



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al  
laboratorio clínico Precisión de Huancayo - 2018

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

Maestra en gestión de los servicios de la salud

**AUTORES:**

Br. Manrique Meza Josselyn Heidy  
Br. Manrique Meza Sherly Helen

**ASESOR:**

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**PERÚ - 2018**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por ser el pilar más importante y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirnos y darnos la sabiduría para la culminación de nuestros estudios de post grado en bien de nuestra familia y la sociedad.

A nuestros maestros de la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Huancayo, por brindarnos los conocimientos y experiencias para contribuir en el mejoramiento de la calidad de servicio en el sector salud.

Al Dr. Cueva Buendia, Luis Alberto asesor del trabajo de investigación, por brindarnos sus sabias experiencias, conocimientos y las orientaciones precisas para la culminación de la tesis.

Al Lic. T.M. Montes Hajar, Efrain por permitirnos realizar el trabajo de investigación en su empresa el laboratorio clínico Precisión.

También a las personas que asistieron al Laboratorio Clínico Precisión que a través de sus percepciones participaron en la encuesta que se aplicó.

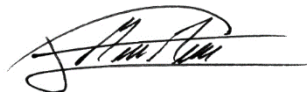
## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Josselyn Heidy Manrique Meza, estudiante del Programa de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I N° 46125331, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo – 2018” Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 18 de Agosto del 2018



---

Josselyn Heidy Manrique Meza  
DNI N°: 46125331

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Sherly Helen Manrique Meza, estudiante del Programa de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I N° 73002082, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo – 2018” Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huancayo, 18 de Agosto del 2018



---

Sherly Helen Manrique Meza  
DNI N°: 73002082

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo – 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de graficos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	27

## CAPÍTULO II

### MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables, Operacionalización de variables	30
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36

2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
	CAPÍTULO III
RESULTADOS	40
	CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN	50
	CAPÍTULO V
CONCLUSIONES	53
	CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES	55
	CAPÍTULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	60
Anexo 1: Instrumento	
Anexo 2: Validez de los instrumentos	
Anexo 3. Matriz de consistencia	
Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
Anexo 5: Base de datos	
Anexo 6: Otras evidencias	



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018	40
Tabla N° 2. Nivel de satisfacción de acuerdo con la edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	41
Tabla N° 3. Nivel de satisfacción de acuerdo con el sexo de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	42
Tabla N° 4. Nivel de satisfacción de acuerdo con la procedencia de la solicitud de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	43
Tabla N° 5. Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	44
Tabla N° 6. Nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	45
Tabla N° 7. Nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	46
Tabla N° 8. Nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	47
Tabla N° 9. Nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	48

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°1. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018	40
Gráfico N° 2. Nivel de satisfacción de acuerdo con la edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	41
Gráfico N° 3. Nivel de satisfacción de acuerdo con el sexo de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	42
Gráfico N° 4. Nivel de satisfacción de acuerdo con la procedencia de la solicitud de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	43
Gráfico N° 5. Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	44
Gráfico N° 6. Nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	45
Gráfico N° 7. Nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	46
Gráfico N° 8. Nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	47
Gráfico N° 9. Nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.	48

## RESUMEN

El presente estudio titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo - 2018.”, tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo- 2018.

Fue una investigación no experimental, de diseño descriptivo, según el tipo de investigación observacional, transversal y prospectivo.

Tuvo una población de 480 pacientes, se aplicó la fórmula para una población finita donde se obtuvo como muestra 213 pacientes. La técnica que se usó para recolectar los datos fue la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario, aplicada bajo el modelo SERVQUAL modificado. Para el análisis de fiabilidad del cuestionario arroja un coeficiente de alfa de Cronbach de (0.795) el cual revela excelente confiabilidad.

Se obtuvo como resultados que el 81.2% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindado. 48.8% de personas atendidas tienen entre 18 a 35 años, 53.1% son del sexo femenino, de acuerdo al lugar de procedencia de las solicitud encontraos 84.5% son procedentes de clínicas particulares, para la dimensión aspectos tangibles los pacientes que se sintieron totalmente satisfechos con un 84.0%, para la dimensión fiabilidad el 76.1% los pacientes que sienten satisfechos, para la capacidad de respuesta el 46% de los pacientes que se encontraron totalmente satisfechos, para la dimensión seguridad el 54.5% estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos y para la dimensión empatía el 60.1% se encontraron satisfechos.

En conclusión, los resultados indican que los pacientes atendidos se encuentran satisfechos con la atención que se les brindo.

Palabra clave: Satisfacción del paciente

## **ABSTRACT**

The present study entitled "Level of satisfaction of patients who come to the clinical laboratory Precision of Huancayo - 2018.", aims to: Determine the level of satisfaction of patients who attend the clinical laboratory Precision of Huancayo-2018.

It is a non-experimental research, of descriptive design, according to the type of observational, transversal and prospective research.

As a population, it consisted of 480 patients, the formula was applied to a finite population where 213 patients were obtained as a sample. The technique that was used to collect the data was the survey, and as a tool the questionnaire was used, applied under the modified SERVQUAL model. For the reliability analysis of the questionnaire, Cronbach's alpha coefficient of (0.795) shows excellent reliability.

It was obtained as results that 81.2% of patients are satisfied with the care provided. 48.8% of the people served are between 18 and 35 years old, 53.1% are female, according to the place of origin of the request, 84.5% are from private clinics, for the dimension of tangible aspects, patients who were totally satisfied with 84.0%, for the reliability dimension 76.1% the patients that feel satisfied, for the response capacity 46% of the patients that were totally satisfied, for the security dimension 54.5% were neither satisfied nor dissatisfied and for the dimension empathy, 60.1% were satisfied.

In conclusion, the results indicate that the patients attended are satisfied with the care given to them.

Keyword: Patient satisfaction

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad en la satisfacción de las necesidades, perspectivas y expectativas del paciente.

(1)

En Latinoamérica, en estos últimos años, tuvieron cambios significativos en la organización del sistema nacional de salud, y la calidad es uno de los pilares fundamentales para la prestación de los servicios de la salud. Es por ello que uno de los requisitos primordiales es la calidad para otorgar seguridad a los pacientes. (2)

La satisfacción del paciente puede entenderse como el agrado hacia los servicios de salud, los asentadores, el interés, cuidado y la atención recibida, todo esto establece como un objetivo primordial para que los gerentes puedan realizar evaluaciones de las intervenciones. (3)

El nivel de satisfacción es una variable directamente evaluado por los pacientes u usuarios, que es el resultado de las perspectivas y expectativas del paciente entre lo esperado y lo experimentado en diferentes dimensiones del ámbito de la salud y contiene emociones integrales y específicas sobre cosas tan diferente como la actitud del

personal que les ha atendido o las características del establecimiento que los ha acogido. (3)

Todo ello conlleva a la necesidad de realizar un sistema de gestión de calidad en todos los establecimientos de servicios de salud y que puedan ser evaluados periódicamente para conseguir mejoras progresivas en cuanto a la calidad. (2)

Para poder brindar un cuidado y buena atención de calidad, es necesario abordar las inquietudes de los pacientes. Es por eso que la participación del personal de salud, en el tiempo de espera, el trato que le dan, si respetan su privacidad, que la atención sea asequible para todos, pero sobre todo que adquieran el servicio que esperaban. Como toda persona, el paciente tiene todo el derecho de recibir el respeto que se merece, la información de acuerdo con sus necesidades y que sea equitativo para todos los usuarios. Es necesario aclarar que el objetivo principal de todo centro o establecimiento de salud es satisfacer las necesidades de los pacientes. (2)

La satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios de salud de buena calidad, dado que contribuye de manera precisa en su comportamiento; y depende no sólo de la calidad de los servicios ofrecidos sino también de sus expectativas relacionadas a la atención. El interés de este estudio surge ante las preguntas frecuentes que realizan los pacientes en cuanto a la toma de muestra, en la entrega de resultados. (2)

El laboratorio clínico particular "Precisión" fue creado por el Lic. T. M. Efraim Montes Hija, como un laboratorio clínico general, en la actualidad es un centro privado de análisis clínico de la región, proporcionando una gran variedad de servicios diferenciales como pruebas de hematología, bioquímica, microbiología, inmunología básica y especial. El laboratorio cuenta con un personal capacitado en técnicas de laboratorio de última tecnología.

La población de estudio será tomada por datos estadísticos del laboratorio, de los meses de abril y mayo del 2017, para luego aplicar la fórmula de muestreo de población finitas para hallar nuestra muestra a estudiar.

El propósito del presente estudio fue evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el laboratorio clínico particular Precisión, y describir aquellos aspectos de la atención que la población percibe como insatisfactorios para brindar un mejor servicio de calidad y que son susceptibles a mejorar en beneficio del paciente.

En el laboratorio clínico privado Precisión de Huancayo, no se realizó un trabajo de investigación ni encuestas para saber si los pacientes están satisfechos con el servicio brindado, además el presente trabajo de investigación nos servirá para mejorar la atención al paciente. Por esas razones es importante ejecutar este estudio para conocer la satisfacción en la atención de los pacientes que acuden al laboratorio.

## 1.2. Trabajos previos

En cuanto antecedentes internacionales según Peralta C. et al. (2016) realizaron un estudio titulado: Opinión de los pacientes externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital Tela, Honduras, noviembre – diciembre, 2015; donde indican que el nivel de satisfacción de los pacientes es primordial para poder medir el triunfo logrado por cualquier tipo de institución (4).

