



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores exógenos y endógenos y la Satisfacción del
usuario del Laboratorio del Hospital Regional de Ica, junio
2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Tucto López Olga

ASESOR:

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

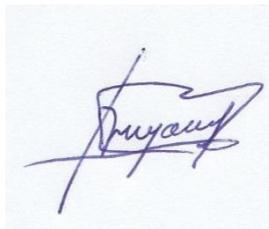
Calidad de las prestaciones asistenciales y en Gestión del riesgo en Salud

PERÚ – 2018

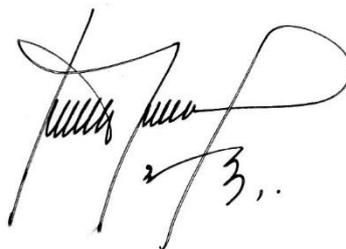
PÁGINA DEL JURADO



Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario



Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi querida familia y amigos ya que gracias a su apoyo logre cumplir mis objetivos.

Olga.

Agradecimiento

A los maestros de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, por sus amplios conocimientos y dedicación en nuestra formación.

Al asesor de la presente investigación al Mg. Hernández López, Miguel Ángel; por su habilidad profesional, las orientaciones oportunas; por su preocupación en garantizar la calidad de las investigaciones en la escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”.

A mis padres y familiares quienes me brindaron apoyo para seguir cumpliendo mis metas. De igual manera a mis queridos formadores quienes me guiaron para hacer el presente trabajo y a los trabajadores del Hospital Regional de Ica.

La autora.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Tucto López Olga con DNI N° 43078716 estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: Factores exógenos y endógenos y la satisfacción del usuario del Laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

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

Trujillo, 11 de agosto del 2018.



Olga Tucto López

DNI 43078716

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada. Factores exógenos y endógenos y la satisfacción del usuario del Laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, agosto del 2018

Índice

	Página del jurado	ii
	Dedicatoria	iii
	Agradecimiento	iv
	Declaratoria de Autenticidad	v
	Presentación	vi
	Índice de Contenido	vii
	Índice de Tablas	ix
	Índice de Figuras	x
	RESUMEN	xi
	ABSTRACT	xii
I.	INTRODUCCIÓN.....	13
	1.1 Realidad problemática.....	13
	1.2 Trabajos previos.....	14
	1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
	1.4 Formulación del problema.....	29
	1.5 Justificación del estudio.....	30
	1.6 Hipótesis.....	31
	1.7 Objetivos.....	31
II	MÉTODO	
	2.1 Diseño de investigación.....	32

	2.2	Variables, operacionalización.....	33
	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.....	37
	2.6	Aspectos éticos.....	37
III.	RESULTADOS.....		38
IV.	DISCUSIÓN.....		52
V.	CONCLUSIONES.....		54
VI.	RECOMENDACIONES.....		55
VII.	REFERENCIAS.....		58
	ANEXOS		
		• Instrumentos.....	61
		• Matriz de consistencia.....	63
		• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	65
		• Otras evidencias	66

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Factores exógenos y endógenos en opinión del usuario de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.	39
Tabla 2	Nivel de experticia del personal en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.	40
Tabla 3	Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.	41
Tabla 4	Nivel de equipamiento del laboratorio en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.	42
Tabla 5	Nivel de satisfacción del usuario que asiste al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica.	43
Tabla 6	Accesibilidad al servicio de laboratorio en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.	44
Tabla 7	Oportunidad o nivel de espera en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.	45
Tabla 8	Trato en la atención en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.	46
Tabla 9	Kolmogorov-Smirnov.	47
Tabla 10	Coefficientes de Rho Spearman entre las dimensiones la variable factores exógenos y endógenos en relación a la variable satisfacción del usuario.	48

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Factores exógenos y endógenos en opinión del usuario de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.	73
Figura 2	Nivel de experticia del personal en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.	73
Figura 3	Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.	74
Figura 4	Nivel de equipamiento del laboratorio en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.	74
Figura 5	Nivel de satisfacción del usuario que asiste al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica.	75
Figura 6	Accesibilidad al servicio de laboratorio en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.	75
Figura 7	Oportunidad o nivel de espera en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.	76
Figura 8	Trato en la atención en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.	76

Resumen

Objetivos: Establecer la relación entre los factores exógenos y endógenos, y la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, junio 2018.

Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo, correlacional y transversal. La técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta y sus instrumentos el cuestionario.

Participantes: La muestra utilizada para la investigación estuvo conformada por 50 usuarios, los mismos que fueron encuestados en un solo día del mes de Junio, en el año 2018. El muestreo aplicado ha sido el muestreo no probabilístico, intencional.

Resultados: Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,665 entre los factores exógenos y endógenos y la satisfacción del usuario; es decir a un buen nivel de manejo de los factores exógenos y endógenos del personal del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, le corresponde un buen nivel de satisfacción en opinión del usuario que asiste a este centro de salud.

Conclusiones: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,665$ que indica que los factores exógenos y endógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018. Es decir que a un buen nivel del manejo de los factores exógenos y endógenos por parte del personal del centro de salud le corresponde un nivel de satisfacción, y viceversa.

Palabras claves: Factores exógenos y endógenos y satisfacción del usuario.

Abstract

Objectives: To establish the relationship between exogenous and endogenous factors, and the satisfaction of the user of the laboratory of the Regional Hospital of Ica, 2018.

Methodology: Study of quantitative approach, of non-experimental type, with a descriptive, correlational and transversal design. The technique of data collection that was used was the survey and its instruments the questionnaire.

Participants: The sample used for the research consisted of 50 users, the same ones who were surveyed on a single day of the month of June, in the year 2018. The sampling applied was non-probabilistic, intentional sampling.

Results: The results obtained in the correlation show that there is a positive relationship of 0.665 between exogenous and endogenous factors and user satisfaction; that is, at a good level of management of the exogenous and endogenous factors of the staff of the laboratory service of the Regional Hospital of Ica, a good level of satisfaction corresponds to the opinion of the user who attends this health center.

Conclusions: Based on the data collected in the investigation, it has been possible to determine a Rho Spearman correlation coefficient of $r = 0.665$ which indicates that the exogenous and endogenous factors are significantly related to the satisfaction of the user of the laboratory of the Regional Hospital of Ica, 2018. That is to say that at a good level of management of exogenous and endogenous factors by health center personnel corresponds a level of satisfaction, and vice versa.

Keywords: Exogenous and endogenous factors and user satisfaction.

I.INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario."

