56% mostraba insatisfacción con la ubicación del laboratorio, mientras que el 58,4% y el 63,8% muestra niveles de insatisfacción acerca de la disponibilidad y limpieza de letrinas respectivamente.

Hailu et al. (2020) realizaron un trabajo con la finalidad de medir el rango de satisfacción de los pacientes que concurren a los servicio de laboratorio en los hospitales públicos de Etiopía, para lo cual utilizó como instrumento la encuesta para la recolección de datos, trabajó un total de 2399 pacientes elegidos al azar de 60 hospitales públicos, de igual manera intento relacionar la satisfacción de los pacientes con algunos indicadores como son; limpieza de letrina, tiempo de espera, servicio de asesoramiento claro y comprensible durante la toma de muestra, accesibilidad al laboratorio, ubicación de letrinas, pago del servicio, entrega de resultados. Obteniendo de manera general que el 78,6 % de los pacientes se encontraban satisfechos, el indicador mostró más sensación de insatisfacción fue la falta de limpieza de las letrinas con el 47% del total, seguido de la insatisfacción por el largo tiempo de espera con el 30%.

Vera (2018) en México investigó la calidad del servicio en las organizaciones públicas de salud y su afectación en la satisfacción de los pacientes que perciben atención en ellas. Aplicada a 600 pacientes como muestra y 32 indicadores de calidad del servicio. Los resultados del procesamiento de los datos mediante

regresión lineal, regresión ordinal y análisis estructural revelaron que el rango de satisfacción mostrada por los pacientes que acudieron a estos centros de salud estuvo significativamente influenciado por el nivel de servicio brindado por el personal de análisis clínicos y por los médicos.

Hernández (2018) realizó una investigación con la finalidad de analizar la calidad de los servicios que se brindan en el área de laboratorio clínico del Hospital del Día Sur Valdivia – Ecuador. Metodología, de forma cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva, correlacional, aplicando una encuesta tomando el modelo SERVQUAL con una muestra de 147 personas. Los datos fueron analizados mediante las herramientas estadísticas SPSS v23, para la percepción de la calidad se determinó que el 87,1% se encontraba insatisfecho y el 12,9 recibió atención acorde a sus necesidades.

Escudero (2019) en su estudio propone evaluar la apreciación de los atendidos del servicio del área de laboratorio del Hospital General de Quevedo-Ecuador; utilizó un instrumento técnico basándose en el método Service Performance (SERVPERF) que examina la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la privacidad, la empatía y otras dimensiones; método utilizado análisis factorial, para reagrupar los datos en grupos homogéneos (3 componentes), obteniendo como resultados que el nivel de satisfacción promedio entre los 3 componentes es de 6, lo que nos indica que las personas están moderadamente satisfechas.

De León (2020) tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los atendidos en el laboratorio clínico del Hospital Pedro Bethancourt Antigua Guatemala. Su estudio fue descriptivo, transversal, trabajó con 216 usuarios, utilizando un cuestionario validado, SERVQUAL, resultando en un 87% de satisfacción, determinado por las dimensiones seguridad (95.8%) y empatía (91%).

Callupe (2021) en su estudio trató de medir la conexión entre la calidad de atención y el rango de satisfacción de los pacientes en el policlínico Médicos sin Fronteras - área de laboratorio Junín, metodología, básica, descriptivo correlacional, no experimental. transversal; empleó una muestra de 95 pacientes,

el método utilizado fue una encuesta, el instrumento fue el cuestionario, y realizó un análisis estadístico descriptivo utilizando la herramienta SPSS v26 utilizando una tabla de frecuencia; obtuvo como resultado, el 94% de los pacientes consideró bueno el nivel de atención, con un índice de satisfacción del 85%. Se determinó relación significativa entre las dos variables $p=,000$ y $\rho= ,412$

Gonzales (2020) realizó una investigación en el laboratorio clínico de Pacasmayo para averiguar cómo se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Metodología descriptiva, correlacional y no experimental, e incluyó 50 usuarios como muestra. Utilizó cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL para la calidad del servicio y el cuestionario de satisfacción del cliente basado en la teoría de Kotler, con el programa SPSS-24 arrojó un 100% de respuestas positivas de los pacientes, relacionado a la percepción de niveles altos de calidad y satisfacción del usuario, confirmando su relación que existe entre ambos.

Vásquez (2022) buscó analizar la conexión entre la calidad de atención y satisfacción de usuarios que acuden al establecimiento de salud Patrona de Chota, la indagación fue cuantitativa, no experimental, descriptiva, correlacional; los datos se recolectaron empleando la encuesta SERVQUAL, con una muestra de 152 usuarios; donde resultó que el 44% obtuvo muy buena atención; el 53% de pacientes se encontraba satisfecho. Se trabajó con el coeficiente de correlación de Somers (0.728), el cual indicó que la conexión entre la calidad y satisfacción fue positiva y fuerte, tiene relación directa.

Canzio (2019) en Lima investigó la conexión entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en hospitales públicos, metodología descriptiva, correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo y no experimental, con una población 382 personas. El instrumento fue la encuesta usando la escala de Likert. Los resultados obtenidos con el rho de Spearman, fue de 0,538, lo que supone una conexión lineal, significativa, moderada y proporcional entre las variables, que indican una conexión altamente significativa.

Alvarado (2023) en su trabajo se planteó medir la conexión entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el laboratorio clínico C.S Cachachi -

Cajamarca, el método utilizado fue básico, cuantitativo, transeccional, no experimental, correlacional, la muestra de trabajo es de 108 usuarios, la encuesta fue la técnica empleada y dos cuestionarios como instrumento. Se emplearon los programas estadísticos SPSS 25.0 y Microsoft Excel. Los resultados mostraron un buen nivel de calidad de atención con el 85%. Dado que el 64% de los usuarios declararon altos niveles de satisfacción, se puede afirmar que existe un fuerte vínculo entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención.

Con un abordaje cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, Machaca (2021) buscó la relación entre el rango de satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención del laboratorio clínico en el Policlínico Policial-Tacna. La muestra estuvo constituida por 205 pacientes y los métodos utilizados fueron encuestas y cuestionarios. La información se procesó con el programa IBM SPSS v23, y para comparar la hipótesis se empleó el coeficiente de asociación Rho Spearman, obteniendo 68,8% y 37,6% de satisfacción general y percepción de alta calidad respectivamente. Esto demuestra que las variables presentan una fuerte asociación.

Chuiruna (2022) en Cajamarca realizó una investigación para establecer la correlación entre el grado calidad y satisfacción del usuario, en 169 usuarios. El método fue descriptivo básico, no experimental, transversal y correlacional. Como instrumento el cuestionario para cada variable, usando la escala de Likert. En el análisis de los resultados se emplea el SPSS v25, y para comprobar la hipótesis el Rho de Spearman. Según los resultados, el 25,5% de los usuarios recibió una atención de alta calidad, el 40,8% recibió una atención regular y el 33,7% recibió una atención de baja calidad. En cuanto a la satisfacción, el 18% de los usuarios están satisfechos, el 47,3% moderadamente satisfechos y el 34,3% insatisfechos. Se concluye, la presencia de una dependencia significativa entre las dos variables.

En el laboratorio Ghemolab de Huancayo, Gerónimo (2021) realizó una investigación sobre la conexión entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención, formulando las posteriores hipótesis: Existe conexión sustancial entre ambas variables en el laboratorio Ghemolab, trabajó con una muestra de 1520 usuarios, y su estudio fue cuantitativo, no experimental, descriptivo-correlacional; empleó la encuesta, y como instrumento, trabajó con el cuestionario; procesó los

datos utilizando el programa SPSS versión 26 y obtuvo 96,1% en relación con la calidad de la atención como muy buena, 2% buena, normal 1,3%, mala 0,7%; y para la satisfacción del usuario, obtuvo muy satisfecho 66,45; satisfecho 32,9%, e insatisfecho 0,75. Concluyendo una fuerte conexión entre las variables.