Es por ello que se plantearon el objetivo de evaluar la opinión de los usuarios externos, utilizaron como instrumento la encuesta SERVQUAL modificada. Cuyos resultados de la encuesta realiza a 367 usuarios, de las cuales el 74% corresponde al sexo femenino y 26% al sexo masculino; la dimensión bienes tangible y empatía con -17, con un -33, dimensión capacidad respuesta: -31, dimensión seguridad: -26, Índice de calidad del servicio: -24.8 Conclusión: Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión

con la brecha más alejada del cero fue la confiabilidad y las más cercanas al cero fueron los bienes tangibles y la empatía; según la percepción y la expectativa de los usuarios cumple el estándar de calidad moderadamente. (4)

Según Jinez et al. (2015), ejecutaron un estudio titulado “Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes externos del laboratorio clínico «Dayana», indican que la apreciación del paciente externo es primordial para la evaluar los criterios sobre el grado de satisfacción, la calidad y confiabilidad del servicio que brinda dicho laboratorio, es por ello por lo que proponen el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción. El método de estudio que utilizaron fue transversal, observacional cuali-cuantitativo, utilizaron como técnica las encuestas anónimas a 351 pacientes, cuyos resultados que obtuvieron sobre la calidad de la atención encontraron que muy bien (MB) tiene una media de  $291 \pm 16.27$  y bien (B) tiene una media de  $75.5 \pm 15.25$  que determinaron una correlación perfecta positiva entre los niveles de satisfacción de los usuarios. (5)

Los resultados se evaluaron de MB por 288 que corresponde al 79% y de B por 76 que corresponde el 21%. En cuanto a las dimensiones del trabajo, los pacientes con mayor frecuencia eligieron la confiabilidad seguido de los precios módicos. Los pacientes del IESS consideraron la atención, de MB con un 82% y B con un 18%; de acuerdo con la información que brinda el personal con un 100% MB. De acuerdo con la percepción en general de la atención brindada los pacientes califican como MB con un 77%. A la conclusión que llegaron fue que la satisfacción manifestada por los pacientes muestra la calidad de los servicios de salud del Laboratorio Clínico. (5)

Según Moraga M. y Gonzáles R. (2011) en su trabajo titulado satisfacción de usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, en Costa Rica. Donde su objetivo fue analizar la satisfacción del paciente que acude al laboratorio clínico del Área de Salud de Cariari donde se realiza exámenes



urgentes, con las dimensiones de capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, comodidad, comunicación y profesionalismo. Fue un estudio cuantitativo, aplicaron como técnica la entrevista a los pacientes, con una muestra igual a la población que consta de 344 usuarios. El resultado más resaltante enfatiza la insatisfacción del paciente en cuanto al tiempo de entrega de resultados. (6)

Según Ruiz I. et al. (2013) en su trabajo de investigación titulada “Grado de Satisfacción de los médicos, que son usuarios del Dpto. de Análisis Clínicos del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud (UNA)”

Elaboraron una investigación con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los médicos del Departamento de Análisis Clínicos, donde la encuesta fue rellena por ellos mismos, para determinar si es necesario la mejora del servicio que brinda el laboratorio en la Universidad Nacional de Asunción, el laboratorio cuenta con servicios especializados y de rutina, las cuales son accesibles, confiables y confidenciales, fue un estudio observacional descriptivo de corte transversal. Utilizaron instrumento una encuesta con 11 ítems y sugerencias. (7)

De los exámenes que solicitaron a los médicos fueron de Hospital de Clínicas con el 68.9% y a Centros de Salud del Ministerio de Salud Pública, Hospital de Policía, Hospital de las Fuerzas Armadas, fue el 31.1%. Llegaron a la conclusión que es bueno el nivel de satisfacción que percibieron los médicos con la atención brindada así mismo sugieren mejorar la comunicación y el trabajo multidisciplinario. (7)

Según Molero T. et al. (2015) Con el trabajo de investigación titulado satisfacción del personal de Laboratorios Clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. Hoy en día hay muchos enfoques en el sector salud para mejorar la satisfacción del paciente, para ello es necesario que el personal este motivado y satisfecho para que pueda ofrecer una atención de calidad. Por lo tanto, es necesario que haya un sistema de gestión en

los laboratorios clínicos que permita conocer las expectativas tanto de los pacientes internos como externos. Se plantearon como objetivo evaluar los aspectos de la calidad para medir el nivel de satisfacción del personal. Fue un estudio de tipo descriptivo y transversal, fueron encuestados 160 empleados, de los cuales 103 fueron universitarios y 57 técnicos. Con un 80% la mayoría fue del sexo femenino, entre 20 y 40 años, y con el 68,1% nivel académico universitario. (8)

El nivel de satisfacción estuvo relacionado con el nivel académico, a los incentivos y motivación, abastecimiento de materiales y reactivos, intervención en actividades científicas. Es necesario y preciso crear programas de mejoramiento constante de la calidad del servicio de laboratorio con el propósito de que los empleados entiendan la responsabilidad de promover la promoción de salud a los diferentes lugares. (8)

Según Silvia C. (2012) en su trabajo maestral titulado: Estudio de las características de la demanda y la satisfacción de clientes para la planificación como instrumento de gestión del laboratorio San Juan de Dios de La Plata, este hospital cuenta con un servicio de Laboratorio especializado en enfermedades agudas y crónicas, se plantaron como objetivo la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes y de los profesionales. Concluyeron que para una mejor gestión es necesario identificar los indicadores. (9)

Según Avila M. y Malambo Y. (2014) en su trabajo titulado: "Evaluación de la calidad de los servicios de la salud que brinda el laboratorio clínico de ese Centro De Salud Con Cama Vitalio Sara Castillo Del Municipio De Soplaviento Bolívar" tienen como objetivo evaluar la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico, con el propósito de mejorar la asequibilidad y funcionamiento del servicio que se da a los pacientes. Se consideró como muestra a 141 pacientes y 6 trabajadores del laboratorio. Se elaboraron tres tipos de encuestas con la intención de evaluar el nivel

de satisfacción de los pacientes y la apreciación sobre aspectos del Laboratorio clínico. Obtuvieron como resultado que el laboratorio no cuenta con los requisitos físicos necesarios y la falta de recurso humano como para brindar un servicio de calidad. (10)

Álvarez R. (2017) realizó una investigación titulada: “satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Escuela DR. Alejandro Davila Bolaños", Nicaragua” consideraron como objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los pacientes, fue un estudio descriptivo de corte transversal, tuvieron como muestra 36 pacientes hospitalizados. La investigadora realizó 36 encuestas de las cuales, el resultado fue que de las personas encuestadas que tienen de 51 – 60 años corresponde el 33%, 67% fueron del sexo femenino, 52.8% fueron universitarios y las personas que viven en un área urbana el 64%. Concluyeron que los pacientes que estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención brindada, en el servicio de Hospitalización Privada el índice de calidad fue considerado excelente. (11)

Según Lizano M. (2012) en su artículo titulado percepción de la calidad en la consulta externa del laboratorio clínico del hospital Maximiliano Peralta, publicado en la revista médica de Costa Rica y Centroamérica, se planteó como objetivo conocer la percepción de los pacientes que asisten a los programas sociales en salud. Utilizaron la metodología de tipo descriptiva - no experimental, transeccional. Para la obtención de la muestra utilizaron cuestionarios. Los resultados que obtuvieron fueron que los pacientes consideran que el servicio que reciben es bueno. (12)

Morón L. et al. (2015) Publicaron un trabajo de investigación titulado Impacto de la mejora de procesos asistenciales y niveles de satisfacción en la atención de pacientes en un laboratorio clínico. Tuvieron como objetivo optimizar el tiempo de atención en un laboratorio clínico. Fue un estudio cuasi experimental, realizaron encuestas. Obtuvieron como resultados que

hubo una disminución del 73% de quejas por demora en la atención, así mismo incremento el número de pacientes en un 38%. Concluyeron que la metodología Lean es un instrumento factible para optimizar los procesos de los laboratorios clínicos, mejorando su eficiencia y eficacia. (13)

Según Herrera et al. (2014), en su trabajo de investigación titulada evaluar la satisfacción de los usuarios que asisten al laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud en la ciudad de Cartagena, consideraron como objetivo la evaluación de satisfacción de los pacientes, fue un estudio descriptivo, transversal, tuvieron como muestra a 132 pacientes utilizaron una encuesta con variables sociodemográficas y la percepción de los pacientes. Los resultados obtenidos fueron con un 59,8% del sexo femenino y el 46.2% son de 61 y 80 años. Más del 50% de los encuestados consideran estar satisfechos con la atención, un 93,9 % considera estar totalmente satisfecho respecto a la información que brinda el personal de laboratorio. Concluyeron que el 98.5% de los pacientes atendidos se encontraron satisfechos con la atención que recibieron en el laboratorio clínico. (14)

En cuanto antecedentes nacionales según Infantes F. (2017), en su trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios.” cuyo objetivo fue evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria. Fue un estudio transversal, consideraron como muestra a 305 pacientes, utilizaron la encuesta de SERVQUAL modificado. Así mismos asociaron la covariables. Obtuvieron con resultado de la variable que el 72.9% se encuentran satisfechos. Para la dimensión Fiabilidad el 68.6% se encontraron satisfechos; el 72,3% de Capacidad de Respuesta; para la dimensión de Seguridad 77.1%; para la dimensión empatía con el 73,7%, y para Aspectos Tangibles con un 73,6%. (15)

Según Medina y Esquicha (2013) en su trabajo titulado: determinar el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios de

hospitalización de los pacientes transferidos del Hospital Rebagliati – EsSalud a una clínica particular de la ciudad de Lima, consideraron como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción, la investigación fue descriptivo observacional y transversal; EsSalud elaboro un cuestionario el cual lo utilizaron en el presente estudio, cuyos resultados fueron que los pacientes son de 61 a 80 años con un 61,9%; con un 59% son casadas y del sexo femenino; con un 33,3% son pensionistas y cuentan con grado de instrucción; y el 67,6% proviene de Lima. Los pacientes que estuvieron hospitalizados en la clínica manifestaron un grado medio de satisfacción con el 52,4%; el 25,7% consideraron una satisfacción baja, mientras que los pacientes que manifestaron una satisfacción alta fueron de 21,9%. concluyeron que los pacientes tuvieron una satisfacción media en la clínica, donde la dimensión más destaca fue el trato brindado por el personal de salud, seguido de la infraestructura y la alimentación. (16)