Los usuarios o clientes son definidos con relación a un determinado proceso. Son los que reciben el producto o servicio resultante de un proceso. El servicio de laboratorio se define como el área donde se realizan análisis clínicos que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de los problemas de salud de los pacientes.¹

En la actualidad se destaca mucho la importancia de brindar al paciente un servicio de salud con calidad, y uno de los temas más importantes es la obtención de información de los usuarios en cuanto a la percepción que tienen respecto al servicio de laboratorio, conociendo de ellos cuáles son sus necesidades, sus expectativas, y la medida en que éstas son cubiertas, de modo que se sientan satisfechos con el servicio que reciben. Se aborda principalmente la satisfacción global de los usuarios mediante la identificación de factores exógenos y endógenos que influye en la percepción afirmativa o negativa que se tiene.²

La identificación de estos factores permitirá trabajar en su mejora de modo que se pueda evitar o disminuir su impacto, haciendo que los usuarios tengan un servicio de calidad. Por otra parte, los tiempos de atención al usuario es el aspecto del servicio que mayor incide en la satisfacción global con el servicio recibido. Se valoraron los niveles de satisfacción general de los pacientes con respecto a cada colaborador y su comportamiento.³

La atención al cliente es el nexo de unión de tres conceptos: Servicio al cliente, satisfacción del cliente, y calidad en el servicio. Mediante el esmerado trato en la prestación del servicio, el cuidado de los detalles, la disposición de servicio que manifiestan los empleados, el cumplimiento de servicios, etc. se logra complacer y fidelizar al cliente. Es una filosofía que no tiene resultados inmediatos, pero es un objetivo permanente de toda institución y de todo el personal.⁴

En la actualidad el desafío para los líderes del sector salud es idear e instrumentar, de manera exitosa, sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios y al mismo tiempo, satisfacer las exigencias y sobrepasar las expectativas que tienen los pacientes y demás usuarios.⁵

De acuerdo a lo normado por el MINSA a través de la Dirección de Calidad en Salud, se ha considerado conveniente y obligado involucrar a todas las instituciones que realizan la labor de prestadores de salud, al Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de que se conviertan en organizaciones que establezcan acciones a favor de la calidad, mejoren sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y sobre todo la satisfacción de los usuarios internos y externos⁶.

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. Debido a que es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover, además de contribuir a una óptima atención, porque es más probable que el paciente participe de una manera más efectiva y por último la satisfacción y el descontento constituyen los juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados.⁷

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

PERALTA C. (2015), Honduras, Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Objetivo: Evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela, Honduras, noviembre – diciembre, 2015. Tipo de Estudio: Es un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal. Muestras: Se realizaron 367 entrevistas, a los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela durante los meses de noviembre a diciembre, 2015; los cuales fueron seleccionados aleatoriamente. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en laboratorios de servicios de salud, Resultados: Todas las brechas fueron negativas lo que indica que hay déficit en el servicio que presta el laboratorio clínico del Hospital Tela, 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; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) ponderado se interpreta como que el servicio brindado según la percepción de los usuarios cumple el estándar de calidad moderadamente.⁸

HERRERA A., HERNÁNDEZ J., CONSUEGRA C., MEJÍA G. (2014), Colombia, Tesis de Especialista. Objetivo: Evaluar la satisfacción de los usuarios que asisten al laboratorio clínico de una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III nivel de atención de la ciudad de Cartagena. Muestra: 132 usuarios que asistieron al laboratorio clínico, usando un muestreo por conveniencia. Métodos: Se realizó un estudio descriptivo, transversal, la medición se realizó a través de la aplicación de una encuesta que incluyó variables sociodemográficas y la percepción de los individuos frente a los atributos de calidad en la prestación del servicio. Resultados: Con relación a oportunidad en la atención, consideran estar satisfecho más del 50% de la los encuestados; 9 de cada 10 usuarios se encuentran satisfechos con el trato recibido por parte del personal de laboratorio Clínico y del otro personal que participa en la atención de los usuarios. El 93,9 % se encuentran satisfechos con la claridad de la información que les brinda el personal de laboratorio. El 98,5% de los encuestados reportó una satisfacción global de los servicios recibidos en el laboratorio clínico. Conclusión: En su mayoría, los usuarios que asistieron al laboratorio clínico en el periodo de estudio se encuentran satisfechos con los servicios que allí recibieron⁹.

ÁVILA M., MALAMBO Y. (2014), Colombia, Tesis de Especialista, Universidad de Cartagena, Objetivo: Evaluar la calidad de los servicios de salud que presta el laboratorio clínico a los usuarios de la ESE Centro de Salud Con Cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento- Bolívar en el primer semestre del año 2013, estudio de tipo descriptivo, transversal y retrospectivo. Muestra: 141 pacientes mayores de 15 año que fueron atendidos en el servicio de Laboratorio Clínico en el primer semestre del año 2013, los cuales fueron escogidos por el método aleatorio simple. Instrumento: tres de encuestas como instrumentos de investigación. El primer y tercer formato de encuesta utilizará preguntas con opción de respuesta dicótoma y de opción múltiple; el segundo formato utilizará preguntas con respuesta en escala Likert. Conclusiones: La evaluación de los servicios por parte de los clientes solo arrojó resultados por debajo de la condición regular, es decir, la mayoría de los pacientes encuestados opinó que los servicios eran regulares, malos o muy malos y solo un pequeño porcentaje que era bueno y muy bueno; se puede decir que los pacientes en aspectos como la comodidad se sienten satisfechos con el servicio, pero en aspectos como la confiabilidad y la

accesibilidad y comunicación se necesita mucho por mejorar dado los resultados negativos presentados en esta investigación como percepción de los paciente encuestados.¹⁰

ROJAS, LUNA, GROSS Y JOHNSTON (2010), México, Tesis de Especialidad. Objetivo: Evaluar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital México, entre los meses de junio a agosto del 2009. Materiales y Métodos: Estudio exploratorio cuantitativo. Se encuestaron a 369 personas durante los meses de junio a agosto del 2009. Conclusión: La Dirección del Laboratorio Clínico debe aplicar periódicamente el modelo de evaluación, implantar los procedimientos de quejas y reclamaciones al cliente externo, además debe tomar las acciones corregidas sugeridas. Una vez cumplidas las recomendaciones propuestas, proceder a la implantación de la norma de calidad en los diferentes servicios. Se debe disponer de algún tipo de herramienta para identificar las necesidades de los usuarios, como la colocación de un buzón de sugerencias y gestionar capacitaciones, actualizaciones, cursos, de interés científico relacionado con el quehacer del funcionario.¹¹

A nivel nacional

GARRIAZO, HUAMANI (2016) Lima, Perú, Universidad Privada Norbert Wiener, Tesis de Especialidad. Objetivos: Determinar la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario. Métodos: Se ha realizado una revisión sistemática analizando 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. Se encontraron 52 artículos de los cuales se seleccionaron 15 de ellos para su análisis. Resultados: Se utilizaron 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. Se evaluó la satisfacción del usuario del servicio 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 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. Concluyendo 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.¹²

MENDIVIL A. (2016) Lima, Perú; Universidad Cesar Vallejo, Tesis de Maestría. La presente investigación tuvo como objetivo comprender 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 cumplieron los criterios de selección, usando la técnica de muestreo bola de nieve a partir de informantes clave y finalizado por saturación de la información. 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.¹³