Paredes (2020) investigó la conexión existente entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento de salud Cañaris, la indagación fue no experimental-descriptivo, correlacional; la muestra trabajada fueron 148 usuarios. Los instrumentos utilizados fueron elaborados por la investigadora, los cuales tienen validez de expertos y una confiabilidad calculada con el alfa de Cronbach. Se trabajó con el software SPSSv25 para procesar la data; obteniendo como resultados, que las dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización, tienen una conexión significativa con la satisfacción del usuario. Llegando a concluir la existencia de un vínculo positivo dentro de la calidad de atención y agrado del usuario.

En un laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque, Acosta (2022) buscó conocer la asociación entre las variables satisfacción del usuario externo y calidad de la atención. El estudio fue básico, cuantitativo, correlacional. Utilizó el método de encuesta, como instrumento el cuestionario basado en el modelo SERVPERF modificado para laboratorios clínicos, y empleó una muestra de 206 usuarios. Con ayuda del programa IBM SPSS Statistics v23, arrojó el 3,3% y 2,9% en los estándares muy satisfecho para la variable satisfacción y variable calidad respectivamente, nivel satisfecho logró 5,3% para la variable satisfacción y 5,8% para la calidad y el nivel indiferente obtuvo el 23,3% y 23,1% respectivamente, en el nivel insatisfecho se llegó a un 42,7% y 42,6% y finalmente en el nivel muy insatisfecho se obtuvo un 26,2% y 27,1% respectivamente. Usando la prueba tau-b, se concluye la presencia de asociación significativa directa entre las dos variables de estudio.

García (2021) se propuso investigar la conexión entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en el servicio de cirugía en el hospital Belén. Se realizó un estudio básico, no experimental, correlacional, utilizando dos

cuestionarios, uno para cada variable, y una muestra de 56 usuarios. Utilizando la Rho de Spearman, los datos fueron examinados en el programa SPSS 25.0. Con un coeficiente de $-0,057$, los resultados indican un grado sustancial y directo de conexión entre las dos variables, lo que apoya la idea que estas dos variables están relacionadas de manera significativa.

Guevara (2022) trató de definir la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Su estudio fue no experimental, correlacional, transversal y descriptivo, con una muestra de 372 usuarios. Usó la encuesta y el cuestionario como instrumento, considerando los lineamientos SERVQUAL, y utilizó el SPSS versión 23 para analizar los datos, eligió la prueba estadística no paramétrica Tau-b de Kendall obteniendo como resultados para calidad del servicio una categoría regular con un 65.1%, en cuanto a satisfacción del usuario una categoría media con un 62.6%, mientras que en correlación de variables obtuvo coeficiente tau-b Kendall, t igual a 0.262 y la significancia bilateral de $p=0.000$ por lo que es significativa y concluyó que la correlación entre las variables es extremadamente baja.

La calidad se refiere a todos los atributos de un producto, incluyendo los servicios que aportan a la satisfacción de un potencial cliente. El cuidado de la salud de las personas requiere los mejores estándares de calidad en todas las jerarquías de los servicios que se brindan. Asimismo, la OMS, indica que la calidad que los médicos manifiestan en sus atenciones, debe estar dada por la más alta competencia y compromiso que asuma el profesional de la salud para poder satisfacer las pretensiones del paciente (Opolski, 2011,95. citado por Jonkisz, A, 2021).

Montes (2021) con el pasar del tiempo diferentes autores trabajaron la teoría de calidad con variados patrones, por ejemplo: Joseph Juran (1980) propuso un esquema de calidad, mayormente conocido como la trilogía de Juran; 1957 se planteó la calidad total recomendado por el Dr. Felgenbaum; en 1984 Cristian Cronroos trabajó en el modelo de calidad percibida; el modelo SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman en 1988.

Cruz et al. (2017) mencionaron que los pilares básicos de la calidad total son: enfoque en los usuarios, influenciar en otros, participación de personas y

mejora continua.

Ferreira et al. (2021) En 1980, Avedis Donabedian desarrolló la concepción de calidad de atención, que es sumamente importante actualmente. La calidad de los servicios en salud es aquella que considera que entregar la mayor y más completa satisfacción a los usuarios después de evaluar la armonía entre todos los beneficios.

Para que la prestación de servicios médicos satisfaga los deseos fundamentales de los pacientes, es necesario un alto nivel de servicio. El hecho de producir resultados que los pacientes aprecien es la principal justificación de por qué la calidad del servicio es crucial. (Ampah & Rabino, 2019).

De acuerdo con los conocimientos profesionales y con el respaldo de la evidencia, la OMS conceptualiza la calidad de la atención como el rango en que los servicios sanitarios brindados a individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de conseguir resultados sanitarios esperados. Es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. El nivel de tratamiento y la disponibilidad de los servicios sanitarios deben evaluarse cuidadosamente a medida que las naciones trabajan para lograr la salud para todos. Hay varias formas de describir la calidad de la asistencia sanitaria, pero cada vez se acepta más que debe haber:

Eficacia: prestar asistencia sanitaria a las personas que realmente la necesitan.

Seguridad: mantener alejados del peligro a los pacientes que reciben tratamiento.

Atención centrada en la persona: atender las necesidades, valores y preferencias de cada paciente.

Las siguientes cualidades de los servicios médicos son necesarias para obtener recompensas por una atención de calidad:

Puntualidad: reducir al mínimo los periodos de espera y los retrasos ocasionalmente molestos.

Igualdad: prestación de atención sin distinción de calidad por motivos de sexo, raza, geografía o posición socioeconómica.

La atención integral abarca todo el espectro de servicios sanitarios a lo largo de la vida.

La atención eficiente maximiza la utilización de los recursos y minimiza el despilfarro.

Anahua (2015) refiere que la calidad es un componente crucial del trato que se brinda en los establecimientos médicos, según el Sistema Nacional de Salud; reafirma que es un componente crucial de las recomendaciones para impulsar la confianza de los pacientes, disminuir riesgos y atender problemas y sugerencias para que sesugieran acciones que eleven la calidad de los diversos establecimientos de salud.

Rey (2000) nos dice en el concepto de satisfacción planteado por Poll y Boekhorst, podemos ver que se trata de una escala a través de la cual se pretende evaluar si una determinada organización logra su objetivo primordial, esto quiere decir, si oferta servicios de calidad que cumplan las perspectivas de los usuarios. Con esta formulación se manifiesta que se evalúa en términos de efectividad, para cuantificar hasta qué nivel un servicio está acatando este objetivo desde la posición del usuario.

La satisfacción se puede relacionar como mínimo con tres aspectos diferentes: la organización (tiempo de espera, ambiente, etc.); la atención brindada y el impacto en la salud de los usuarios; y el trato brindado por el personal que está encargado en el trayecto de su atención.

Varela et al. (2003) indicaron que los motivos para cuantificar la satisfacción, pueden reducirse en cuatro:

Nos brinda una retroalimentación necesaria para gestionar y mejorar las situaciones y personal involucrado en la atención de salud.

Representa una valoración original de la capacidad de una institución para tener en cuenta las necesidades de los usuarios, pudiendo tomarlo como guía del control de calidad del servicio.

La satisfacción es un punto a favorable que una organización debe conseguir en un determinado tiempo, para obtener una mayor competitividad y resultados favorables.

Es un indicador de la acción o proceder del usuario: fidelidad, compromiso, etc.

La satisfacción de los usuarios, según el INS, es una medida crucial para examinar la calidad de la atención prestada, revelando hasta qué punto el proveedor está a la altura de sus propias normas e ideales. Es necesario desarrollar instrumentos de medición, como encuestas de satisfacción, que puedan utilizar los consumidores en todas las fases del sistema sanitario.

Según el MINSA (2022) se denomina satisfacción del usuario externo al nivel en que un centro u organización alcanza las expectativas e impresiones de los pacientes sobre su cartera de servicios.

Gil (2020) ofertar a los clientes servicios y productos que satisfagan o superen sus demandas redundante en la satisfacción de los usuarios.

Según Bruno (2017) determinar el nivel de concordancia entre la calidad que perciben los usuarios y la calidad que prestan los establecimientos de salud es un intento de comprensión por medio de la investigación cualitativa o cuantitativa, el grado de sobreposición entre la calidad percibida por el paciente y la calidad brindada por los establecimientos sanitarios. Para lograr un desarrollo continuo, las autoridades competentes deben tener en cuenta el índice de satisfacción de los usuarios a la hora de tomar decisiones.