Según Leon A. (2017) en su trabajo de investigación titulado: “niveles de satisfacción y calidad de atención medica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional Del Perú, Chiclayo, 2016” y con el objetivo de analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica, fue un estudio descriptivo y prospectivo, cuya muestra fue de 384 pacientes. Obtuvieron como resultados. Que el 48.2% de los pacientes consideran buena la atención, el 28.6% consideraron excelente la atención. En general 76.8% de los pacientes consideraron la satisfacción excelente. Según las dimensiones más frecuentes fueron bueno y excelente: donde el 48.2% corresponde al trato que recibieron, Empatía 46% y 36.7%; información al paciente 47.3% y 42.7% y confianza 46.2% y 33.3% respectivamente. Correspondiendo a satisfacción: Trato recibido 85%, Empatía 82.8 %, Información al paciente 80.5% y Confianza 79.6%. (17)

Según la edad de los pacientes el 57% tienen entre 31 a 49 años, el 67.9% son de sexo femenino, el 90.6% provienen de una zona urbana y el 68.2% tienen un grado de instrucción de nivel superior. Se realizo una propuesta

de mejora de la atención médica en la consulta externa para mejorar la calidad de atención del paciente y así obtener mayor satisfacción de los pacientes con el servicio que se le brinda. (17)

A nivel regional según, Cochachi e Inga (2014) en su trabajo de investigación cuyo título satisfacción del usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - ESSALUD Huancayo, tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente. El estudio de la investigación correlacional, transversal, cuantitativo. Son 60 pacientes hospitalizados como población y la muestra constituyo por 53 pacientes. Se obtuvo los siguientes resultados: 42 pacientes que corresponde el 79.25% percibieron un nivel de satisfacción medio, el 20.75% (11 pacientes) consideraron que la atención es de alto nivel. (18)

Según Garriazo E. y Huamani T. (2017), realizaron un trabajo de investigación titulada "Revisión Sistemática: Satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario", consideraron como objetivo determinar la satisfacción del paciente del servicio de laboratorio clínico hospitalario. Fue un trabajo científico donde revisaron y analizaron ocho bases de datos de estudios publicados en los idiomas: inglés y español entre el 2006 y 2016 que evalúan la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario. Encontraron 52 artículos de los cuales se seleccionaron 15 de ellos para su análisis. Los resultados fueron la utilización de 15 artículos de tipo descriptivo, que emplearon como instrumento la encuesta SERVQUAL, SEUSS y encuestas diseñadas por la institución teniendo como base otro tipo de instrumento adecuado a la percepción de su realidad institucional con asesoría de profesionales capacitados en el tema. (19)

Se evaluó la satisfacción del paciente en el área de laboratorio clínico hospitalario. Los países donde se realizaron los estudios fueron: Argentina, Colombia, Costa rica, Corea del sur, Ecuador, Etiopía, Estados unidos de

América, Paraguay, Perú, Sudáfrica, y Venezuela. Conclusión: A pesar de que en los 15 estudios no se utilizó el mismo instrumento, todos evaluaron la capacidad de respuesta; que fue de baja a muy alta, entre los 7 que evaluaron la fiabilidad y 4 la empatía; fue de alta a muy alta, de los 12 que evaluaron seguridad y 11 los aspectos tangibles; fue de media a muy alta. Como conclusión los resultados de los diferentes estudios son dispares. La satisfacción de los servicios prestados por el laboratorio no pudo ser determinada de forma global, ya que no todos evaluaron los mismos aspectos. (19)

Para Mendivil A. (2017), realizó un trabajo de investigación titulado calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño-2016, tuvo como objetivo percibir el significado de calidad de atención en el laboratorio clínico construido a partir de las experiencias vividas por los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. Para tal fin, se optó por un enfoque cualitativo de diseño fenomenológico descriptivo, bajo la estrategia de Colaizzi. A través de entrevistas en profundidad, participaron 28 usuarios: ocho familiares, siete médicos, siete enfermeras y seis técnicos de enfermería que efectuaron los criterios de selección, usando la técnica de muestreo bola de nieve a partir de informantes clave y finalizado por saturación de la información. (20)

Tres temas describen el significado de calidad de atención en los participantes: los recursos institucionales, comprendido por el ambiente, disponibilidad, recursos tecnológicos, recursos materiales y humanos; el desempeño, que complementado con el tema anterior, le permite al usuario valorar la atención brindada e incluye la experticia, la oportunidad de respuesta y fiabilidad de los resultados; las relaciones interpersonales, donde se recogieron las vivencias más sentidas, conformado por la comunicación, calidez y trabajo en equipo. Se concluye que los elementos identificados por los usuarios como significativos en la atención se constituyen en retos para los gestores de este servicio médico de apoyo a

fin de fortalecer la atención con un enfoque hacia la persona. (20)

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Satisfacción

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante. Que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en Salud Pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes más importantes de evaluación de los servicios de salud. (21)

#### 1.3.2. El modelo de SERVQUAL:

En el año 1988, se publicó el modelo Servqual por primera vez, desde entonces ha experimentado numerosas mejoras, es una técnica de investigación comercial. A través de este modelo nos permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las perspectivas de los clientes, y cómo ellos estiman el servicio, también nos permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. Servqual nos permite conocer información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, opiniones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. (22)

#### 1.3.3. Dimensiones de fiabilidad

Se describe a la capacidad para efectuar y garantizar el servicio ofrecido de forma íntegra y diligente. Es decir, que la clínica, institución, empresa o centro debe cumplir con ofrecimiento, abastecimiento del servicio resolución de problemas y consolidación de precios. (22)



#### 1.3.4. Dimensiones de capacidad de respuesta

Radica en dar al usuario una rápida solución a su problema, manteniéndolo informado durante todo el proceso del servicio con una buena disposición para explicar sus dudas. (22)

#### 1.3.5. Dimensiones de seguridad

Es el conocimiento y atención del personal y sus destrezas para inspirar credibilidad y confianza. (22)

#### 1.3.6. Dimensiones de empatía

Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (22)

#### 1.3.7. Dimensiones de aspectos tangibles

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (22)

### 1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo - 2018?

### 1.5. Justificación del estudio

#### Justificación Teórica

La finalidad del presente estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de laboratorio, y describir los aspectos de la atención que los pacientes perciben, es por ello que la satisfacción de los pacientes constituye como uno de los elementos más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios, así mismo el presente trabajo contribuirá a realizar más trabajos de investigación sobre este tema. Es una prioridad que va a impulsar para mejorar de la calidad en la atención.

#### Justificación Social

A través de la opinión de los pacientes que acudieron al laboratorio Precisión, sobre la calidad del servicio prestada en el mismo; se podrá

determinar que problemas se presentan, en esta forma poder realizar las estrategias necesarias para lograr solucionarlos, elaborando propuestas de mejora que serán presentadas a las autoridades correspondientes que son responsables de tomar decisiones dentro de la empresa. Es importante brindar servicio de salud de calidad, esto se refleja no solo en tener un resultado de laboratorio realizado con el procedimiento más adecuado e innovador, sino que también va de la mano con el trato que recibe el paciente por parte del personal, la existencia de los insumos necesarios y que las instalaciones sean apropiadas para el desarrollo del trabajo.

Los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo beneficiaran al jefe del laboratorio y al personal que labora, para que mejoren la calidad de atención que brindan a los pacientes, puesto que es la prioridad es la satisfacción del paciente.

#### 1.6. Hipótesis

No se emplea hipótesis ya que es un trabajo de investigación descriptivo simple con una sola variable.

Cabe comentar que no todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis, según Hernández Sampieri. (23)

#### 1.7. Objetivos

##### 1.7.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

##### 1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo con la edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.
- b) Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo con el sexo de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

- c) Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo con la procedencia de la solicitud de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.
- d) Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.
- e) Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.
- f) Determinar el nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.
- g) Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.
- h) Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

## CAPÍTULO II

### MÉTODO

#### 2.1 Diseño de investigación. –

Es una investigación es no experimental, de diseño descriptivo.

$$M \longrightarrow O$$

Donde :

M : Representa la muestra de estudio – pacientes.

O : Representa la observación de variable- satisfacción (23)

#### **Tipo investigación. –**

Según la Intervención del investigador es Observacional Debido a que no existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador (24)

Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio es Transversal debido a que todas las variables son medidas en una sola ocasión; por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes. (24)

Según la cronología de las observaciones es prospectivo.

Según el número de variables de intereses es descriptivo debido a que el análisis estadístico, es univariado porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra. (24)

Nivel de investigación. –

El nivel de investigación es Descriptivo debido a que describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros. Se describen frecuencias y/o promedios; y se estiman parámetros con intervalos de confianza. (24)

## **2.2 Variables, Operacionalización de variables**

### 2.2.1 Variable

La variable es una característica que puede tomar diferentes valores. Las variables son características observables, susceptibles de adoptar diferentes valores o ser expresados en varias categorías. (23)

Variable: Satisfacción del paciente

Covariables:

- Edad
- Sexo
- Lugar de procedencia

Las dimensiones de acuerdo con SERVQUAL modificado:

- Fiabilidad

- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos Tangibles

### **2.2.2 Operacionalización de variables**

La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable. (21)

### 2.1.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>VARIABLE:</b> Satisfacción	La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante. Que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en Salud Pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. (25)	<p>Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. La satisfacción del paciente está considerada como un elemento importante y uno de los ejes primordiales para la evaluación de la calidad de atención en los servicios de la salud.</p> <p>Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.</p>	<p>1- ASPECTOS TANGIBLES</p> <p>2. FIABILIDAD</p>	<p>El laboratorio tiene equipos modernos.</p> <p>Las instalaciones físicas del laboratorio visualmente son atractivas, cuidadas y aptas para brindarme un buen servicio.</p> <p>Los empleados del laboratorio tienen buena presencia.</p> <p>La publicidad del laboratorio es atractiva (folletos, volantes y brinda información).</p> <p>El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple. Cuándo tengo un problema, el laboratorio muestra interés sincero por solucionarlo. El laboratorio lleva a cabo un buen servicio en la primera atención.</p>	<p>Escala Ordinal</p> <p>Escala Ordinal</p>

		<p>Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.</p>		<p>El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo. El laboratorio pone énfasis en llevar un registro de los pacientes y resultados libre de errores.</p>	<p>Escala Ordinal</p>
		<p>Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.</p>	<p>3. CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>	<p>El personal me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención. Los empleados del laboratorio me proporcionan un servicio rápido. Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarme. Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a mis preguntas.</p>	<p>Escala Ordinal</p>
			<p>4. SEGURIDAD</p>	<p>El comportamiento del personal del laboratorio me inspira confianza En relación a los pagos y atención recibida me siento seguro. Los empleados del laboratorio suelen ser corteses conmigo. Los empleados del Laboratorio</p>	



		<p>Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</p> <p>Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.</p>	<p>5. EMPATIA</p>	<p>poseen los conocimientos necesarios para contestar a mis preguntas.</p> <p>Mi atención en el laboratorio es individualizada.</p> <p>El laboratorio tiene horarios de apertura para mi atención</p> <p>El laboratorio cuenta con unos empleados que me proporciona una atención personalizada.</p> <p>El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para mi persona.</p> <p>Los empleados del laboratorio comprenden mis necesidades específicas</p>	<p>Escala Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> </ul>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Según Monge (2011), define a la población como: “Es el conjunto de unidades de observación bien definidas, con características comunes y observables; agrupadas con fines de estudio.” (26)

La población del presente estudio estuvo conformada por 480 pacientes que acudieron al laboratorio Clínico Precisión de Huancayo.