CÁRDENAS (2015), Puno, Perú; Universidad Nacional del Altiplano, Tesis de Maestría. Objetivo: Establecer la relación entre el nivel de eficacia y eficiencia del servicio de Odontología y la satisfacción de sus usuarios, Hospital regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. Puno-2014. Muestra: 253 individuos mayores de edad de ambos sexos que acudían a los diferentes consultorios de dicho servicio el método para la

recolección de datos fue la aplicación de una ficha de cotejo. El estudio es de tipo explicativo-correlacional ya que se busca explicar el nivel de eficacia y eficiencia. Conclusiones: el servicio es eficaz - eficiente y, ello está directamente relacionado con la satisfacción positiva percibida por el usuario.¹⁴

A nivel local

URURE (2007), en su estudio de investigación: Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006 "Se toma como población a todos los pacientes (post-operados) que se encuentran hospitalizados, siendo este un total de 564 personas, de ellas se toma una población de 154 pacientes para la aplicación del cuestionario mediante una serie de preguntas denomina cuestionario, el estudio es descriptivo de corte transversal, de acuerdo con el estudio se concluye en que el nivel de satisfacción, en relación a necesidades en general fue de parcialmente satisfecho a satisfecho con un promedio ponderado de 3.60. Siendo mayor la satisfacción en necesidades: de amor y pertenencia con un promedio de 3.99, de seguridad y protección con 3.92 de promedio, ubicándolas a ambas en el nivel de parcialmente satisfecho a satisfecho; seguido de necesidades fisiológicas: nutricionales, de reposo, confort y de evitación del dolor y de eliminación con un promedio ponderado de 3.52, 3.42 y 3.17 respectivamente.¹⁵

No se han encontrado estudios relacionados a las variables.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Factores exógenos y endógenos

Factores exógenos o extra-laborales

Para Cortes (2007), los factores exógenos "son aquellos factores extra-laborales (factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, etc.), que pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo" (p.597). De acuerdo con el autor denominamos como factores exógenos a todos aquellos que no podemos controlar ni manejar, debido a que estos están fuera del ambiente de estudio.¹⁶

Factores endógenos o individuales

Cortes (2007), menciona que los factores endógenos “son los determinantes de las características de la propia persona y su forma de ser y reaccionar (personalidad, edad, sexo, formación, motivaciones, actitudes, expectativas, etc.)” (p.596). Para el autor los factores endógenos se encuentran dentro del yo, esto quiere decir que se encuentran dentro de nosotros de manera individual.

Los principales factores exógenos son:

De misma manera el autor Cortés (2007) hace mención de algunos factores exógenos, siendo estos los siguientes:

- Personalidad: “(...) estilo de comportamiento que permite a las personas reaccionar y adaptarse a las circunstancias que le rodean, existiendo numerosas teorías y muy diversos tipos de personalidad. Estando relacionado al estrés con el tipo de personalidad”. Referente a la personalidad es aquel que nos permite reaccionar y comportarnos de acuerdo a las diversas situaciones en la que nos encontramos.
- Motivación: “Todas las personas tienen aspiraciones que condicionan su conducta y unas necesidades que deben de satisfacer , constituyendo la motivación el tipo de conducta humana encaminada al logro de lo que se desea o se necesita y el trabajo el vehículo que posibilita el logro de estas necesidades, ya que de no ser así puede ser origen de insatisfacción”. Así gracias a la motivación de los colaboradores repercute en la manera de tratar con las personas, haciendo que el trato sea agradable y los usuarios se sientan alegres y satisfechos con el trato recibido.
- Formación: “Constituye un importante factor de satisfacción personas pero, al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia, puede constituir importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacidad del trabajador y el trabajo que realiza”. Con respecto a la formación que tiene cada uno de los colaboradores encontrar la mejor manera de tratar con los usuarios haciendo un momento agradable.
- Actitudes y aptitudes: “Las actitudes son el conjunto de valores formado por la experiencia y vivencias sociales que condicionan la forma de

reaccionar las personas ante una determinada situación, es decir, la tendencia a conducirse de una manera. Las aptitudes por el contrario se pueden definir como el conjunto de cualidades innatas, que se hayan desarrollado y potenciado con la experiencia y el aprendizaje y que permiten a la persona realizar una determinada actividad (mental, física, muscular, etc.)” (p.956-957). Por último y no menos importante encontramos a las actitudes y aptitudes, las cuales ambas determinaran nuestra manera de reaccionar de acuerdo a diversas situaciones.¹⁷

- **Nivel de experticia del personal**

En cuenta a los niveles de experticia. Aroca (2003) establece: “la experiencia puede asumirse como la repetición de la práctica, pero con una consciencia más refleja de lo que cada vez y a cada paso se hace y con qué propósito se hace. La práctica reflexionada es un trabajo personal para afianzar la habilidad, llegar a la competencia, la experticia y ojalá al virtuosismo. El paso de una escala a otra lo establece la práctica”. De acuerdo con el autor la experiencia de cada miembro del personal se debe gracias a la constante práctica que se tiene, de la misma manera también se menciona que mientras más prácticas se desarrollen más será el nivel de experiencia (experticia) que se tiene pasando de un escalón a otro. A su vez también menciona que para llegar a ser experto se requiere de asesoramiento de otro experto, requiriendo además de las capacidades innatas que el individuo posee. “Para que una persona llegue a ser experta, se necesita de la asistencia o acompañamiento de otra persona que a su vez sea experta; sin embargo, para que dicha persona llegue a desarrollar sus capacidades cognitivas, esto depende mucho de capacidades innatas, mucha persistencia y ¡algo de obsesión! No obstante, una persona puede practicar 10.000 horas y no se volverá nunca experta”.¹⁸

Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos.

Molla (2001), acerca de los procedimientos, menciona: “es el conjunto de actividades que los profesionales realizan para el paciente (promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación), así como la respuesta de éste a dichas actividades. El proceso está más ligado a los

resultados que la estructura; la mejor manera de asegurar un buen resultado es actuar sobre los procesos sanitarios, mejorando el trabajo de los profesionales. La fuente de información más utilizada para la evaluación del proceso es la documentación clínica”.¹⁹

De acuerdo con lo ya mencionado el procedimiento es toda actividad que se realiza con la finalidad de dar respuesta a una situación o actividad, siendo el proceso más común la documentación clínica.

Fábregas, Rodríguez y Ferrer (1998), con respecto a la información que se debe brindar al paciente, menciona: “se debe informar al paciente de forma simple, aproximada, leal e inteligente, de todas aquellas circunstancias que puedan influir de forma razonable en la decisión de éste, de modo que, tras un conocimiento exacto de la situación en que se encuentra, disponiendo de un balance de riesgos y beneficios de las alternativas terapéuticas existentes, pueda adoptar libremente la decisión que crea más oportuna”.²⁰

Se debe tomar en cuenta la necesidad del paciente de saber información sobre su salud, de manera que la información que se solicite debe de realizarse de manera rápida, pero para ello cada colaborador debe tener conocimiento sobre el procedimiento que se realiza para su solicitud.