Coaquira (2019) dice que la satisfacción se basa en agrado del paciente con los servicios prestados por los establecimientos de salud, este término se utiliza con frecuencia como un indicador que nos guía en las valoraciones de las intervenciones de las prestaciones de salud, debido a que nos brindan información sobre las percepciones de calidad, en cuanto a estructuras, procedimientos utilizados y resultados obtenidos; debido a ello la satisfacción se basa en la diferencia que hay en como las personas sienten los servicios y las perspectivas que poseían antes de probar el servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación:

La indagación fue básica, ya que su propósito es comprender y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno, trato de comprender los cambios en los resultados característicos de los hechos observados, sin cambiar o aplicar acciones o estrategias, siempre usó datos reales (Consejo Nacional y tecnología, 2018).

3.1.2 Diseño de Investigación:

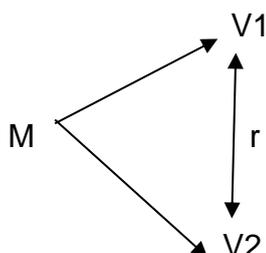
Diseño no experimental: carece de aleatorización, dirección de variables o grupos de comparación. Los investigadores estudian las condiciones naturales sin alguna intervención (Sousa et al. ,2007). Los datos se conservaron como se han recogidos, sin modificaciones; se analizaron de acorde a los pacientes que forman parte de la investigación.

Diseño correlacional, debido a que mide el vínculo que puede establecerse entre las variables, separando a cada una para luego cuantificarlas y analizar si existe vinculación (Hernández, 2014).

Diseño Descriptivo: los investigadores observan, describen y confirman aspectos de los fenómenos, describen lo que existe, determinan la frecuencia de los eventos y clasifican la información, Sousa et al. (2007)

Es transversal porque se evaluaron estadísticamente dos variables considerando una sola población, en un límite de tiempo establecido.

Esquema:



M: muestra

V1: satisfacción del usuario

V2: calidad de atención

r: relación entre la V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización.

Esta indagación se realizó con dos variables; dependiente para este caso es la satisfacción del usuario e independiente la cual fue la calidad de la atención.

Variable 1 Calidad de la atención.

- **Definición de término:** El rango de prestación de servicios sanitarios a las personas y las familias incrementa la posibilidad de obtener los resultados esperados, lo que es aún más crucial para lograr la cobertura sanitaria universal, según los conocimientos y datos científicos. (OMS, 2020)
- **Definición operacional:** Para cuantificar la variable calidad de la atención se evaluaron las posteriores dimensiones. Se evaluaron veintidós (22) ítems en una escala tipo Likert con probabilidades de respuesta de 1 a 5, que abarcaron cinco dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, confiabilidad, empatía y tangibles. Las alternativas de respuesta eran: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 rara vez, 4 casi siempre y 5 siempre.
- **Escala de medición.** Ordinal

Variable 2 Satisfacción de usuarios.

- **Definición de término:** Es la medida en que cualquier organismo que brinda servicios de atención en salud cumple con las perspectivas y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados. (ISO 9000, 2015). La satisfacción del usuario se refiere a la medida en que una institución u organización cumple con las demandas y percepciones de los usuarios sobre su oferta de servicios, Minsa (2022)
- **Definición operacional:** para cuantificar la variable se tomó como

base los elementos de dimensiones humanas, técnico científico y entorno, para lo cual se empleó un test de veinte (20) items y se escogieron respuestas del 1 al 5 en una escala tipo Likert: 1 completamente insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni insatisfecho ni satisfecho, 4 satisfecho, 5 muy satisfecho.

- **Escala de medida:** Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Es la agrupación de todas las unidades de estudio cuyas características o respuestas medibles pueden ser importantes para nuestro estudio. (Hernández y Mendoza, 2018). El estudio se realizó con 372 personas que se presentaron al laboratorio clínico del centro de salud de Chiclayo en el mes de junio.

- **Criterios de inclusión**

Cualquier paciente usuario que acepte participar en el estudio.

Todos los usuarios que asistieron a la reunión de junio.

Todos los usuarios mayores de 18 años.

- **Criterios de exclusión.**

Usuarios que se no deseen participar en la encuesta.

Pacientes con dificultades psiquiátricas.

Personal de salud.

3.3.2 Muestra:

Aplicando la fórmula, se obtuvo el número de muestra, 190 pacientes.

3.3.3 Muestreo:

No probabilístico por conveniencia.

Se empleó una fórmula para el muestreo de una población determinada $N= 372$

3.3.4 Unidad de análisis:

Pacientes que asistieron a atenderse al laboratorio del centro de salud

de Chiclayo en junio.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica con la que se trabajó fue una encuesta. Durante la fase de diseño de la indagación, las encuestas se utilizarán ampliamente para recopilar y medir las variables de estudio de las unidades de muestra percibidas (Hernández & Mendoza 2018).

Los datos variables para el estudio se recolectaron de los pacientes que llegaron al laboratorio de análisis clínicos del centro de salud de Chiclayo en el mes de junio.

Se utilizaron cuestionarios como instrumentos, basándose en las siguientes herramientas para evaluar cada variable de investigación del estudio: Para examinar la calidad de la atención se utilizó un cuestionario con 22 preguntas y cinco (5) aspectos; para medir la satisfacción del paciente se utilizó un cuestionario con 20 preguntas y tres dimensiones. Ambas encuestas emplearon una escala de valoración tipo Likert.

En cuanto la ficha técnica para determinar la validez del instrumento, de las variables utilizadas que son satisfacción del usuario y calidad de la atención; ambos fueron evaluados por el juicio de 3 expertos en gestión sanitaria que informaron que el cuestionario se podía aplicar (Chuquiruna, 2022).

3.5. Procedimientos

La comisión de la escuela de investigación aceptó el proyecto de investigación por decisión del director; el investigador luego envió una carta firmada por el jefe del programa de posgrado de la UCV al gerente del establecimiento de salud presentando al investigador y solicitando el permiso para la recolección de datos.

Inmediatamente después de obtener la autorización del responsable del establecimiento, se determinó la muestra, se les explicó a los pacientes el propósito del estudio, teniendo en cuenta su autorización para formar parte del estudio, se recolectaron los datos requeridos y el cual se llevó a cabo con los pacientes que asistieron al laboratorio en el mes de junio

Posteriormente, el cuestionario estuvo a disposición de los usuarios que accedieron a participar, no invadiendo su privacidad y derechos personales. A cada usuario se le explicó de forma clara y precisa la necesidad de su participación, no siendo una obligación para ellos, sólo que su participación contribuye a la mejora de la unidad, previamente se consideró la autorización del responsable del centro de salud, informándole que los estudios no afectarán el trabajo que se realiza en el establecimiento.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar la indagación se trabajó con estadística descriptiva, el mismo que incluye tablas de frecuencia, conteniendo además las variables estudiadas, así como sus dimensiones.

Para confirmar o mostrar la consistencia estadística entre las variables examinadas, se empleó el nivel de significación (p). Esta prueba establece que se admite la hipótesis nula si el valor de p es superior a 0,05 y se confirma la asociación si el valor de p es menor 0,05 y se admite la hipótesis afirmativa (Vara, 2018 cita en Chuquiruna, 2022).

Por otro lado, también se procedió a realizar el procesamiento al cruzar tablas en relación de los objetivos principal y específicos, se realizó el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con lo que se consiguió demostrar que la muestra presenta una distribución no normal, es decir no paramétrica, empleando la correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos.

Éticamente, se consideró estudios previos locales, nacionales e internacionales para garantizar la autenticidad y compromiso de este estudio, la cual presenta ausencia de plagio en los resultados obtenidos, se usaron solo los datos necesarios para la confirmación y la adecuada comparación de los resultados obtenidos. Aplicando los principios éticos: Beneficencia, teniendo como prioridad brindar la información obtenida, para la mejora de acciones futuras. No maleficencia, no atentando contra la seguridad de los pacientes y la institución. Autonomía, siempre se tuvo en cuenta la privacidad y el anonimato de los pacientes involucrados en este

estudio y se les otorgó el consentimiento informado para aceptar ser partícipes del estudio. Justicia, toda la población tuvo la opción de ser elegido, teniendo en cuenta los criterios de selección.