#### Criterio de inclusión

Fueron considerados los pacientes que se atendieron en el laboratorio clínico Precisión, de ambos sexos, mayores de 18 años, acompañantes del paciente que recibió la atención.

#### Criterio de exclusión

pacientes o acompañantes que presentaron algún tipo de discapacidad que no les permita expresar su opinión, personas que no desean participar en la encuesta realizada.

### 2.3.2 Muestra

Se usó un muestreo probabilístico aleatorio simple con lo cual se logró una muestra de 213 pacientes. Se utilizó la fórmula para estimar la satisfacción de los pacientes que es una población conocida (marco muestral: nómina de satisfacción de pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo). (27)

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2}$$

Donde:

**n**: tamaño de la muestra necesaria para la estimación de la proporción del evento estudiado (satisfacción).

**N**: tamaño de la población (limitado por el marco muestral = 480).

**Z<sup>2</sup>**: coeficiente para un nivel de confianza 1.96

**p**: Proporción de p esperada en los resultados. 0.5

**q**: proporción de q esperada en los resultados. 0.5

**E**: error máximo permisible. 0.05

**Por tanto, el tamaño de la muestra es  $n = 213.63 = 214$  pacientes**

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

### 2.4.1 Técnicas

Según Robledo (2010), define a la técnica como: El conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. (28)

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Por ello que se utiliza un listado de preguntas escritas para que los usuarios contesten por escrito. Este listado se denomina cuestionario. (28)

Por lo tanto, la técnica que se utilizó en el presente estudio de investigación fue la encuesta. Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos.

- Técnica: encuesta
- Instrumento: Cuestionario
- Utilidad: medir la satisfacción del paciente

La valoración se realizó, con las alternativas de las siguientes respuestas:

1= totalmente en desacuerdo

2= en desacuerdo

3=ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= de acuerdo

5= totalmente de acuerdo

#### 2.4.2 Instrumentos

Según Hernández. et al (2014), mencionan que el instrumento es una herramienta que sirve para recoger datos e informaciones necesarias para comprobar o contrastar hipótesis de investigación. (23)

Según Peralta (2015). Menciona que la escala SERVQUAL fue propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantean como método para medir la calidad de un servicio. Esta escala consta de 22 ítems que representan las cinco dimensiones de un servicio: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (4) En el presente trabajo se utilizará la escala SERVQUAL modificada por conveniencia. Esta estimada para ser aplicada en cinco minutos por encuesta.

#### 2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

##### 2.4.3.1 Validación del instrumento

Según Corral (2009), la validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que quiere medir. La

validación del instrumento se obtiene a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a Promoción y Metodología se refiere y así facilitar el montaje metodológico del instrumento tanto de forma como de fondo, con el fin único de su evaluación y al considerar la misma, hacer las correcciones que tuvieran lugar, para de esta forma garantizar la calidad del modelo. (29)

Validez, es la aproximación posible a la verdad, que puede tener una conclusión, inferencia o proposición. Es decir, es la legitimidad de los ítems o proposiciones que constituyen el instrumento. (30)

La validación de la presente investigación estará a cargo del Mg. Luis Cueva Buendía (Anexo 4).

#### 2.4.3.2 Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad, se refiere, si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones. (30)

El coeficiente que se utilizará para la confiabilidad del instrumento será el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, que estima la consistencia interna de la prueba total, obteniendo el nivel aceptable de confiabilidad de las variables satisfacción de los pacientes que se atienden en el laboratorio Precisión.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,795	22

El instrumento de la variable de atención es muy confiable

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Se empleó tablas simples, mixtas y diversos gráficos para el análisis descriptivo de cada variable, nivel de aceptabilidad y confiabilidad del estudio.

También se hizo uso de la prueba de comparación de proporciones Chi cuadrado, cuya finalidad fue medir la relación cualitativa entre las variables en estudio. El nivel de significancia estadística será 0,05, trabajamos con un nivel de confianza del 95%

Una vez obtenidos los datos fueron procesados a través del programa SPSS versión 21 (Statistic package social sciencies ) y Excel 2013

## 2.6 Aspectos éticos

Siendo el estudio analítico, protege la integridad de las unidades de análisis, sin exponerlos a afecciones psicológicas y físicos a la muestra. Cabe recalcar que los datos serán recolectados con la autorización de los representantes de la empresa en estudio.

### CAPÍTULO III

### RESULTADOS

Tabla N° 1

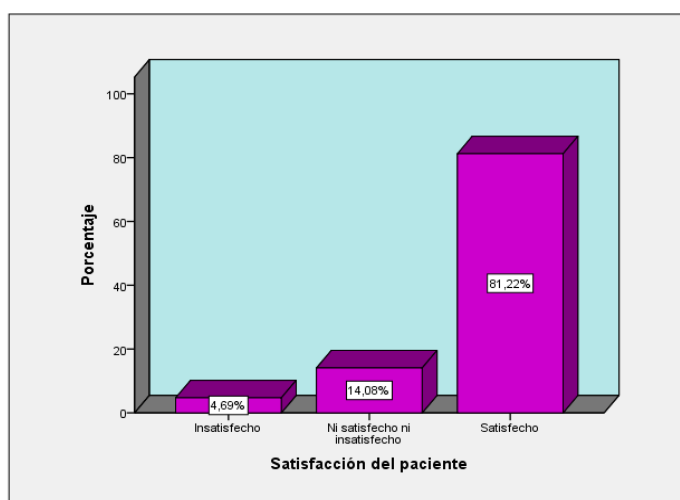
Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico  
Precisión de Huancayo en el 2018

	f	%
Insatisfecho	10	4,7
Ni satisfecho ni insatisfecho	30	14,1
Satisfecho	173	81,2
Total	213	100,0

Fuente: Base de datos de las investigadoras

Gráfico N°1

Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico  
Precisión de Huancayo en el 2018



Fuente: Base de datos de la investigadora

## Interpretación

En la tabla 1 y en gráfico 1, se observan que 173 pacientes que representa el 81.2% se sienten satisfechos de la atención que se brinda en el laboratorio Clínico Precisión. Mientras que 30 pacientes que representa el 14.1% no están ni satisfechos ni insatisfechos con la atención brindada. 10 paciente (4.7%) están insatisfechos con la atención.

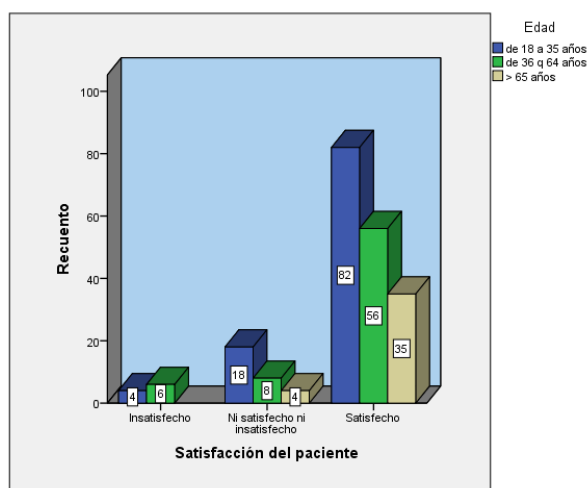
Tabla N° 2  
Nivel de satisfacción de acuerdo con la edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

			Edad			Total
			de 18 a 35 años	de 36 a 64 años	> 65 años	
Satisfacción del paciente	Insatisfecho	f	4	6	0	10
		%	1,9%	2,8%	0,0%	4,7%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	f	18	8	4	30
		%	8,5%	3,8%	1,9%	14,1%
	Satisfecho	f	82	56	35	173
		%	38,5%	26,3%	16,4%	81,2%
Total	f	104	70	39	213	
	%	48,8%	32,9%	18,3%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigadora

## Gráfico N° 2

Nivel de satisfacción de acuerdo con la edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.



Fuente: Base de datos de la investigadora



## Interpretación

En la tabla 2 y en gráfico 2, se observan que la mayor parte de las personas encuestadas tienen entre 18 a 35 años con una frecuencia de 104 que representa el 48.8%, mientras que tienen entre 36 a 64 años son 70 pacientes (32.9%), y 39 pacientes (18.3%) tienen más de 65 años.

Tabla N°3

Nivel de satisfacción de acuerdo con el sexo de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

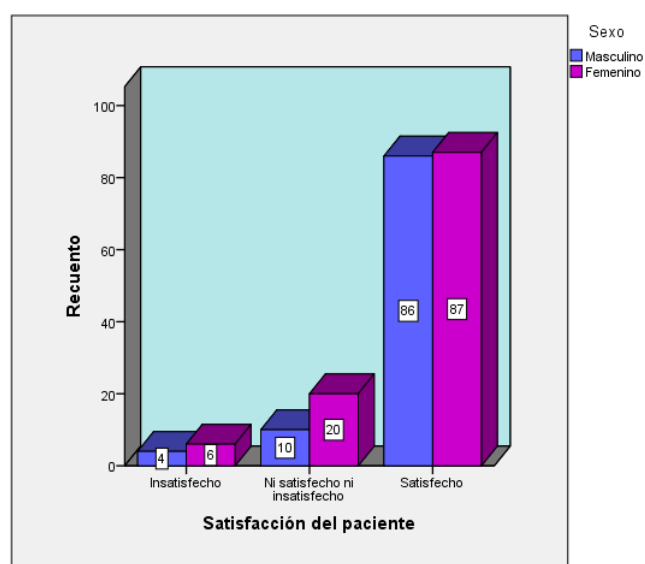
Tabla cruzada Variable - Sexo

			Sexo		
			Masculino	Femenino	Total
Satisfacción del paciente	Insatisfecho	f	4	6	10
		%	1,9%	2,8%	4,7%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	f	10	20	30
		%	4,7%	9,4%	14,1%
	Satisfecho	f	86	87	173
		%	40,4%	40,8%	81,2%
Total		f	100	113	213
		%	46,9%	53,1%	100,0%

Fuente: Base de datos de la investigadora

Gráfico N° 3

Nivel de satisfacción de acuerdo con el sexo de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.