El ENEAS (2005), menciona “la calidad en el ámbito sanitario está asociada a la reducción de la variabilidad innecesaria en los procesos de diagnóstico, tratamiento y cuidados”. Para que los procesos sean reducidos es necesario tener una buena gestión de calidad de manera que dificulte los procesos que se realizan dentro de la institución.²¹

Medina (2006) respecto a los procedimientos aseveras que se requiere de documentos manuscritos cuando se tiene duda de la efectividad de un tratamiento, asimismo menciona: “es recomendable acudir a un documento escrito cuando se trate de procedimientos invasivos o que conllevan riesgos notorios o de dudosa efectividad. La información ha de ser siempre verdadera. Nunca se justifica mentir al paciente. Se debe utilizar un lenguaje adecuado a cada paciente, adaptándose a su edad, nivel cultural y capacidad de comprensión. Los menores tienen derecho a recibir información sobre su salud y sobre el tratamiento médico al que

son sometidos, en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico. Y pueden firmar el consentimiento si son mayores de dieciséis años, mayoría de edad sanitaria” (p. 661-666).²²

Nivel de equipamiento del laboratorio

El MINS (2009) indica que todo establecimiento de salud requiere del personal capaz de la ejecución de la tarea, además del equipamiento de materiales inmuebles que faciliten la realización de la actividad.

“las organizaciones de salud, tienen la responsabilidad de velar que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración cumplan con las normas y estándares de infraestructura, equipamiento, insumos, procesos y resultados de la atención, y de implementar acciones de mejora de la calidad de atención”.²³

De esta manera se dará una atención de calidad que aumenta los niveles de satisfacción del usuario. Según Fernández (2005), menciona

“Etchegaray en 1973 propone un sistema de evaluación para los laboratorios de análisis clínicos hospitalarios. El mismo se basa en la asignación de valores numéricos a la dotación – planta física, equipamiento y personal y a la labor realizada. Este sistema de evaluación es considerado una herramienta de planeación de los laboratorios hospitalarios y en él se basaron las normativas gubernamentales posteriores. Héctor Navas analiza los distintos antecedentes en las jurisdicciones de la Nación y de la Provincia de Buenos Aires referidos a indicadores aplicados en la determinación de los planteles básicos profesionales en los establecimientos asistenciales públicos. En un trabajo posterior, Mario Vernengo Lima y otros integrantes de la Subcomisión de Normalización de la Comisión Nacional de Laboratorios de Salud, señalan que el registro de la producción podría ser un elemento facilitador del proceso de planificación y evaluación del Laboratorio”.²⁴

Satisfacción del usuario

Díaz (2002) menciona que el rubro de la salud la satisfacción de los usuarios depende básicamente de tres aspectos primordiales como son la

atención, trato recibido y la organización dentro del establecimiento de salud.

“La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado”.²⁵

Del mismo modo Ribeiro (2003), considera a la satisfacción del usuario como un concepto multidimensional que “evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”.²⁶

Melo (2005) señala que "si los pacientes perciben que el trabajador de la salud cuida de él y parece entender, están más satisfechos y evalúan los cuidados más positivamente” Los pacientes se sienten más satisfechos cuando los colaboradores se preocupan por su salud y se ponen en lugar de ellos (empatía).²⁷

Silva (2005) expone que el nivel de satisfacción del usuario está relacionado con varios factores tanto individuales como colectivos.

“la satisfacción en los servicios de salud es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad”.²⁸

De acuerdo con Mira y Aranaz (2000) existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial. En primer lugar, “la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios”. En segundo lugar, “la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como, por ejemplo, el éxito en informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención”. Y, en tercer lugar, “la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer”²⁹

Según la revista Red San Marcos (2000) la satisfacción del cliente puede influir en:

“El hecho de que el usuario procure o no procure atención.

El lugar al cual acuda para recibir atención.

El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.

El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás”.

La satisfacción repercutirá en la manera en la fidelidad del usuario, debido a que si se da un buen trato y se siente satisfecho, este regresara al establecimiento de salud, en caso contrario optara por buscar otras opciones que le brinden la atención merecida. Para que existe satisfacción por parte del usuario se requiere de los siguientes aspectos:

Calidad: El MINSA (2000) menciona que “el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura”. Con calidad se refiere a la buena atención que se debe brindar, trabajando principalmente en sus factores primordiales como son el tiempo de espera, la atención, etc. ³⁰

Confiabilidad: Para los autores Zeithman, Valerie y Bitner (2002), se refiere a la “capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. Respecto a la confiabilidad se refiere a la seguridad que tiene el usuario de saber que recibirá una buena atención.

Lealtad: De acuerdo con Reichheld (2003) la lealtad “es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta

compañía”. Este factor dependerá mucho de la manera en que es atendida de manera que la persona siempre opte por recibir el servicio.³¹

Accesibilidad al servicio de laboratorio

Respeto al término accesibilidad Aday y Andersen (1974), mencionan que su “concepto y mediación, varía con el tiempo y el contexto geográfico, reflejando los cambios en las preocupaciones y objetivos de las políticas de salud”. Según estos autores el término acceso ha ido sufriendo algunas variaciones a lo largo de la historia. Siendo este además “la preocupación de los poderes públicos en el ámbito de acceso ha estado estrechamente ligada al objetivo de mejorar la equidad en el acceso al sistema de salud”.

Asimismo bajo la percepción de Penchansky y Thoma (1981) y Freck (1985) definen el acceso como “el ajuste entre las características de los servicios y las de la población y los que lo equiparan con la utilización de los servicios”. El autor considera al acceso como el grado de ajuste entre las características de la población y las de los recursos de atención a la salud.

De acuerdo con lo manifestado por el autor Gulzar (1999), la OMS define la accesibilidad desde varios puntos de vista, ya sea accesibilidad acuerdo a su ubicación geográfica, financiera, cultural etc. de acuerdo a ello el autor menciona:

“la organización de una oferta de servicios que sea geográfica, financiera, cultural y funcionalmente alcanzable para toda la comunidad. La atención tiene que ser apropiada y adecuada en contenido y cantidad para satisfacer las necesidades de la población, y ser provista en medios aceptables para ellos. Accesible geográficamente significa que la distancia, el tiempo de viaje y los medios deben ser aceptables; la accesibilidad financiera implica que para cualquier método de pago, los servicios deben ser asequibles; la accesibilidad cultural, implica la utilización de métodos técnicos y de gestión que respeten los patrones culturales de la comunidad; y la accesibilidad funcionales proporcionar el tipo de atención adecuada de manera continua a aquellos en necesidad cuando lo necesiten”.