IV. RESULTADOS.

Tabla 1

Grado de correlación entre satisfacción de pacientes y calidad de atención de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.

		Satisfacción de pacientes	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción de pacientes	1,000	,206**
	Coeficiente de correlación	.	,004
	Sig. (bilateral)		
	N	190	190
	Calidad de atención	,206**	1,000
	Coeficiente de correlación	,004	.
	Sig. (bilateral)		
	N	190	190

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

La tabla 1 expone que existe un coeficiente de asociación de 0,206 entre las dos variables, con un grado de significación de 0,004, desestimando la hipótesis nula y admitiendo la opcional. Se reconoce la existencia de una asociación significativa que conserva un bajo grado de conexión directa.

Tabla 2

Nivel de Calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico de un centro de salud.

NIVEL	Calidad de atención		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy baja	4	2.1	7	3.7	6	3.2	7	3.7	11	5.8	7	3.7
Baja	7	3.7	6	3.2	34	17.9	18	9.5	20	10.5	11	5.8
Regular	35	18.4	17	8.9	76	40.0	62	32.6	51	26.8	28	14.7
Alta	74	38.9	84	44.2	74	38.9	103	54.2	108	56.8	72	37.9
Muy alta	70	36.8	76	40.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	72	37.9
TOTAL	190	100.0	190	100.0	190	100.0	190	100.0	190	100.0	190	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta efectuada a pacientes del servicio de laboratorio de un centro de salud.

La tabla 2 muestra que existe predominio de los niveles alto y muy alto con el 38.9% y el 36.8%, lo que indica que los pacientes que participaron de la encuesta consideraron que existe una alta calidad en la atención que reciben y por el contrario un porcentaje pequeño representado por el 2.1%, indicaron que la calidad de atención prestada es muy baja.

Por otro lado, al analizar las dimensiones que ayudan al cumplimiento de la variable calidad de atención podemos ver que existe problemas en cuanto al logro del nivel muy alto en las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los que presentan un 0%, sin embargo, para estas mismas dimensiones existe un elevado porcentaje que indica haber recibido una alta calidad de atención con el 38.9%, 54.2% y 56.8% respectivamente.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.

NIVEL	satisfacción de pacientes		de Humana		Técnico científico		Entorno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Pésima	3	1.6	6	3.2	6	3.2	7	3.7
Mala	10	5.3	17	8.9	9	4.7	17	8.9
Media	41	21.6	44	23.2	61	32.1	66	34.7
Buena	116	61.1	109	57.4	96	50.5	83	43.7
Excelente	20	10.5	14	7.4	18	9.5	17	8.9
TOTAL	190	100.0	190	100.0	190	100.0	190	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta efectuada a pacientes del servicio de laboratorio de un centro de salud.

La tabla 3 nos permite ver el grado de satisfacción de pacientes que se atienden en el servicio de laboratorio, así se tiene que, del total de la muestra, 116 encuestados indican que sintieron satisfacción en un nivel considerado bueno, lo que representa el 61.1%, mientras que solo el 1.6% indicó tener una percepción de satisfacción considerado pésimo. Asimismo, se puede observar de manera general que las dimensiones que intervienen para el logro de la variable satisfacción presentan porcentaje altos en el nivel Bueno, así tenemos el 57.4%, 50.5% y 43.7%, para las dimensiones Humana, Técnico científico y entorno respectivamente.

Tabla 4

Grado de correlación entre dimensión fiabilidad con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.

			Fiabilidad	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,223**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Satisfacción de pacientes	N	190	190
		Coeficiente de correlación	,223**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	190	190

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

Se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, ya que la tabla muestra que el $Rho = 0,223$ entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente, con un valor de significación de $0,002 < 0,05$. Se reconoce que existe una relación significativa que conserva un bajo grado de correlación directa.

Tabla 5

Grado de correlación entre dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1,000	,184*
		Sig. (bilateral)	,011
		N	190
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,184*
		Sig. (bilateral)	,011
		N	190

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa. El Rho = 0,184 con un valor de significación de $0,011 < 0,05$. El grado de la asociación es muy baja. Se confirma una correlación significativa directa.

Tabla 6

Grado de correlación entre dimensión seguridad con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.

		Seguridad	Satisfacción de pacientes	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,141
		Sig. (bilateral)	.	,053
		N	190	190
	Satisfacción de pacientes	Coefficiente de correlación	,141	1,000
		Sig. (bilateral)	,053	.
		N	190	190

Se admite la hipótesis nula y se desestima la hipótesis opcional. El Rho = 0,141 con un valor de significación de 0,053 > 0,05. Por lo tanto, no existe relación entre las variables.

Tabla 7

Grado de correlación entre dimensión empatía con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.

		Empatía	Satisfacción de pacientes
Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,227**
	Sig. (bilateral)	.	,002
Rho de Spearman	N	190	190
Satisfacción de pacientes	Coefficiente de correlación	,227**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	190	190

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

Se desestima la hipótesis nula y se apoya la hipótesis opcional. El Rho = 0,227 con un valor de significación de $0,002 < 0,05$. Se reconoce que existe una relación significativa que conserva un bajo grado de correlación directa.

Tabla 8

Grado de correlación entre dimensión elementos tangibles con la satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud.

		Elementos tangibles	Satisfacción de pacientes	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,146*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	190	190
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,146*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	190	190

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa. El Rho = 0,146 con un valor de significación de $0,045 < 0,05$. El grado de asociación es muy baja, pero se confirma que existe una relación significativa que mantiene una asociación directa.

V. DISCUSIÓN.

El presente trabajo indagó evaluar la asociación entre las variables calidad de atención y satisfacción de pacientes de un centro de salud de Chiclayo, utilizando dos cuestionarios para obtener la información necesaria, los datos obtenidos se procesaron en programas estadísticos, después de evaluar los resultados, se concluyó que está presente la asociación entre las variables objeto de indagación.

La hipótesis alternativa principal del trabajo, que sugiere la existencia de asociación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el laboratorio clínico de un centro de salud, Chiclayo-2023, es aceptada después de haber analizado estadísticamente los resultados. A esta conclusión se llega examinando e interpretando la Tabla 1, donde con un valor de $Rho = 0,206$ y un valor de significación de $p = 0,004 < 0,05$ se descarta la hipótesis nula y se admite la alternativa, respectivamente. Este resultado muestra la presencia de una relación significativa con una correlación directa o positiva, y su grado es bajo.

Estos resultados presentan semejanza a los encontrados por Gerónimo (2021) al estudiar la calidad de atención y satisfacción de usuarios en el laboratorio Ghemo Lab de Huancayo 2021, quien obtuvo una significancia de $p = 0,00 < 0,05$, quien concluyó en indicar que existe asociación directa entre ambas variables, pero ambos estudios difieren al momento de indicar el grado de correlación ya que el presente trabajo muestra una correlación con un grado de baja entre ambas variables; del mismo modo Vásquez (2022) obtuvo resultados parecidos con un coeficiente tau-b Kendall = 0,262 y una significación bilateral $p = 0,000$, indicando la existencia de una asociación notable entre las variables, pero con grado muy bajo; por el contrario los estudios de Gerónimo indican una correlación con grado alto. Asimismo, los estudios realizados por Alvarado (2023) también consideran que existe relación entre estas dos variables estudiadas, encontrando un $Rho = 0,882$, resultado que se asemeja al obtenido por Gerónimo, esto podría deberse a que ambos autores realizaron sus investigaciones con poblaciones de zonas rurales, donde su cultura y forma de vida es diferente al de las zonas urbanas como lo constituye Chiclayo, el lugar escogido para el presente estudio. Ante este

resultadose puede indicar que ambas variables guardan relación, así se puede decir que si es que hay una mala calidad en los servicios brindados esto se verá reflejado en la insatisfacción de los pacientes que acuden a este centro y por el contrario cuando la calidad del servicio que se ofrece es excelente el paciente se encontrará satisfecho en un grado alto de complacencia.