Fuente: Base de datos de la investigadora

## Interpretación

En la tabla 3 y en gráfico 3, se observan que 113 personas encuestadas son del género femenino que representa el 53.1%, mientras que 100 (46.9%), son del género masculino.

Tabla N° 4

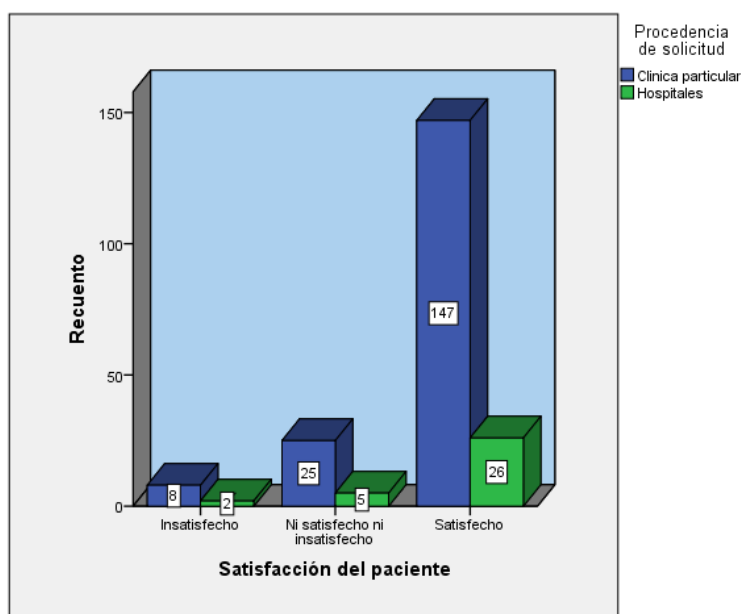
Nivel de satisfacción de acuerdo con la procedencia de la solicitud de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

			Procedencia de solicitud		
			Clínica particular	Hospitales	Total
Satisfacción del paciente	Insatisfecho	f	8	2	10
		%	3,8%	0,9%	4,7%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	f	25	5	30
		%	11,7%	2,3%	14,1%
	Satisfecho	f	147	26	173
		%	69,0%	12,2%	81,2%
Total		f	180	33	213
		%	84,5%	15,5%	100,0%

Fuente: Base de datos de la investigadora

Gráfico N° 4

Nivel de satisfacción de acuerdo con la procedencia de la solicitud de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.



Fuente: Base de datos de la investigadora

### Interpretación

En la tabla 4 y en grafico 4, se observan que 180 son pacientes que se atienden son procedentes de Clínicas particulares que corresponden 84.5% mientras que 33 personas proceden de Hospitales 15.5 %.

Tabla N° 5

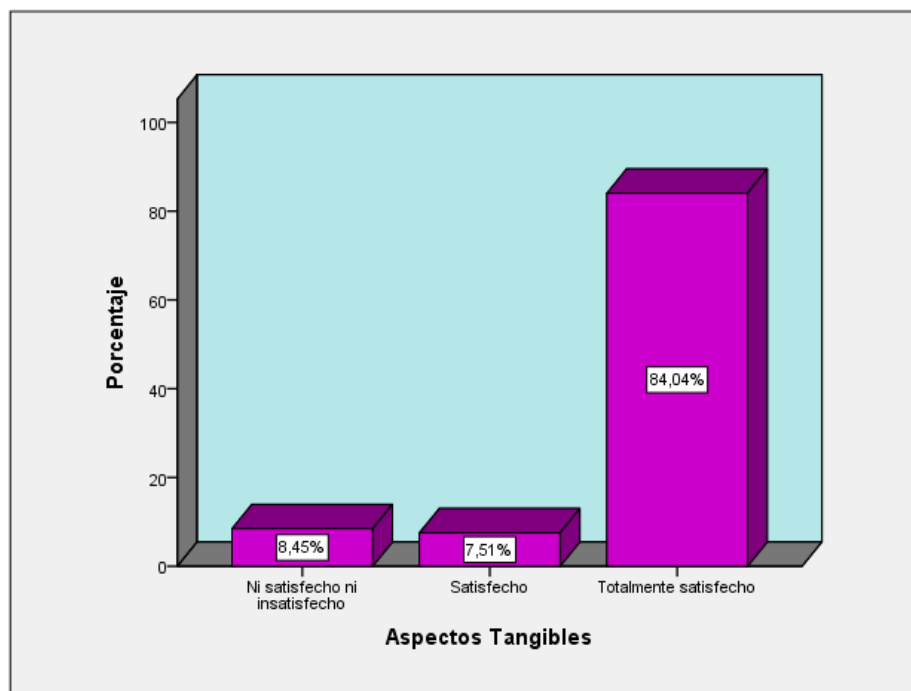
Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

	f	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	18	8,5
Satisfecho	16	7,5
Totalmente satisfecho	179	84,0
Total	213	100,0

Fuente: Base de datos de la investigadora

Gráfico N° 5

Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.



Fuente: Base de datos de la investigadora

### Interpretación:

En la tabla 5 y en gráfico 5, para la dimensión aspectos tangibles 179 (84.04%) pacientes que se atiende se sienten totalmente satisfechos mientras que 16 (7.5%) de los pacientes que se atienden sienten satisfechos, mientras que 18 (5.5%), ni están ni satisfechos ni insatisfechos.

Tabla 6

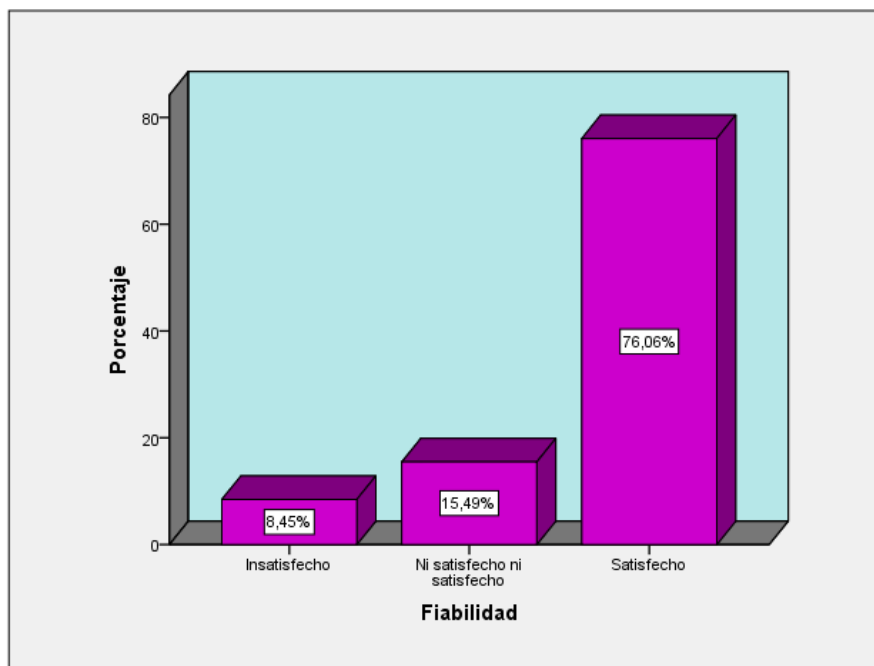
Nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

	f	%
insatisfechos	18	8,5
Ni satisfechos ni insatisfechos	33	15,5
satisfechos	162	76,1
Total	213	100,0

Fuente: Base de datos de la investigadora

Gráfico N° 6

Nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.



Fuente: Base de datos de la investigadora

### Interpretación:

En la tabla 6 y en gráfico 6, para la dimensión fiabilidad 162 (76.1%) pacientes que se atiende se sienten satisfechos mientras que 33 (15.5%) de los pacientes que se atienden no están ni satisfechos ni insatisfechos sienten satisfechos, mientras que 18 (8.5%), están ni insatisfechos.

Tabla N° 7

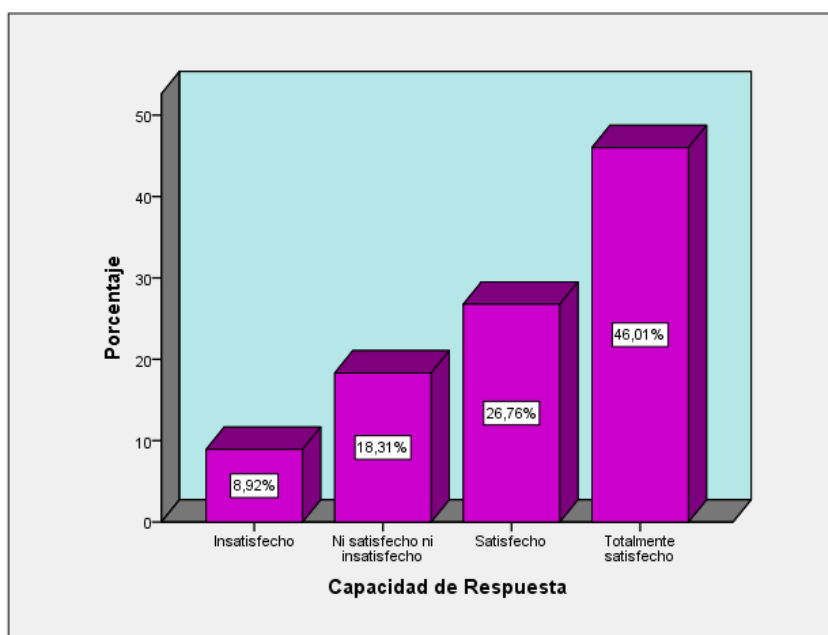
Nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

	f	%
Insatisfecho	19	8,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	39	18,3
Satisfecho	57	26,8
Totalmente satisfecho	98	46,0
Total	213	100,0

Fuente: Base de datos de la investigadora

Gráfico N° 7

Nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.