Tomando como referencia lo ya mencionado por el autor el cuanto a la accesibilidad geográfica se refiere a la distancia y el tiempo de viaje, para la accesibilidad financiera se determina de acuerdo a la capacidad de pago en los casos que el establecimiento de salud no pertenezca al sector público.³¹

Oportunidad o nivel de espera

La idea que subyace a estas ocho proposiciones es que si el consumidor percibe el tiempo de espera con menor duración de la que en realidad tiene, la experiencia será menos insatisfactoria. Sin embargo, Maister (1985), menciona:

“Si bien la duración de la espera tiende a sobrestimarse, este fenómeno no es el único que explica la insatisfacción que provoca en el cliente. Ansiedad, frustración, incertidumbre, irritación (...) son otros efectos comunes de las esperas, cuyo origen no reside en la duración de la espera, o al menos no exclusivamente” (p.176-183).

Respecto al nivel de espera, los pacientes tienden a infravalorar el tiempo de espera, lo cual permite que su percepción sobre el servicio sea malo y se sientan insatisfechos con la atención.

Feinberg y Smith (1989) señalan “el 77% de los clientes sobrestiman el tiempo de espera, el 84% de los empleados tienen a infravalorarlo; la explicación parece sencilla, si el cliente espera, es generalmente porque el empleado está ocupado. La sobreestimación del tiempo, en razón de la desocupación, es la cara opuesta a la situación que vive el empleado, quien como consecuencia de su ocupación, subestima el paso del tiempo” Sin embargo el tiempo de espera para los colaboradores este es subestimado, debido a que durante ese periodo de tiempo se mantienen ocupado con su actividad laboral.³²

Trato en la atención

La atención médica consiste en el tipo de medicina que practican y enseñan los líderes reconocidos de la profesión médica en un cierto periodo del desarrollo social, cultural y profesional de una determinada comunidad o grupo de población. MINSA (2006), menciona:

“la calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”

Teniendo como objetivo brindar una buena atención a los usuarios es necesario mejorar los aspectos organizativos, brindando así un servicio de calidad. Desde esta perspectiva un instrumento clave para identificar si se está dando un buen trato es el desarrollo de encuestas. El MINSA (2002), indica:

“La realización de encuestas de satisfacción de usuarios es una forma importante de asegurar la calidad y determinar donde se deben realizar las intervenciones de mejora continua. Las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizada tras la realización del proceso de atención.

Según la Revista de la Academia de medicina de Colombia (2011), menciona “la clasificación de la monitoría de la calidad de la atención en tres áreas principales involucradas en la prestación de los servicios de salud:

Estructura

Proceso

Resultado final”

Con el paso de los años brindar un buen trato y digno a los usuarios es importante ya que de la percepción que se tiene de la institución depende su supervivencia. Valentine, Bolsen y Murray (2007), menciona: “El trato adecuado cada vez se vuelve más importante, este se refiere a los aspectos no médicos de la atención, que los sistemas de salud brindan a sus usuarios. Por lo general, la percepción de la calidad de los servicios entregados se miden a través de encuestas de satisfacción, estas miden los aspectos médicos como los no médicos, pero no permiten conocer cuáles son los elementos que producen la satisfacción e insatisfacción. En cambio el trato adecuado está compuesto por ocho dominios, por lo

tanto identifica las preferencias de los usuarios, en aquellos aspectos de la relación con los sistemas de salud. Sin embargo, el dominio de apoyo de redes sociales no puede medirse en la atención ambulatoria y solo se puede evaluar en la atención hospitalaria”.

A continuación los mismos autores definen los siete dominios del trato adecuado, siendo estos los siguientes:

- Atención pronta: “Se refiere a una atención oportuna y rápida sin causar complicaciones, además evalúa la accesibilidad del usuario hacia el sistema de salud”. El paciente requiere de una rápida atención en donde el tiempo de espera este entre un rango de tiempo considerado.
- Trato digno: “En forma general significa tratar con todo el respeto a los usuarios sin discriminar por edad, sexo, o cultura garantizando una atención cordial, afectuosa y amable en todo momento”. Toda persona debe de ser tratado por igual sin sufrir discriminación por ningún personal que trabaje y se encuentre dentro y fuera de las instalaciones del establecimiento, afectando su salud mental.
- Comunicación: “Derecho a ser informado en forma clara, realizando todas las preguntas necesarias para aclarar dudas”. Es el derecho que tiene todo paciente tiene de ser informado en caso que sea de su desconocimiento o en caso de duda.
- Autonomía. “Capacidad de elección y participación en la toma de decisiones acerca de las diferentes intervenciones en materia de salud que involucran al individuo”. El paciente cuenta con la suficiente autonomía de tomar sus propias decisiones sin presiones ni acosos con respecto a su bienestar.
- Respeto a la confidencialidad: “Resguardar la información e informarla con pleno consentimiento del usuario”. La información brindada por el paciente, como el caso de datos personales, no deben ser utilizadas con fines dudosos que afecten la integridad del paciente.
- Acceso a redes de apoyo social: “Permitir que los familiares sean partícipes en el proceso de recuperación del paciente, respetando sus creencias religiosas”. En caso de que existan pacientes con familiares en el exterior y estas requieren conocimiento sobre su estado de salud, se puede requerir

el apoyo de redes sociales con la finalidad de brindar conocimiento. Condiciones de las comodidades básicas: “Quiere decir, entre otros aspectos, mantener la comodidad de los servicios en todo momento, limpieza de los baños y de las salas de espera, calidad de los alimentos servidos a los hospitalizados, ropa de cama adecuada entre otras”. Toda persona requiere y está en el derecho de exigir un ambiente adecuado y limpio tanto en la sala de espera como en los consultorios.³³

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los factores exógenos y endógenos y la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de experticia del personal y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de equipamiento del laboratorio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Conveniencia

Con los resultados que se muestran en el presente estudio de investigación se busca determinar cuáles son los factores que determinan una buena o mala satisfacción en los usuarios del sector salud. Por tal motivo mediante las encuestas realizadas se pretenden identificar cuáles son los factores que más influencia tiene en la satisfacción con el fin de utilizarla como herramientas para la mejora de la misma.

Asimismo el estudio será de mucha importancia ya que sirve como base para futuras investigaciones acerca de las variables estudiadas.

1.5.2. Relevancia social

La realización de esta investigación tiene impactos positivos a la sociedad, ya que si se identifican los factores más influyentes en la satisfacción de los usuarios del sector salud, se mejorará y se brindará una mejor atención, debido a la rápida organización de las informaciones clínicas.

1.5.3. Implicancias prácticas

Este tema de investigación es aplicable al sector salud tanto en el ámbito mural como extramural.

1.5.4. Valor teórico

Se aporta un amplio conocimiento debido a que se realizó una amplia y exhaustiva labor en la búsqueda de información, acotando además los conocimientos previos que el investigador tiene acerca de las variables en estudio.

1.5.5 Unidad metodológica

Tiene relevancia metodológica por que se evaluó las metodologías de trabajo, la investigación se a realizado siguiendo una ruta metodológica que es el método científico.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Los factores exógenos y endógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

- El nivel de experticia del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.
- El nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

- El nivel de equipamiento del laboratorio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Establecer la relación entre los factores exógenos y endógenos, y la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre el nivel de experticia del personal y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.
- Establecer la relación entre el nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.
- Establecer la relación entre el nivel de equipamiento del laboratorio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

II. MÉTODO

La ruta metodológica que siguió la presente investigación para su construcción, es la siguiente:

Enfoque o Método del estudio.