Al analizar los resultados arrojados por las tablas estadísticas, con relación a la variable calidad de atención de pacientes que llegan al laboratorio, se obtuvo que la calidad alta, seguido de muy alta obtuvieron los mayores porcentajes con el 38,9% y el 36,8% respectivamente y por el contrario sólo el 2.1 % obtuvo una calidad de atención en el nivel muy baja; aspectos que se oponen a los resultados obtenidos por Chuquiruna (2023) donde presenta el 0% de calidad de atención en el nivel muy alta, seguida de alta que constituye el 25.5%, encontrándose en este estudio el mayor porcentaje de la calidad de atención de los pacientes en el nivel regular con el 40.8%, caso similar ocurre con Guevara (2022) quien obtuvo el 10.2% para la buena calidad de atención y 65.1% para una calidad regular. Mientras que el resultado obtenido en el presente trabajo se asemeja al obtenido por Gerónimo (2021) quien obtuvo un 96,1 %, para la variable calidad de atención y dentro del nivel muy buena; Vásquez (2022) obtuvo resultados semejantes con un porcentaje de 44% para una muy buena calidad y 24% para buena, quien trabajó con una muestra de 152 pacientes.

En relación con la variable satisfacción del paciente, luego de examinar los resultados se obtiene que el 61.1 % de los pacientes indica tener un buen nivel de satisfacción, seguido de la satisfacción de los pacientes en el nivel medio con el 21.6%, satisfacción excelente con el 10.5% y sólo el 1.6% del total de 190 pacientes encuestados indicó tener una percepción de pésima satisfacción, resultados que difieren con los obtenidos por Acosta (2022) quien en su trabajo al analizar la variable satisfacción obtuvo que el 42.7 % de los encuestados indican estar insatisfechos con el servicio brindado, seguido de muy insatisfecho con 26.2% del total y mientras que sólo un grupo muy reducido de los participantes de la encuesta indicaron tener una satisfacción en el nivel de muy satisfecho 3.3%, similar situación pasó con el estudio de Vásquez (2022) quien obtuvo un 21.8% de satisfacción alta, 62.6% y 15.6% para el nivel medio y bajo de satisfacción respectivamente, sin

embargo el presente estudio se asemeja con el realizado por Callupe (2021) quien indica haber obtenido el 85% de satisfacción de los pacientes con un nivel de bueno, seguido de regular 15% y para este estudio ningún encuestado 0% indicó tener un nivel de satisfacción malo o estar insatisfecho. Vásquez (2022) trabajó con dos niveles para la medir la satisfacción, obteniendo que el 53% se encontraba satisfecho y el 47% insatisfecho, donde se puede evidenciar que la satisfacción de los pacientes está casi equiparada, esto tal vez debido a que solo considero dos niveles para medir la satisfacción, restando así la opción de bajar en nivel de insatisfechos.

Con el fin de analizar la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles necesarios para proporcionar una mejor calidad de atención y, de este modo, aumentar la satisfacción de los pacientes tras haber acudido al servicio de laboratorio, este estudio también plantea objetivos específicos que determinaron la asociación de las cinco dimensiones de la variable calidad de atención con la variable satisfacción del paciente.

Según la Tabla 4, de la asociación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los 190 pacientes encuestados se obtuvo $Rho = 0,223$, con un valor de significación de 0,002 inferior a 0,05, lo que respalda la hipótesis alternativa. Además, está presente una relación significativa con una correlación directa y su grado es bajo, lo que significa que aumentando la dimensión fiabilidad puede aumentar la satisfacción de los pacientes, posición que se asemeja a la que obtuvo Callupe (2021) al realizar el trabajo titulado calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de laboratorio de policlínicas médicos sin fronteras de Junín, donde trabajo con una muestra menor (95) a la tomada para el presente estudio, con un 0,386 como coeficiente de correlación y como significancia un valor de 0,001, indicando una asociación positiva entre ambas variables. Del mismo modo Vásquez (2022) también encontró correlación significativa, pero baja, para la dimensión fiabilidad. Gerónimo (2021) igualmente encontró correlación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad perteneciente a la variable calidad.

Podemos observar que en el desarrollo de la Tabla 6, donde buscamos ver

la asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del paciente, el valor de significación es 0,011, lo que significa que existe una correlación significativa. Por consiguiente, se admite la hipótesis alternativa y se desestima la hipótesis nula. Además, debido al factor de correlación de 0,184, existe una correlación directa con un grado bajo. Este resultado obtenido guarda semejanza con el obtenido por Vásquez (2022) quien obtuvo correlación significativa, pero de bajo grado; Chuquiruna (2022) también encontró un valor de significancia de 0,000 menor que 0,05, por lo que existe significancia y un coeficiente de asociación de $Rho = 0,516$, indicando presencia de asociación positiva, pero a diferencia nuestra su grado es moderado, por otro lado cuando se analiza la dimensión capacidad de respuesta, nos estamos refiriendo a los problemas o las situaciones que el profesional tiene que hacer frente ya sea antes o después de la atención que va a ofrecer a los pacientes.

Los resultados del componente de seguridad de la variable calidad de la atención y su asociación con la satisfacción del paciente se muestran en la Tabla 6, con un $Rho = 0,141$ y un grado de significación de 0,053 (superior a 0,05). Se descarta la hipótesis alternativa y se confirma la hipótesis nula, lo que indica la inexistencia absoluta de alguna relación entre las dos variables. Este resultado difiere de los obtenidos por Chuquiruna (2022) quien obtuvo un $r = 0,455$ y un análisis de significación de $0,00 < 0,05$; al igual que Vásquez (2022) quien encontró significancia entre el componente seguridad y la satisfacción; y de los obtenidos por Gerónimo (2021), quien, en su estudio y como resultado del análisis de 152 encuestados, obtuvo un $Rho = 0,705$, y un valor de significación de $0,000 < 0,05$. En consecuencia, para este autor, se admite la hipótesis opcional y se desestima la hipótesis nula, por la existencia correlacional entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario.

En la tabla 7 podemos apreciar que la dimensión empatía obtuvo valor de $p = 0,002 < = 0,05$, por consiguiente, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis opcional, afirmando que la presencia de una asociación significativa con una conexión directa, pero de grado bajo, con un coeficiente de correlación igual a 0,227; obteniendo el mismo resultado que Vásquez (2022) que obtuvo significación en la correlación, pero obtuvo un nivel bajo; de igual forma

Chuquiruna (2022) que obtuvo valor de $p = ,000 < \alpha = ,01$, rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis opcional, difiriendo solo en el grado de correlación, arrojándole un grado moderado. Gerónimo (2021) también concluyó la existencia de una relación significativa con un grado moderada. En el 2022 Pawish et al, determinaron que la empatía es el talento del proveedor de identificar o aceptar las exigencias de cada uno de los usuarios y poseer una relación humana con los pacientes. En esta dimensión el mayor porcentaje lo obtuvo el nivel alto con un 56.8%, comparándolo con los resultados obtenidos por Huyhua (2021) con un porcentaje de 73.2%.

En cuanto a la dimensión elementos tangibles se puede observar en la tabla 8, que se obtuvo el $Rho = 0.146$, con una significancia de $0.045 < 0.05$, razón por la cual desestimamos la hipótesis nula y admitimos la hipótesis opcional, con una correlación directa, pero de grado muy bajo, resultados que coinciden con los de Vásquez (2022) quien encontró correlación, pero a diferencia nuestra el grado fue bajo. Chuquiruna (2022) también rechazó la hipótesis nula y admitió la hipótesis opcional, con un grado de asociación moderado a diferencia del nuestro que fue muy bajo; datos que difieren con los obtenidos por Gerónimo (2021) que alcanzó un valor de $\rho = 0,754$ y $p = 0,000$ y concluyó la existencia de una relación significativa, con una conexión positiva elevada; debido a que en las empresas particulares se encuentran adecuadamente implementadas en equipos, insumos, materiales, reactivos e infraestructuras modernas, para proporcionar una mejor presentación a los usuarios y conseguir por medio de ello la satisfacción.

Después de analizar los resultados obtenidos, podemos decir que la satisfacción del usuario puede aumentar, en tanto cubran sus necesidades y expectativas; debido a eso es imprescindible que las jefaturas correspondientes ofrezcan las condiciones e instrumentos necesarios para mejora y corregir las causas de la deficiencia.