Fuente: Base de datos de la investigadora

### Interpretación:

En la tabla 7 y en grafico 7, para la dimensión capacidad de respuesta 98 (46.0%) pacientes que se atiende se sienten totalmente satisfechos mientras que 57 (26.8%) de los pacientes que se atienden se sienten satisfechos, mientras que 39 (18.3%), están ni satisfechos ni insatisfechos sienten satisfechos.

Tabla N° 8

Nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

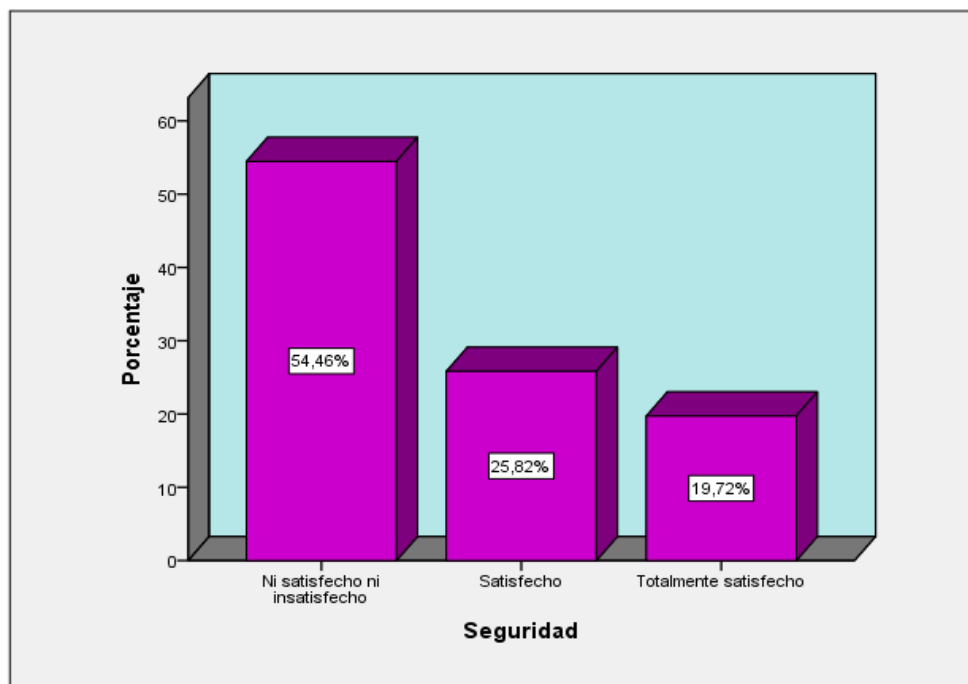
Seguridad		
	f	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	116	54,5
Satisfecho	55	25,8
Totalmente satisfecho	42	19,7
Total	213	100,0

Fuente: Base de datos de la investigadora

Gráfico N° 8

Nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

Fuente:  
Base de datos de la investigadora



Interpretación

Interpretación

En la tabla 8 y en grafico 8, para la dimensión seguridad 42 (19.7%) pacientes

que se atiende se sienten totalmente satisfechos mientras que 55 (25.8%) de los pacientes que se atienden están satisfechos, mientras que 116 (54.5%), están ni satisfechos ni insatisfechos.

Tabla N° 9

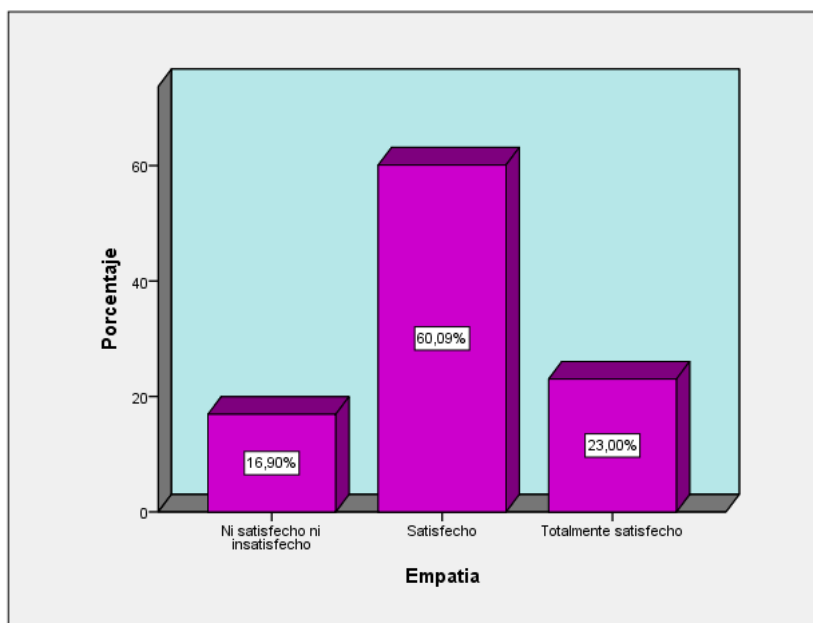
Nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.

	f	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	36	16,9
Satisfecho	128	60,1
Totalmente satisfecho	49	23,0
Total	213	100,0

Fuente: Base de datos de la investigadora

Gráfico N° 9

Nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.



Fuente: Base de datos de la investigadora

#### Interpretación

En la tabla 9 y en gráfico 9, para la dimensión empatía 49 pacientes que acuden al laboratorio se sienten totalmente satisfechos que corresponde el 23.0%, 128 pacientes que se atienden el laboratorio están satisfechos que corresponde el 60.1%, mientras que 36 pacientes no están ni satisfechos ni

insatisfechos que corresponde el 16.9%.



## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio Precisión de Huancayo en el 2018. Así mismo la satisfacción en los últimos años ha venido cobrando mayor atención en Salud Pública, en los últimos años se considera uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud, por lo tanto, está considerada como un elemento deseable e importante. (22). Según Morales C. en su trabajo de investigación sus resultados fueron que el nivel de satisfacción de los pacientes es medio con un 60%, con un 25 % presentan un nivel de satisfacción alto y con el 15% restante consideran que es bajo. (31). Mientras que Cochachi e Inga en su trabajo de investigación encontraron que 42 usuarios (79,25%) indican que tuvieron un nivel medio de satisfacción, 11 usuarios (20,75%) indicaron que el nivel es alto y ningún (0,00%) usuario manifestó que la satisfacción fue bajo. (18), en nuestro trabajo identificamos que 81.2% de las 213 personas encuestadas se encuentran satisfechas con el servicio brindado, y 14.1% de los pacientes se encontraron ni satisfechos ni insatisfechos.

Álvarez R.. Obtuvo como resultados que de las 36 personas encuestadas el 33% de los encuestados correspondieron a las edades de 51-60 años y se encontraron totalmente satisfechos con la calidad de atención (11), y según Herrera et al. encontraron que 59,8% son pacientes encuestados que tienen de 61 a 80 años (14), mientras que en nuestro trabajo de investigación encontramos que de las 213 personas encuestadas el 48.8% son personas que

tienen de 18 a 35 años y se encontraron satisfechos con la atención brindada.

Según Molero T. et al. Encontraron como resultados que de las 160 personas encuestadas el 80% son del género femenino. (8), mientras que Álvarez R, obtuvo como resultados que 67% fueron del sexo femenino (11), el presente trabajo encontramos que el 53.1% son de sexo femenino, de los cuales el 40.8% se encontraron satisfechas.

Según Ruiz I. et al, encontraron como resultados que las solicitudes fueron 68.9% de Clínicas y el 31.1% correspondieron a Centros de Salud del Ministerio de Salud Pública, Hospital de las Fuerzas Armadas, Hospital de Policía, entre otros (7), mientras que en nuestro trabajo realizado encontramos que el 84.5% la procedencia de las solicitudes son de clínicas particulares, de los cuales el 69.0% se encuentran satisfechos.

Según Garriazo E. y Huamani T, para la dimensión de aspectos tangibles al evaluar obtuvieron como resultados alta a muy alta la atención que recibieron los pacientes (19), mientras que en el presente trabajo obtuvimos como resultados que el 84.0% de las personas encuestadas se encuentran totalmente satisfechos con la atención brindada.

Según Garriazo E. y Huamani T, para la dimensión de fiabilidad al evaluar obtuvieron como resultados alta a muy alta la atención que recibieron los pacientes (19), en el presente trabajo encontramos como resultados que el 76.1% de las personas encuestadas se encuentran satisfechos con la atención brindada.

Según Leon A., para la dimensión Información al paciente obtuvieron como resultado 80.5% de las personas encuestadas encuentran con un nivel de satisfacción excelente. (17) mientras que según Según Garriazo E. y Huamani T. obtuvieron como resultados para la dimensión de la capacidad de respuesta; que fue de baja a muy alta, (19). Nosotros encontramos como resultados para la dimensión capacidad de respuesta el 46.0% se encuentran totalmente satisfechos.

Según Garriazo E. y Huamani T. obtuvieron como resultados para la dimensión de seguridad; fue de media a muy alta, [\(19\)](#). Mientras que Según Leon A. para la dimensión Confianza obtuvo como resultado que el 79.6%. los pacientes atendidos consideran como excelente la atención que recibieron [\(17\)](#), nosotros en el presente trabajo encontramos como resultados para la dimensión capacidad de respuesta el 46.0% se encuentran totalmente satisfechos.