El método o enfoque de investigación que se seguirá en el presente estudio, es el **cuantitativo**. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

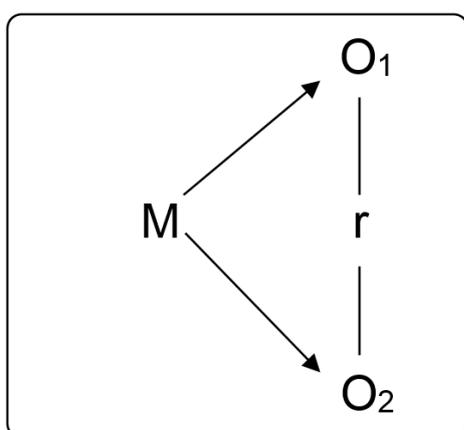
Tipo de estudio.

El presente proyecto de tesis es de tipo **No experimental**; que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

2.1. Diseño de investigación.

Se considera que la investigación seguirá un diseño Descriptivo - Correlacional. Descriptivo, porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describiendo tendencias de un grupo o población, siendo este el diseño de investigación más común. Por otro lado los estudios correlacionales, pretenden determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos, variables o características entre sí o, también, si no se relacionan.

La investigación responde al diseño descriptivo correlacional, lo que se sintetiza en la siguiente gráfica:



Donde:

M = 50 usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, encuestados en el mes de Junio de 2018.

O₁ = Medición de los factores exógenos y endógenos

O₂ = Medición de la satisfacción del usuario.

r = Relación entre las variables de estudio.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable 1: Factores exógenos y endógenos

Dimensiones:

D1: Nivel de experticia personal.

D2: Nivel de los conocimiento de los procedimientos clínicos.

D3: Nivel de equipamiento del laboratorio.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones:

D1: Accesibilidad al servicio de laboratorio.

D2: Oportunidad o nivel de espera.

D3: Trato en la atención.

2.3 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores exógenos y endógenos	Factores exógenos: aquellos factores extra-laborales que pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo. Factores endógenos: son los determinantes de las características de la propia persona y su forma de ser y reaccionar (personalidad, edad, sexo, formación, motivaciones, actitudes, expectativas, etc.)	La variable competencias interculturales se evaluó a través de un cuestionario que consta de 10 items de acuerdo a las dimensiones establecidas para la variable de estudio.	D1: Nivel de experticia personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de datos • Obtención de muestras • Experiencia personal 	Ordinal
			D2: Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del personal • Manejo de la información • Explicación preliminar de resultados 	
			D3: Nivel de equipamiento del laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Utensilios necesarios para procedimientos. • Disponibilidad de apoyo tecnológico para procedimientos. • Disponibilidad de equipo médico de última generación. 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario.	La satisfacción en los servicios de salud es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad.	La variable competencias interculturales se evaluó a través de un cuestionario que consta de 10 ítems, en función a las dimensiones establecidas para la variable de estudio.	<p>D1: Accesibilidad al servicio</p> <hr/> <p>D2: Oportunidad o nivel de espera</p> <hr/> <p>D3: Trato de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad geográfica • Accesibilidad financiera • Accesibilidad cultural <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Prestación de los recursos que necesite el usuario. • Comunicación usuario servidor. • Información que le brindan durante el tiempo de espera. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de rapidez en la atención. • Disponibilidad de medicamentos. • Trato que le brinda el personal. • Nivel de empatía del personal. 	Ordinal

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, motivo por el cual se ha tenido en consideración algunas características (por ejemplo el espacio, tiempo, etc.) al seleccionarse la población bajo estudio. Según Bernal (2006), señala a la población como: “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164).

La investigación cuenta con una población de 1 500 usuarios aproximados en un mes, que acuden al servicio laboratorio del Hospital Regional de Ica, la investigación recolecto informacion en el mes de Junio de 2018.

2.3.2 Muestra

Es una pequeña porción de la población en estudio, el cual es usado para llevarla a conocimiento público o para analizarla. Behar (2008) deduce, es: “un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población” (p.51).

La muestra utilizada para la investigación estuvo conformada por 50 usuarios, los mismo que fueron encuestados en un solo día del mes de Junio, en el año 2018. El muestreo aplicado ha sido el muestreo no probabilístico, intencional.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal y pudieron responder las preguntas del cuestionario.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que voluntariamente decidieron no participar en el estudio.
- Pacientes a quienes su estado de salud les impidió responder el cuestionario.

- Pacientes bajo efectos de sedación.

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

2.4.1 Técnica

Para Rodríguez (2008) “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.” (p. 10). También es considerado como un régimen de principios y criterios que ayudan el poder aplicar los métodos, pero de una manera distinta. Estas técnicas de recolección de datos se comprueban por sus beneficios, en otras palabras, es la “optimización de los esfuerzos”, “la mejor administración de los recursos” y “la comunicabilidad de los resultados”.

Se recurrió a la técnica de encuesta, debido a que por medio de ella se podrá obtener diversos tipos de percepción acerca del nivel en que afectan los factores endógenos y exógenos en la satisfacción de los usuarios.

2.4.2 Instrumento

Cuestionario

Según Hurtado (2000) el cuestionario es “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre cual el investigador desea obtener información” (p.469). Así mismo Malhotra (1997), menciona que todo cuestionario tiene tres objetivos específicos:

- Traducir la información necesaria a un conjunto de preguntas específicas que los participantes puedan contestar.
- Motivar y alentar al informante para que colabore, coopere y termine de contestar el cuestionario completo, por ello, debe buscar minimizar el tedio y la fatiga.
- Minimizar el error de respuesta, adaptando las preguntas al informante y en un formato o escala que no se preste a confusión al responder.

2.4.3 Confiabilidad

Sánchez y Echeverry (2004), menciona que la confiabilidad de los instrumentos “hace referencia a la consistencia de una medición, si la escala o el test funcionan de manera similar bajo diferentes condiciones, dependientes del mismo instrumento, del tiempo de aplicación, del que hace la medición, de los sujetos, de la interacción entre estas fuentes y del error aleatorio puro” (p.302-318). Motivo por el cual al referirnos a confiabilidad lo mencionamos como medición del error que puede generar un instrumento al ser inestable y aplicarse en diferentes ocasiones.

2.4.4 Validación

Para Hurtado (2012) la validez “intenta determinar en qué medida un instrumento mide un evento en términos de la manera como éste se conceptualiza, y en relación con la teoría que sustenta la investigación (...).Un instrumento tiene validez de constructo cuando sus ítems están en correspondencia con sus sinergias o los indicios que se derivan del concepto del evento que se pretende medir” (p. 790, 792).

2.5 Métodos de análisis de datos

Se especifican cómo serán tratados los datos. Se debe tener en cuenta:

- Tablas de frecuencias
- Gráficos
- Estadísticos descriptivos
- Estadística inferencial, etc.