Referente a la tabla que indica el análisis sobre la normalidad, podemos observar que se utilizó para el presente trabajo la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque se trabajó con 190 persona encuestadas, siendo este valor mayor a 50, con lo cual se excluye la opción de trabajar con la prueba de normalidad de Shapiro

Wilk, las mismas consideraciones fueron tomadas por Chuquiruna (2022) al momento de realizar su análisis estadístico de las 169 muestras que conformaron su estudio, además en ambos estudios el grado de significancia es de 0,00, valor menor a 0,05, indicando una distribución de datos de manera anormal.

VI. CONCLUSIONES

1. Entre el estándar de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el laboratorio clínico de un establecimiento de salud, Chiclayo-2023, existe una asociación significativa directa, aunque de bajo grado.
2. El rango de calidad de atención es alto en pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud, Chiclayo-2023.
3. El nivel de satisfacción es bueno en pacientes que acudieron al laboratorio clínico de un centro de salud, Chiclayo-2023.
4. El componente de fiabilidad y la satisfacción del paciente tienen un vínculo significativo que mantiene una correlación directa de bajo grado.
5. En cuanto al componente capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes, se determinó la presencia de una asociación significativa, manteniendo una correlación directa y de grado muy baja.
6. No se encontró una conexión significativa entre dimensión seguridad y la satisfacción de pacientes.
7. Respecto a la conexión entre la dimensión empatía y la satisfacción de pacientes, se determinó que existe una conexión significativa, conservando una asociación directa y de grado bajo.
8. La dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes tienen una conexión significativa, conservando una asociación directa y un grado de correlación muy bajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe del establecimiento de salud, darle a conocer los resultados obtenidos y sugerir que solicite realizar estudios semejantes en las diferentes áreas, para obtener un conocimiento a detalle de la atención brindada y satisfacción de los pacientes que se atienden en el centro de salud.
2. Al profesional encargado de la jefatura del laboratorio, analizar los resultados obtenidos y plantear mejoras en los puntos críticos reflejados en el presente estudio.
3. Realizar capacitaciones, charlas y/o talleres continuos sobre el buen trato y calidad óptima de atención al paciente, que involucre al personal que presta servicio en la institución.
4. Dar a conocer a los pacientes que el procesamiento de los análisis de laboratorio toma un tiempo establecido, de acuerdo a lo requerido; debido a ello es el tiempo de espera.
5. Realizar de manera regular encuestas, que sirvan para monitorear la satisfacción de los usuarios.
6. Al personal de laboratorio, trabajar con entrega y profesionalismo para evitar errores que puedan afectar a los pacientes y por el contrario emitir resultados garantizando su seguridad.
7. Se recomienda que el personal tenga un trato amable y cordial con el paciente, demostrando interés en su salud, esto aumentará la satisfacción por el servicio recibido.
8. El personal debe estar correctamente uniformado permitiendo su rápida identificación, cuidando su aspecto físico, así como mantener en buen estado y limpio su ambiente de trabajo, con una adecuada señalización para evitar confusión en el paciente.

REFERENCIAS

- Abera, R. G, Abota, B. A, Legese, M. H., & Negesso, A. E. (2017). Patient satisfaction with clinical laboratory services at Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia. *Patient preference and adherence*, 11, 1181–1188. <https://doi.org/10.2147/PPA.S132397>
- Acosta, J. (2022). Satisfacción y calidad de atención del usuario externo atendido en Laboratorio Clínico de un Hospital MINSA de Lambayeque. *Tesis de maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100893/Acosta_SJT-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Alvarado, A. (2023). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C. S. Cachachi -Cajamarca, 2022. *Tesis de maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106567/Alvarado_TAMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amaph, I. & Rabi, S. (2019). El papel de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes (clientes) en las instituciones de salud pública en Ghana. *Revista internacional de innovación y desarrollo económico*. 5(2). <http://dx.doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.52.2005>
- Anahua, W. (2015). Nivel de Satisfacción del Usuario Atendido en los Servicios de Emergencia de los Centros de Salud de Atención de 24 Horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna: repositorio. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/106>
- Bruno, P. (2017). La satisfacción del cliente. (2a ed.). Editorial THEMA. <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LASATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>
- Callupe, J. (2021). Calidad de Atención y Satisfacción en Pacientes del Servicio del Laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021. *Tesis de maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72569/Call>

upe_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018. Tesis de maestría. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Chuquiruna, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105411/Chuquiruna_MR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CNT. (2018). Normas y Documentos. Lima: repositorio. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5880>.
- Coaquira, C. (2019). Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Cruz, F; López, A & Ruiz, C. (2017) Management system ISO 9001-2015: techniques and tools of quality engineering for the implementation. Revista de ingeniería, investigación y desarrollo. 17(1) <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6096091.pdf>
- De León, M. (2020). Satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del hospital Pedro de Bethancourt, antigua Guatemala. Tesis de Maestría. Universidad de San Carlos de Guatemala, Antigua Guatemala, Guatemala. Antigua Guatemala, Guatemala. Obtenido de <https://biblioteca.medicina.usac.edu.gt/tesis/pre/2020/020.pdf>
- Escudero, C. (2019). Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios del laboratorio del iess de la ciudad de Quevedo. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13167/1/T-UCSG-POS-MGSS-186.pdf>

- Ferreira, J; Geremia, D; Geremia, F; Celuppi, I; Tombini, I; & Souza, J. (2021) Assessment of the Family Health Strategy in the light of Donabedian triad. *Avances en Enfermería*, 39(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012145002021000100063&script=sci_arttext&tlng=en
- García, J. (2021). Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85098/Garc%C3%ada_GJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gerónimo, C. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021. *Tesis de maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73799>
- Gil, J. (2020) fundamentos de atención al cliente. (1ra Ed.) Editorial ELEARNING. <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Gonzales, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
- Gonzales, O. & Pimentel, S. (2018). *Atención de salud con calidad: desafíos* (primera edición ed.). (R. SAC., Ed.) Lima. Obtenido de <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Guevara, C. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84035/Guevara_RCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hailu, H., Desale, A., Yalew, A. et al. Patients' satisfaction with clinical Laboratory Services in Public Hospitals in Ethiopia. *BMC Health Serv Res* 20, 13 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4880-9>

- Hernández, R. (2018). Incidencia de la Calidad de los Servicios de Salud del Laboratorio. *Tesis de maestría*. Universidad Católica, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11091/1/T-UCSG-POS-MGSS-142.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, Año de edición: 2018.
- Huyhua, R. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de laboratorio clínico de una clínica privada, lima 2020. [Tesis de maestría Universidad Privada Norbert Wiener] Repositorio institucional Universidad Privada Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5716>
- INS. (s.f.). *Instituto Nacional de Salud*. Obtenido de https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/mejora_continua/satisfacion_usuarios
- Jonkisz, A., Karniej, P. y Krasowska, D. (2021). El método SERVQUAL como una herramienta "vieja y nueva" para mejorar la calidad de los servicios médicos: una revisión de la literatura. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 18 (20), 10758. MDPI AG. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Juran, J. (2009). La calidad como filosofía de gestión. <https://www.pablogiugni.com.ar/joseph-m-juran/>
- Khalid, B., Ayyub, F., Nasim, M., Babar, A., & Khan, S. A. (2022). Patient Satisfaction with Clinical Laboratory Services in Public Health Sector Hospitals of Azad Kashmir, Pakistan. *Pakistan Armed Forces Medical Journal*, 72(4), 1401-05. <https://doi.org/10.51253/pafmj.v72i4.7336>
- Lazo, O. y Santivañez, A. (2018). Atención de salud con calidad. Recuperado de

<http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-saludcalidad.pdf>

Machaca, G. (2021). Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el policlínico policial Tacna, durante el contexto COVID-19, 2020. *Tesis de maestría*. Universidad privada de Tacna, Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1929/Machaca-Mena-Giuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Minsa. (2006) Documento técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006 MINSA_02-06-06_.pdf

Minsa. (2018) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Minsa. (2022) Resolución directoral, Plan de seguridad del paciente- 2022. <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2022/01/RD-012-2022-DGHVLH-MINSA.pdf>

Montes, S. (2021). Teorías de calidad. [video]. YouTube. <https://youtu.be/YgwnNrIZKIA>

OMS. (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

OMS. (2023). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario (ISO 9000). <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

OMS (s.f.). *calidad de la atención*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual mode of