Según Garriazo E. y Huamani T. obtuvieron como resultados para la dimensión de empatía; fue de alta a muy alta, [\(19\)](#) mientras que según Leon A encontró como resultado que para la dimensión Empatía el 46% de los pacientes consideran la atención buena [\(17\)](#). En el presente trabajo encontramos como resultados que para la dimensión empatía que el 60.1% de las personas encuestadas se encontraron satisfechos con la atención brindada.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018, de los 213 pacientes encuestados el 81.2% de los pacientes se encuentran satisfechos.
2. El nivel de satisfacción de acuerdo con la edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018, de las 48.8% de personas atendidas 38.5% personas se encuentran satisfechos y tienen entre 18 a 35 años.
3. El nivel de satisfacción de acuerdo con el sexo de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018, 53.1% son del sexo femenino de los cuales 40.8% se encuentran satisfechas.
4. El nivel de satisfacción de acuerdo con la procedencia de la solicitud de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018, encontramos que 84.5% son procedentes de clínicas particulares los cuales 69.0% se encuentran satisfechos.
5. El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018, para la dimensión aspectos tangibles los pacientes que se sintieron totalmente satisfechos con un 84.0% de los 213 pacientes encuestados.

6. EL nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018, para la dimensión fiabilidad los pacientes que sienten satisfechos 76.1% con mayor predominio, seguido de 15.5% de los pacientes que ni están satisfechos ni insatisfechos.
7. El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018, para la capacidad de respuesta, para los pacientes que se encontraron totalmente satisfechos con 46.0% con mayor predominio, seguido de los pacientes que se encontraron satisfechos con 26.8%.
8. EL nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018, para la dimensión seguridad con predominio los pacientes que fueron atendidos con un 54.5% estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos, seguido del 25.8% que se sintieron satisfechos.
9. El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018, para la dimensión empatía el 60.1% se encontraron satisfechos, seguido que de los pacientes que se sintieron totalmente satisfechos con un 23.0%.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

Basándose en los resultados encontrados en el presente trabajo, se puede sugerir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Mejorar las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía, para lograr que los pacientes se encuentren totalmente satisfecho con la atención que se les brinda en el laboratorio clínico Precisión.
- ✓ Tomar como base la presente investigación para realizar otros estudios para la mejora de los servicios de laboratorio clínico en otras empresas y/o instituciones.
- ✓ Iniciar el proceso de monitoreo, vigilancia y evaluación al personal y los procesos de los laboratorios clínicos en forma perene e identificar el grado de satisfacción de los pacientes.
- ✓ Que las instituciones de salud y las entidades formadoras capaciten al personal de los laboratorios clínicos sobre el trato humanizado que se debe brindar a nuestros pacientes con el fin de lograr una atención de calidad.
- ✓ Realizar estudios comparativos entre instituciones de salud especialmente en el área de laboratorio clínico en las que se pretenda iniciar la inserción de los principios de satisfacción del servicio en los pacientes.

## **CAPÍTULO VII**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Huerta E. Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En El Tópico De Medicina Del Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. 2015 Enero.
2. Osorio T. Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo Respecto Al Cuidado De Enfermería Que Recibe En El Servicio de Emergencia En El Hospital De Yungay Abril-Junio. 2015.
3. Ávila A, Benítez B, Rangel L, Acurero E, Ferrer M. Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados.. Técnica Administrativa.. 2013; 12(4).
4. Peralta C. Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital tela, honduras.. 2015 noviembre – diciembre, .
5. Jinez H, Azucena N, Valdés Y, Marcel E. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». Rev Latinoam Patol Clin Med Lab.. 2016; 63(1): p. 50-55.
6. Moraga H, Gonzales R. Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, Costa Rica. Rev Costarr Salud Ppublica. 2011 Enero-Junio; 20(1).
7. Ruiz I, Zenteno J, Funes P, Stanley J, Diaz V, Sosa L, et al. Grado de Satisfacción de los médicos, que son usuarios del Dpto. de Análisis Clínicos del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud (UNA) durante el año 2010. Memorias del Intituto de Investigaciones en Cincias de a salud. 2013; 11(1).

8. Molero T, Panunzio A, Parra I, Zambrano M, Cruz S, Gomez M, et al. Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. *scielo*. 2015 Diciembre ; 14.
9. Silvia C. Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata. Tesis de Maestría. La Plata- Buenos Aires : Universidad Nacional de la La Plata , Facultad de Ciencias Economicas ; 2012.
10. Avila M, Malambo Y. Evaluación de la calidad de los servicios de la salud que brinda el laboratorio clínico de la ese centro de salud con cama vitalio sara castillo del municipio de soplaviento bolívar en el primer semestre del año 2013. Título para especialidad. Cartagena : Universidad de Cartagena ; 2014.
11. Alvarez R. satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Escuela DR. Alejandro Davila Bolaños", Nicaragua. Tesis magistral. Managua: Universidad Nacional autónoma de Nicaragua, Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud ; 2017.
12. Lizano M. Percepción de la calidad en la consulta externa del laboratorio clínico del hospital Maximiliano Peralta. *Revista Medica de Costa Rica Centroamerica*. 2012;(6).
13. Morón L, Useche A, Morales O, Mojica I, Palacios A, Ardilla C, et al. Impacto de la metodología Lean en la mejora de procesos asistenciales y niveles de satisfacción en la atención de pacientes en un laboratorio clínico. *Revista de Calidad Asistencial*. 2015 Noviembre- Diciembre ; 30(6).
14. Herrera A, Hernandez J, Consuegra C, Mejia G. Satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud de III nivel de complejidad.. *Journal Information*.. 2014 Junio; 3.
15. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios. *REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA*. 2017 Julio; 2(2).
16. Medina M, Esquicha A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Rev enferm Herediana*. 2013; 6(2): p. 96-106.



17. Leon A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. 2017. Grado de Magister.
18. Cochachi S, Inga T. Satisfacción del usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del HNRPP. 2014.
19. Garriazo E, Huamani J. "Revisión Sistemática: Satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario". Tesis pre- grado. Lima: Universidad Privada Norbert Wener , Escuela académico profesional de Tecnología Médica en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica ; 2016.
20. Mendivil a. Calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del niño - 2016. Tesis magistral. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado; 2017.
21. Bernardo C, Carbajal Y, Figueredo C, Robles H. Metodología de la investigación. 2017. UNMP.
22. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. PERSPECTIVAS. 2014 octubre; 34: p. 181-209.
23. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 2010; 5.
24. Supo J. Seminario de la investigación científica Bioestadístico. Bioestadístico. 2012.
25. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud. An Fac Med. 2005; 66(2).
26. Monge C. Metodología de la Investigación Cuantitativo y Cualitativo. 2011. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
27. Suárez P. Población de estudio y muestra. 2011..
28. Robledo C. Conceptos Básicos de Metodología de la Investigación. [Online].; 2010 [cited 2018 Julio 18. Available from: HYPERLINK "<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>" <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html> .
29. Corral Y. validez y confiabilidad. Ensayo. 2009 Febrero; 19(33).

30. Abanto W. Diseño y Desarrollo de Investigación. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.. 2016.
31. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009. Tesis pregrado. Santafé de Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana , Facultad de Enfermería ; 2009.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Instrumento

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL ÁREA DE LABORATORIO CLÍNICO PRECISIÓN

El presente cuestionario se realiza para fines académicos, y para mejorar el servicio que brindamos. Es anónima. Marque con un X lo que usted considere.

### 1. Edad

1. 18 -35 ( )      2. 36 – 64 ( )      3. > 65 años ( )

### 2. Sexo:

1. Masculino ( )      2. Femenino ( )

### 3. Procedencia de solicitud:

1. Clínicas particulares ( )      2. Hospitales ( )




Considere:							
1= totalmente en desacuerdo    2= en desacuerdo    3=ni de acuerdo ni en desacuerdo							
4= de acuerdo                      5 = totalmente de acuerdo							
DIMENSIONES		Preguntas	1	2	3	4	5
ASPECTOS TANGIBLES	1	El laboratorio tiene equipos modernos.					
	2	Las instalaciones físicas del laboratorio visualmente son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
	3	Los empleados del laboratorio tienen buena presencia.					
	4	La publicidad del laboratorio es atractiva (folletos, volantes y brinda información).					
FIABILIDAD	5	El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple.					
	6	Cuándo tengo un problema, el laboratorio muestra interés sincero por solucionarlo.					
	7	El laboratorio lleva a cabo un buen servicio en la primera atención.					
	8	El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo.					
	9	El laboratorio pone énfasis en llevar un registro de los pacientes y resultados libre de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10	El personal me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención.					
	11	Los empleados del laboratorio me proporcionan un servicio rápido.					
	12	Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarme.					
	13	Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a mis preguntas.					

SEGURIDAD	14	El comportamiento del personal del laboratorio me inspira confianza						
	15	En relación a los pagos y atención recibida me siento seguro.						
	16	Los empleados del laboratorio suelen ser corteses conmigo.						
	17	Los empleados del Laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a mis preguntas.						
EMPATIA	18	Mi atención en el laboratorio es individualizada.						
	19	El laboratorio tiene horarios de apertura para mi atención						
	20	El laboratorio cuenta con unos empleados que me proporciona una atención personalizada.						
	21	El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para mi persona.						
	22	Los empleados del laboratorio comprenden mis necesidades específicas						