2.6 Aspectos éticos

Se ha realizado la investigación tomando en cuenta la norma y el protocolo de la universidad y las normas del hospital Regional de Ica; que son solicitar autorización cuando se lleve a cabo la realización de este trabajo de investigación, ofrecer consentimiento informativo a los participantes, respetar los datos de cada una de las personas que han sido encuestadas, teniendo en cuenta el anonimato que debe haber en toda investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Factores exógenos y endógenos en opinión del usuario de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[30-40]	15	30%
Regular	[20-29>	33	66%
Deficiente	[10-19>	2	4%
Total		50	100%
Media aritmética		27.22	

Interpretación:

En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre Factores exógenos y endógenos en opinión del usuario de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Se observa en la tabla, que el 4% (2), de los usuarios señalan que el manejo de los factores exógenos y endógenos por parte de los profesionales de la salud es considerada como deficiente, el 66 % (33) opinaron que se encuentra en un nivel regular, finalmente el 30% (15) usuarios señalaron que el manejo de los factores exógenos y endógenos son buenos en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 27.22 puntos que permite afirmar que en opinión de los usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica sobre el manejo de los factores endógenos y exógenos del personal es regular.

Tabla 2: Nivel de experticia del personal en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.

CATEGORÍAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[13-16]	14	28%
Regular	[09-12>	21	42%
Deficiente	[04-08>	15	30%
Total		50	50
Media aritmética		10.56	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre el nivel de experticia del personal en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.

Se observa en la tabla, que respecto al Nivel de experticia del personal: el 30% (15) de usuarios señalan que es deficiente, el 42% (21) de usuarios la consideran como regular y el 28% (14) de usuarios señalan que es Bueno.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 10.56 puntos que permite afirmar que en opinión de los usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica sobre el nivel de experticia del personal es regular.

Tabla 3: Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[10-12]	15	30%
Regular	[07-09>	28	56%
Deficiente	[03-06>	7	14%
Total		50	50
Media aritmética		8.38	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.

Se observa en la tabla, respecto al nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos: el 14% (7) de usuarios consideraron que esta dimensión se ubica en un nivel deficiente, por otro lado el 56 % (28) de usuarios señalan que es regular, y el 30% (15) de usuarios señalan que es Bueno.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 8.38 puntos que permite afirmar que en opinión de los usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica sobre el nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos del personal es regular.

Tabla 4: Nivel de equipamiento del laboratorio en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[10-12]	15	30%
Regular	[07-09>	24	48%
Deficiente	[03-06>	11	22%
Total		50	50
Media aritmética		8.28	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre Nivel de equipamiento del laboratorio en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.

Se observa en la tabla, respecto al nivel de equipamiento del laboratorio: el 22% (11) de usuarios consideran como deficiente el nivel de equipamiento en el servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, el 48% (24) de usuarios señalan que es regular y el 30% (15) de usuarios señalan que es bueno.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 8.28 puntos que permite afirmar que en opinión de los usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, quienes consideran que el nivel de equipamiento del laboratorio es regular.

Tabla 5: Nivel de satisfacción del usuario que asiste al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[30-40]	17	34%
Moderadamente satisfecho	[20-29>	32	64%
Insatisfecho	[10-19>	1	2%
Total		50	50
Media aritmética		28.54	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre nivel de satisfacción del usuario que asiste al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica.

Se observa en la tabla, que el 2% (1) usuario que asistió al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, consideran haberse encontrado insatisfechos con el servicio brindado, el 64% (32) de usuarios consideraron encontrarse moderadamente satisfechos, finalmente el 34% (17) usuarios opinaron estar satisfechos con el servicio brindado en el laboratorio del centro de salud.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 28.54 puntos que permite afirmar que los usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica consideran sentirse moderadamente satisfechos con el servicio brindado.

Tabla 6: Accesibilidad al servicio de laboratorio en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[10-12]	15	30%
Moderadamente satisfecho	[07-09]	27	54%
Insatisfecho	[03-06]	8	16%
Total		50	50
Media aritmética		8.2	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre Accesibilidad al servicio de laboratorio en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.

Se observa en la tabla, que el 16% (8) de usuarios que asistieron al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, consideran haberse encontrado insatisfechos en cuanto a la dimensión accesibilidad de la variable satisfacción del usuario, por otro lado el 54% (27), usuarios consideraron encontrarse moderadamente satisfechos, finalmente el 30% (15) usuarios opinaron estar satisfechos con la dimensión accesibilidad.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 8.2 puntos que permite afirmar que los usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, consideran encontrarse moderadamente satisfechos con la accesibilidad al servicio.

Tabla 7: Oportunidad o nivel de espera en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[10-12]	14	28%
Moderadamente satisfecho	[07-09]	27	54%
Insatisfecho	[03-06]	9	18%
Total		50	50
Media aritmética		8.14	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre Oportunidad o nivel de espera en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.

Se observa en la tabla, que el 18% (9) de usuarios que asistieron al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, consideran haberse encontrado insatisfechos en cuanto a la dimensión oportunidad o nivel de espera de la variable satisfacción del usuario, por otro lado el 54% (27), usuarios consideraron encontrarse moderadamente satisfechos, finalmente el 28% (14) usuarios opinaron estar satisfechos con la dimensión oportunidad o nivel de espera.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 8.14 puntos que permite afirmar que los usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, consideran encontrarse moderadamente satisfechos con la dimensión oportunidad o nivel de espera de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 8: Trato en la atención en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[13-16]	32	64%
Moderadamente satisfecho	[09-12]	14	28%
Insatisfecho	[04-08]	4	8%
Total		50	50
Media aritmética		12.2	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre Trato en la atención en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.

Se observa en la tabla, que el 8% (4) de usuarios que asistieron al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, consideran haberse encontrado insatisfechos en cuanto a la dimensión trato en la atención de la variable satisfacción del usuario, por otro lado el 28% (14), usuarios consideraron encontrarse moderadamente satisfechos, finalmente el 64% (32) usuarios opinaron estar satisfechos con la dimensión trato en la atención.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 12.2 puntos que permite afirmar que los usuarios del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, consideran encontrarse moderadamente satisfechos con la dimensión trato en la atención de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 09: Kolmogorov-Smirnov.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	D1: Nivel de experticia del personal	D2: Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos	D.3: Nivel de equipamiento del laboratorio.	VX: Factores exógenos y endógenos	D1: Accesibilidad al servicio de laboratorio.	D2: Oportunidad o nivel de espera.	D3: Trato en la atención	VY: Nivel de Satisfacción.
N	300	300	300	300	300	300	300	300
Parámetros normales ^{a,b}	Media	8,38	8,28	27,22	8,20	8,14	12,20	28,54
	Desviación estándar	2,922	1,861	2,204	5,056	1,884	2,090	4,748
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,110	,151	,148	,077	,198	,207	,207
	Positivo	,110	,151	,099	,077	,198	,207	,149
	Negativo	-,080	-,108	-,148	-,070	-,130	-,134	-,271
Estadístico de prueba		,110	,151	,148	,077	,198	,207	,271
Sig. asintótica (bilateral)		,185 ^c	,006 ^c	,008 ^c	,200 ^{c,d}	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

De los resultados en la tabla 09, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en la mayoría de los casos son menor a 0.05 en los puntajes de la variable factores exógenos y endógenos y la variable satisfacción del usuario; se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman con el fin de determinar si las variables se relacionan.