- service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>
- Paredes, L. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, Vol. 9 (N°1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pawish, P. (2022) Evaluating the Citizen Satisfaction on Service Quality Using the SERVQUAL Model. The Case of Kaeng Khol Municipality, Thailand. *Magazine Journal of Management in Business, Healthcare, and Education*, 1(12). <https://ssrn.com/abstract=4005048>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería*. Obtenido de https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2782847/mod_resource/content/0/Dise%C3%83os%20de%20investigacio%C3%81n%20cuantitativa.pdf
- Vara, A. (2018). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial MACRO. Lima- Perú
<https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123043117.pdf>
- Varela, J., et al (2003). Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria Universidad de Santiago de Compostela y Universidad de Oviedo. *Psicothema*. Vol. 15, nº 4. Obtenido de <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8071/7935>
- Vásquez, D. (2022). Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud Patrona de Chota, 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca, Chota. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vera, A. (2021). Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77951/VeraRAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vera, J. & Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Contaduría y administración*, 63(2)<https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

ANEXOS

Anexo 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA/ INSTRUMENTO
<p>¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes que se atienden en el laboratorio clínico de un centro de salud de Chiclayo -2023?"</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el área de laboratorio clínico de un centro de salud de Chiclayo- 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes que reciben atención en el área de laboratorio clínico de un centro de salud de Chiclayo- 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las cinco dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes que reciben atención en el</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la correlación que hay en la calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos por el laboratorio clínico de un establecimiento de salud Chiclayo-2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Evaluar el nivel de calidad de la atención brindada a los pacientes atendidos en un laboratorio clínico en un centro de salud de Chiclayo, 2023.</p> <p>Evaluar el grado de satisfacción que experimentan los pacientes atendidos en un laboratorio clínico adscrito a un centro de salud de Chiclayo, 2023.</p> <p>Evaluar la relación entre las cinco dimensiones de la calidad de la atención y</p>	<p>Calidad de atención</p> <p>satisfacción pacientes</p>	<p>Población: 372 pacientes que se atendieron en el servicio de laboratorio de un centro de salud Chiclayo.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 190 pacientes, se tuvo en cuenta todos aquellos que cumplían los criterios de inclusión.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

área de laboratorio clínico de un
centro de salud de Chiclayo- 2023?

la satisfacción de los pacientes atendidos
en laboratorio clínico en un centro de salud
de Chiclayo- 2023.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
CALIDAD DE ATENCIÓN	Calidad de atención es el grado en que los servicios de la salud para las personas, y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados y se basa en conocimientos profesionales basados en las evidencias y es fundamental para alcanzar la cobertura sanitaria universal, OMS (2020)	Para poder medir la variable, se recurrió a la medición de los siguientes componentes: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, empleando un cuestionario de 22 elementos con opciones de respuesta de escala de Likert (5 opciones) 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.	Fiabilidad	Interés y aseo personal Recibió indicaciones correctas. Respeto al orden Comprensión Exámenes de laboratorio Distanciamiento adecuado	Ordinal	1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
			Capacidad de respuesta	Trámites para laboratorio rápidos Proceso de análisis de laboratorio rápidos Atención rápida en el servicio de laboratorio clínico. Personal listo para atenderlo		Seguridad

			Empatía	Resolución de problemas de salud Respectivo horario adecuado a pacientes Trato amable con paciencia y respeto Trato con explicación sencilla y clara	
			Aspectos tangibles	El personal muestra interés para solucionar problemas de salud Instalaciones en buen estado Señalización apropiada Personal con EPPs correspondiente. Ambientes cómodos y limpios. Equipos y materiales disponibles	
SATISFACCION DE PACIENTES	La satisfacción del usuario externo es cuando la organización o entidad ha cumplido en un determinado grado las expectativas y	Para medir la variable se recurrió a los siguientes componentes: Dimensión humana, técnico científico y entorno, para ello se empleó un cuestionario de 20 elementos, con respuestas de escala de Likert (5) considerándose	Dimensión humana Técnico científica	Amabilidad y empatía Confidencialidad Interés en la persona Prontitud en la atención Información completa Fiabilidad Profesionalidad Credibilidad Seguridad	Ordinal
					1: Completamente insatisfecho 2: Insatisfecho 3: ni insatisfecho ni satisfecho 4: satisfecho 5: Muy satisfecho

percepciones de los usuarios en relación a su cartera de servicios. Minsa (2022)	1: Completamente insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Ni insatisfecho ni satisfecho 4: Satisfecho 5: Muysatisfecho	Entorno	Limpieza Cumplimiento de protocolos Ambientación señalización de seguridad
--	---	----------------	--

• Anexo 2

Instrumento de recolección de datos para la variable calidad de atención

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Items	OPCION DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fiabilidad						
1	¿El personal de laboratorio, muestran interés por la higiene y el orden					
2	Durante su estadía en el centro de salud recibió las indicaciones correctas para su atención.					
3	¿Su atención se llevó a cabo respetando el orden de llegada?					
4	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizar los análisis?					
5	¿Ud. Encontró aglomeración de personas en el centro de salud?					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
6	¿Los trámites para su atención fue rápida?					
7	¿La atención para toma de análisis de laboratorio fue rápida?					
8	¿El tiempo que usted esperó para los resultados de análisis le pareció adecuado?					
9	¿Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderle?					
Dimensión 3: Seguridad						
10	¿Durante su estadía en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad?					
11	¿El personal que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
12	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?					

13	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al centro de salud?					
Dimensión 4: Empatía						
14	¿El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?					
15	¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?					
16	¿El personal que lo atendió le explico de manera sencilla y clara el análisis que se va a realizar?					
17	¿El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?					
Dimensión 5: Elementos tangibles						
18	¿Las instalaciones del laboratorio se encuentra en buen estado?					
19	¿El servicio de laboratorio cuenta con señalización?					
20	¿El personal que lo atiende está vestido correctamente?					
21	¿Le pareció cómodo el ambiente de los laboratorios?					
22	¿Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales modernos?					

Fuente Chuquiruna, M (2022)

Ficha técnica del cuestionario para evaluar la calidad de atención del servicio de laboratorio de un centro de salud de Chiclayo 2023.

Características del cuestionario	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad de atención
2) Autor: Adaptación:	Rober Chuquiruna Maluquis Callupe Alcántara, Jhonson Michael
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	35 minutos
6) Población	190 pacientes del servicio de Laboratorio de un centro de Salud de Chiclayo 2023
7) Finalidad	Identificar el nivel de calidad del servicio de Laboratorio de un Centro de Salud de Chiclayo 2023
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>9) Codificación: Este cuestionario evalúa cinco dimensiones:</p> <p>I. Fiabilidad</p> <p>II. Capacidad de respuesta</p> <p>III. Seguridad</p> <p>IV. Empatía</p> <p>V. Aspectos tangibles</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cinco dimensiones.</p>	

10) Propiedades psicométricas:

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Chiclayo, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.94$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.72$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en gestión de calidad y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: muy baja de 22-39, baja de 40 – 56, regular de 57 – 74, alta de 75 – 91 y muy alta 92 - 110

Estos valores se tuvieron en cuenta para ubicar a los usuarios externos para efectos del análisis de resultados.