Gracias por su colaboración

## Anexo 2: Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACION																				
TITULO DEL PROYECTO:																				
La Inteligencia emocional y su relación con la Gestión Institucional de los Directores de las Instituciones Educativas del Nivel Primario del Distrito de Pampas - Tayacaja 201																				
VARIABLE 01	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				1 totalmente en desacuerdo	2 en desacuerdo	3 ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 de acuerdo	5 totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
IA EMOCIONAL	ASPECTOS TANGIBLES (Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal)	Buena infraestructura y equipos	1.- El laboratorio tiene equipos modernos.																	
			2.- Las instalaciones físicas del laboratorio visualmente son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.						X					X						
			3.- Los empleados del laboratorio tienen buena presencia.											X		X				
			4.- La publicidad del laboratorio es atractiva (folletos, volantes y brinda información).												X			X		
	FIABILIDAD (Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa)	Control de los impulsos y/o emociones	5.- El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple.										X		X					
			6.- Cuando tengo un problema, el laboratorio muestra interés sincero por solucionarlo.										X		X					
			7.- El laboratorio lleva a cabo un buen servicio en la primera atención.						X				X		X					
			8.- El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo.										X		X					
			9.- El laboratorio pone énfasis en llevar un registro de los pacientes y resultados libre de errores.										X		X					
INTELIGENCIA	CAPACIDAD DE RESPUESTA (Consiste en dar al consumidor una rápida solución a su problema)	Comprensión de las emociones ajenas	10.- El personal me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención.											X		X				
			11.- Los empleados del laboratorio me proporcionan un servicio rápido.						X				X		X					
			12.- Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarme.										X		X					
	SEGURIDAD (Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza)	Relaciones interpersonales	13.- Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a mis preguntas.											X		X				
			14.- El comportamiento del personal del laboratorio me inspira confianza											X		X				
			15.- En relación a los pagos y atención recibida me siento seguro.						X					X		X				
			16.- Los empleados del laboratorio suelen ser corteses conmigo.											X		X				
	EMPATIA (Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza)	Relaciones interpersonales	17.- Los empleados del Laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a mis preguntas.											X		X				
			18.- Mi atención en el laboratorio es individualizada.											X		X				
			19.- El laboratorio tiene horarios de apertura para mi atención						X					X		X				
20.- El laboratorio cuenta con unos empleados que me proporcionan una atención												X		X						
21.- El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para mi persona.												X		X						
22.- Los empleados del laboratorio comprenden mis necesidades específicas												X		X						
 Mg. Luis Alberto Cueva Buendía FIRMA DEL EVALUADOR																				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Habilidades Sociales

**OBJETIVO:** Recabar información concerniente a la variable Habilidades Sociales

**DIRIGIDO A:** Los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo - 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Administración

**VALORACIÓN**

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	5	0	5	0	20	2	20	2	96%
PORCENTAJE	100	0	100	0	91	9	91	9	

DECISIÓN DE EXPERTO:

MUY ALTO | ALTO | MEDIO | BAJO | MUY BAJO



Mg. Luis Alberto Cueva Buendía  
FIRMA DEL EVALUADOR

### Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADOR	INSTRUMENTO	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al área de laboratorio clínico Precisión de Huancayo - 2018?	<b>Objetivo general:</b>	Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis. Según Hernandez Sampiery (24)	Variables de estudio: Satisfacción del paciente	Las dimensiones de acuerdo con SERVQUAL modificado:	SERVQUAL Encuesta	Muestreo probabilístico aleatorio simple de 480 pacientes que acuden al laboratorio clínico precisión de Huancayo y que cumplen criterios de inclusión.
	<b>Objetivo específico:</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo con la edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo con el sexo de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción de acuerdo con la procedencia de la solicitud de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los</li> </ul>		Covariables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Procedencia de solicitud.</li> </ul>	Años cumplidos hasta la aplicación del instrumento.  Encuesta		



	<p>pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico Precisión de Huancayo en el 2018.</li> </ul>					
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

### CONSTANCIA

El que suscribe, Lic. T.M. Efraim Pablo Montes Hajar, gerente general del laboratorio Clínico Precisión, hace constar:

Que las *Br. Manrique Meza Josselyn Heidi* y *Br. Manrique Meza Sherly Helen*, han contado con la AUTORIZACIÓN para el uso de los instrumentos (cuestionario) de la investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo -2018” durante los meses de abril a junio del 2018.

Se expide la presente constancia para los fines que estime conveniente.

Huancayo, 25 de Julio del 2018.



Lic. Montes Hajar, Efraim Pablo  
Tecnólogo Médico C.T.M.P. 0043  
Inmunología

### Anexo 5: Base de datos

SUJETOS	EDAD	SEXO	PROCEDENCIA DE SOLICITUD	DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES				DIMENSION FIABILIDAD					DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION DE SEGURIDAD				DIMENSION DE EMPATIA				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	1	5	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
2	1	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
3	1	2	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5
4	1	2	1	4	4	5	2	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
5	2	2	1	5	5	5	2	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
6	1	2	1	4	3	3	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	3
7	1	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
8	1	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	5	4
9	2	2	1	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	2	4	4	5	3	2	3	3	2	4	3
10	1	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4
11	1	2	1	5	3	3	5	4	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5
12	3	2	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	5	5	4	4	4
13	2	1	1	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	2	3	4
14	1	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3
15	3	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	4	3	4	5	3	4
16	1	2	1	4	2	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	4	5	4	4	4
17	2	1	1	5	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4
18	1	1	2	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	4	4	3	4	5
19	2	1	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4
20	3	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4
21	2	2	1	5	4	4	4	3	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	3	2	2	4	2	5	4
22	1	1	2	4	3	2	3	2	4	1	3	5	4	1	3	4	5	3	4	2	3	3	2	4	3
23	1	2	1	5	2	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
24	3	1	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
25	2	1	1	5	3	2	5	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4

26	1	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
27	2	2	2	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
28	1	1	1	4	3	4	3	4	2	1	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
29	3	2	1	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
30	1	2	1	4	3	2	2	1	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	5	4
31	1	1	1	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
32	2	2	2	4	3	2	3	2	4	4	3	5	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
33	3	2	1	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
34	2	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	2	3	3	3	5	4
35	2	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
36	2	2	1	4	3	4	3	4	2	3	5	2	4	5	3	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4
37	1	1	2	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
38	1	2	1	4	2	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	5	4
39	2	1	1	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3
40	1	2	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
41	1	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	1	1	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
42	1	2	1	3	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
43	1	1	2	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
44	2	1	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
45	1	2	1	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
46	1	1	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
47	1	1	2	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
48	2	1	2	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
49	3	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
50	1	2	1	5	5	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
51	1	2	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
52	2	2	1	5	4	5	4	3	4	1	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
53	1	2	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	1	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
54	3	2	2	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
55	1	1	1	4	2	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
56	2	2	1	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3

57	1	1	1	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
58	2	1	2	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
59	1	2	1	5	3	3	5	1	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4
60	1	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
61	3	1	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
62	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
63	3	2	1	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4
64	1	2	1	4	2	2	4	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
65	1	2	1	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3
66	1	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
67	2	1	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
68	1	2	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	1	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
69	3	2	1	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
70	2	1	1	4	3	2	3	2	4	3	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
71	1	2	1	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
72	2	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
73	3	1	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
74	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
75	2	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
76	1	2	1	4	3	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
77	1	1	1	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
78	1	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
79	1	1	1	5	4	2	5	4	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
80	2	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
81	2	1	2	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
82	1	1	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
83	2	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
84	1	2	1	4	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
85	1	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3
86	1	2	1	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	2	4	4	5	3	3	4	3	4	3	2
87	1	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4

88	1	1	2	5	3	3	5	4	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	
89	3	2	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	5	4	
90	2	1	1	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
91	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
92	1	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
93	2	2	1	4	2	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
94	2	1	2	5	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3
95	1	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
96	3	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
97	1	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
98	3	1	1	5	4	4	4	3	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
99	2	2	1	4	3	2	3	2	4	1	3	5	4	1	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
100	1	1	2	5	2	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
101	2	2	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
102	1	2	2	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
103	1	2	1	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
104	1	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
105	3	2	2	5	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
106	2	2	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
107	1	1	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
108	2	2	1	4	3	4	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	2	3	3	5	5	4	4	4
109	1	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
110	2	2	1	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
111	1	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
112	2	2	1	5	3	3	5	2	3	1	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	5	4	4	4
113	1	2	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
114	1	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
115	3	2	1	4	3	4	3	3	1	3	4	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
116	2	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
117	1	1	1	4	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
118	3	1	1	5	4	4	4	3	2	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3

119	1	2	1	4	3	2	3	2	4	2	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
120	2	1	1	5	4	3	5	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
121	1	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
122	2	1	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
123	3	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
124	2	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
125	1	1	2	4	2	3	2	2	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
126	1	2	1	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3
127	3	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
128	2	1	1	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
129	1	1	1	4	3	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
130	2	2	2	5	4	3	5	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
131	1	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
132	3	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
133	1	2	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
134	1	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
135	2	2	2	4	2	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
136	3	2	1	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
137	2	1	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
138	1	2	1	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
139	2	2	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
140	1	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
141	1	2	1	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
142	3	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
143	2	1	1	4	5	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
144	1	1	1	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
145	3	1	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
146	1	2	1	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
147	2	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
148	1	1	2	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
149	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4

150	3	1	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
151	2	2	1	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
152	1	1	2	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
153	1	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
154	3	1	1	4	3	2	3	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
155	1	2	1	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
156	2	2	1	4	3	2	3	2	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
157	1	2	1	5	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
158	1	2	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
159	3	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
160	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
161	1	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
162	3	1	1	4	3	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
163	1	2	1	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3
164	2	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
165	1	1	2	5	4	2	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
166	2	1	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
167	3	2	1	5	4	5	4	3	<	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
168	2	2	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
169	1	1	2	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
170	1	2	1	4	2	3	2	1	3	4	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
171	3	1	1	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
172	2	1	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
173	1	1	1	5	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
174	2	2	2	4	5	4	3	3	3	4	3	4	1	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
175	1	1	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
176	3	2	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
177	1	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
178	1	1	1	4	2	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
179	2	2	2	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3
180	1	2	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4



181	2	2	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
182	1	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
183	1	2	1	4	2	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
184	3	2	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
185	2	1	1	4	2	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
186	1	1	1	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
187	3	2	2	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
188	1	2	1	5	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
189	2	1	1	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
190	1	1	2	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
191	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
192	3	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
193	2	2	1	4	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
194	1	1	2	5	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3
195	1	2	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
196	3	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
197	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
198	1	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
199	2	2	2	4	2	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
200	1	1	1	3	2	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
201	3	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
202	1	2	1	5	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
203	1	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
204	2	2	2	5	4	2	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5
205	3	2	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	4	4
206	2	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
207	2	2	1	4	2	2	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	5	4
208	1	2	1	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3
209	1	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4
210	2	1	1	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
211	3	2	1	4	3	2	3	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4

212	2	1	1	5	2	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
213	3	2	2	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4

**Leyenda de las opciones de respuesta:**

- Para la Co – variables:

1= 18-35 años

2= 36-64 años

3= > 65 años

- Para las dimensiones:

1= totalmente en desacuerdo

2= en desacuerdo

3= ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= de acuerdo

5= totalmente de acuerdo

Anexo 6: Otras evidencias