Fuente Chuquiruna, M (2022)

Confiabilidad del instrumento 1:

Alfa de Crombach	N° de elementos
0.941	22

Nota. Estadística de fiabilidad de la variable calidad de atención

Instrumento de recolección de datos para la variable satisfacción del paciente

Completamente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

N°	Items	OPCION DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
Dimensión humana						
1	Relacionado a la atención dada por el personal del servicio de laboratorio, Ud. se encuentra:					
2	Con respecto a la confidencialidad del personal de laboratorio con sus resultados de análisis Ud. se encuentra:					
3	En relación a su privacidad durante su estadía en el servicio de laboratorio Ud. se encuentra:					
4	Relacionado al interés que le muestra el profesional de laboratorio cuando le comenta sobre sus problemas de salud. Ud. se encuentra:					
5	Relacionado al cumplimiento del orden de llegada para ser atendido en el servicio de laboratorio, Ud. se encuentra					
6	En relación a la atención preferencial en el servicio de laboratorio. Ud. Se encuentra					
7	Relacionado al respeto de su raza, cultura y religión por el personal del laboratorio Ud. se encuentra					
Dimensión técnico científica						
8	Relacionado a la confiabilidad de los resultados de análisis clínicos Ud. se encuentra:					
9	Respecto a charlas educativas recibidas mientras espera ser atendido, Ud. se encuentra:					
10	Relacionado a la información recibida antes de realizarse sus exámenes de laboratorio otorgado por el personal de laboratorio, Ud. se encuentra:					

11	Respecto al cumplimiento del servicio de laboratorio con los exámenes solicitados por el médico tratante, Ud. se encuentra:					
12	Relacionado al tiempo de espera por sus resultados de los exámenes del laboratorio, Ud. se encuentra:					
13	Relacionado al conocimiento de los profesionales de laboratorio para responder sus inquietudes Ud. se encuentra:					
14	Con respecto a las citas para realizarse los exámenes de laboratorio Ud. se encuentra:					
Dimensión entorno						
15	En relación a la limpieza y el orden en la sala de espera del servicio del laboratorio Ud. se encuentra					
16	Con respecto a los contenedores para recolectar residuos sólidos en la sala de espera del laboratorio clínico Ud. se encuentra:					
17	Cree Ud. que en la sala de espera del servicio de laboratorio cumple con los protocolos de bioseguridad					
18	En relación al uso de las medidas de prevención contra el covid 19 en el servicio de laboratorio Ud. se encuentra:					
19	Relacionado a la iluminación de la sala de espera del servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra:					
20	En relación a la señalización de seguridad en el servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra:					

Fuente Chuquiruna, M (2022)

Ficha técnica del cuestionario para evaluar la calidad de atención del servicio de laboratorio de un centro de salud de Chiclayo 2023.

Características del cuestionario	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción de pacientes
2) Autor: Adaptación:	Rober Chuquiruna Maluquis Callupe Alcántara, Jhonson Michael
3) N° de ítems	20
4) Administración	Individual
5) Duración	35 minutos
6) Población	190 pacientes del servicio de Laboratorio de un centro de Salud de Chiclayo 2023
7) Finalidad	Identificar el nivel de satisfacción de pacientes que se atendieron en laboratorio de un Centro de Salud de Chiclayo 2023
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>9) Codificación: Este cuestionario evalúa tres dimensiones:</p> <p>I. Dimensión humana</p> <p>II. Técnico científico</p> <p>III. Entorno</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>	

10) Propiedades psicométricas:

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la satisfacción de pacientes de laboratorio clínico de un centro de salud de Chiclayo, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.867$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.86$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en gestión de calidad y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: pésima de 20 – 35, mala de 36 – 51, media de 52 a 67, buena de 68 – 83 y excelente de 84 – 100.

Estos valores se tuvieron en cuenta para ubicar a los usuarios externos para efecto del análisis de resultados.

Fuente Chuquiruna, M (2022)

Confiabilidad del instrumento 2:

Alfa de Crombach	N° de elementos
0.867	20

Nota. Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción de pacientes.

Listado de especialistas validadores de instrumentos empleados

Experto – validador	Resultados
Mgtr. Izquierdo Chávez, José Edison	Aplicable
Dr. Montenegro Juárez, Julio Cesar	Aplicable
Dr. Bellido Valdiviezo, Omar	Aplicable

Fuente: Chuquiruna (2022)

Fiabilidad

Es la consistencia de las herramientas que ofrece resultados consistentes, al usarse varias veces en situaciones semejantes como sea posible. (Vara, 2018)

Con un $Rho = 0,94$ para la variable calidad de la atención y un $Rho = 0,867$ para la variable satisfacción. Concluyendo una calificación excelente y buena.

Para comprobar la fiabilidad de los instrumentos se trabajó con el alfa de Cronbach (Chuquiruna, 2022).

Fórmula para el muestreo de una población

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

Donde:

N= total de la población

s= 1.97 (seguridad)

p= 0.6 (probabilidad de lograrlo)

q= 0.6 (probabilidad de fracaso)

d= 0.06 (se permite error)

n= número de muestra

$$n = \frac{372 \times (1.97)^2 \times 0.6 \times 0.6}{(0.06)^2 \times (372-1) + (1.97)^2 \times 0.6 \times 0.6}$$

n= 190

Prueba de normalidad

Hipótesis

H0: La información se distribuye uniformemente.

H1: Los datos no presentan una distribución uniforme.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de pacientes	,182	190	,000
Calidad de atención	,134	190	,000

Nota. Extraído de base de datos del programa SPSS 25

Criterio de decisión.

Se descarta Ho y se admite H1 si $p < 0,05$.

Se admite Ho y se descarta H1 si $p > 0,05$.

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov ya que, según la tabla prueba de normalidad, vemos que el gl es $190 > 50$ (número de datos es mayor que 50). A su vez, el valor P. es $0,00 < 0,05$, lo que indica que la distribución de los datos es no normal y no paramétrica; en consecuencia, se empleó el coeficiente Rho de Spearman para las pruebas de correlación.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buenos días, le saluda la licenciada **ROSMERY DEL PILAR CADENILLAS VILCHEZ**, alumna de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo-Chiclayo, estoy realizando una investigación relacionada con la calidad de la atención que recibe en este establecimiento de salud y que tan satisfechos se encuentra: es por ese motivo se solicita su consentimiento para participar de forma voluntaria en este estudio, con la seguridad de que no se afectará en absoluto su integridad física ni moral.

Además, toda información obtenida será manejada de forma confidencial o privada de uso exclusivo por el investigador y destruidas posteriormente. Si tuviera alguna duda solicite aclaración.

Mediante el presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “**Calidad de atención y satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud, Chiclayo-2023**”. Habiendo sido informada de los objetivos, deposito la plena confianza que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación asegurándome la máxima confidencialidad y que mi identidad no será revelada.

FIRMA DEL PACIENTE



PERÚ

Ministerio
de Salud



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE LAMBAYEQUE
C.S PEDRO PABLO ATUSPARIA

EL GERENTE DEL CENTRO DE SALUD PEDRO PABLO ATUSPARIA

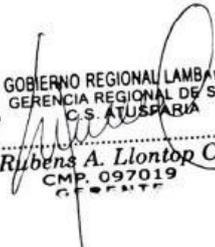
Dr. RUBENS AMADO LLONTOP CLAVO

SE AUTORIZA:

Que la Licenciada, **CADENILLAS VILCHEZ ROSMERY DEL PILAR**, realice su respectiva recolección de datos pertinente para la elaboración del trabajo de Investigación titulado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE SE ATIENDEN EN LABORATORIO CLÍNICO DE UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO-2023"**.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime pertinente.

José Leonardo Ortiz, 23 de julio del 2023


GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
C.S. ATUSPARIA
Dr. Rubens A. Llontop Clavo
CMP. 097019
GERENTE



Ministerio de Salud
"Salud Nueva Aptitud"
C/As Pedro Pablo Atusparia
Calle Pedro Pablo Atusparia N° 460- JLO telef. 250092



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención y satisfacción del usuario.

3. TESISISTA:

Chuquiruna Maluquis Rober

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención y satisfacción del usuario.

3. TESISISTA:

Chuquiruna Maluquis Rober

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Dr. Julio Cesar Montenegro Juárez

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención y satisfacción del usuario.

3. TESISTA:

Chuquiruna Maluquis Rober

4. DECISIÓN:

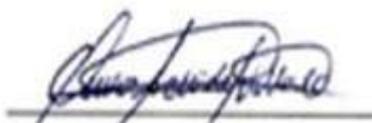
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022



DNI:32992005

Fuente Chuquiruna, M (2022)

APLICACIÓN DE ENCUESTAS





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CESAR ARMANDO ÑIQUE CARBAJAL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de pacientes que se atienden en laboratorio clínico de un centro de salud, Chiclayo-2023", cuyo autor es CADENILLAS VILCHEZ ROSMERY DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

CHICLAYO, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CESAR ARMANDO ÑIQUE CARBAJAL DNI: 16797150 ORCID: 0000-0001-6442-9656	Firmado electrónicamente por: CANIQUEN el 09-08- 2023 15:24:16

Código documento Trilce: TRI - 0628138