Tabla 10: Coeficientes de Rho Spearman entre las dimensiones la variable factores exógenos y endógenos en relación a la variable satisfacción del usuario.

			Variable Y: Satisfacción del usuario
Coeficiente de Rho de Spearman	Nivel de experticia del personal y satisfacción del usuario.	Coeficiente de correlación	,550**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	300
	Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos y satisfacción de usuario.	Coeficiente de correlación	,400**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	300
	Nivel de equipamiento del laboratorio y satisfacción del usuario.	Coeficiente de correlación	,436**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	300
	Variable X: Factores exógenos y endógenos	Coeficiente de correlación	,665**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	300

Interpretación:

En la tabla 10 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable X (Factores exógenos y endógenos) y la variable Y (Satisfacción del usuario).

El coeficiente de correlación Rho Spearman entre el nivel de experticia del personal y satisfacción del usuario es 0,550.

El coeficiente de correlación Rho Spearman entre el nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos y satisfacción de usuario es 0,400.

El coeficiente de correlación Rho Spearman entre el nivel de equipamiento del laboratorio y satisfacción del usuario es 0,436.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,665 entre los factores exógenos y endógenos y la satisfacción del usuario; es decir a un buen nivel de manejo de los factores exógenos y endógenos del personal del servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, le corresponde un buen nivel de satisfacción en opinión del usuario que asiste a este centro de salud.

PRUEBA DE HIPOTESIS:

Descripción de la prueba de hipótesis general:

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			VX: Factores exógenos y endógenos	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	VX: Factores exógenos y endógenos	Correlation Coefficient	1,000	,665**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	50	50
	VY: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	,665**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis general: Los factores exógenos y endógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

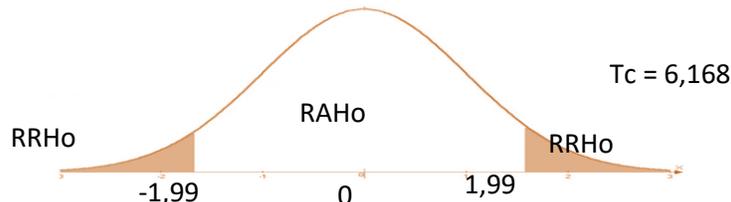
Hipótesis alterna (Ha): Los factores exógenos y endógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Hipótesis nula (H0): Los factores exógenos y endógenos no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
6,168	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,665 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,665)^2}{50 - 2}}} = 6,168$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 6,168 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que los factores exógenos y endógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018. Esta influencia se da de forma directa, por lo cual se puede afirmar que el manejo de los factores endógenos y exógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 1.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			D1: Nivel de experticia del personal	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	D1: Nivel de experticia del personal	Correlation Coefficient	1,000	,550**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	50	50
	VY: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	,550**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 01: El nivel de experticia del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Hipótesis alterna (Ha): El nivel de experticia del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Hipótesis nula (H0): El nivel de experticia del personal no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,560	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,550 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,550)^2}{50 - 2}}} = 4,560$$

Tc = -6,30

RRHo RAHo RRHo

-1,99 0 1,99

Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 4,560 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la dimensión nivel de experticia del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 2.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			D2: Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	D2: Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos	Correlation Coefficient	1,000	,400**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
	VY: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	,400**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 02: El nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

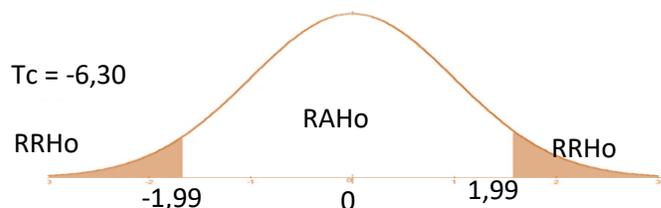
Hipótesis alterna (Ha): El nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Hipótesis nula (H0): El nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,645	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,400 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,400)^2}{50 - 2}}} = 2,645$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 2,645 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la dimensión nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 3.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			D3: Nivel de equipamiento del laboratorio.	VY: Satisfacción del usuario.
Spearman's rho	D3: Nivel de equipamiento del laboratorio.	Correlation Coefficient	1,000	,436**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	50	50
	VY: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	,436**	1,000
Sig. (2-tailed)		,000	.	
N		50	50	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 03: El nivel de equipamiento del laboratorio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

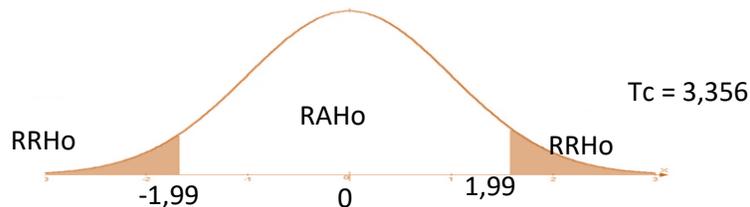
Hipótesis alterna (Ha): El nivel de equipamiento del laboratorio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Hipótesis nula (H0): El nivel de equipamiento del laboratorio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,356	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,436 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,436)^2}{50 - 2}}} = 3,356$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 3,356 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la dimensión nivel de equipamiento del laboratorio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

V. DISCUSION

La discusión de resultados elabora considerando tres aspectos los cuales fueron los resultados obtenidos, los antecedentes y la información considerada en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que los factores exógenos y endógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,665 que indica que a un buen nivel del manejo de los factores exógenos y endógenos por parte del personal del centro de salud le corresponde un nivel de satisfacción del usuario, y viceversa.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Herrera et. al. (2014), quien sostiene en su trabajo de investigación sobre la Satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud (ips) de iii nivel de complejidad, que el 98,5% de los encuestados reporto encontrarse satisfechos con los servicios globales que se les brinda en el laboratorio clínico del centro de salud. Se concluye señalando que su mayoría, los usuarios que asistieron al laboratorio clínico en el periodo de estudio se encuentran satisfechos con los servicios que allí recibieron; y por su parte Cárdenas (2015), nos da a conocer que los resultados generales del procesamiento estadístico demuestran que el servicio es eficaz - eficiente y, ello está directamente relacionado con la satisfacción positiva percibida por el usuario, en su trabajo de investigación desarrollado en el Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón, 2014.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Cortes (2007), quien señala que los factores exógenos y endógenos son aquellos factores extra-laborales (factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, etc.), que pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo. Por otro

lado Silva (2005), expone que el nivel de satisfacción del usuario está relacionado con varios factores tanto individuales como colectivos, refiriéndose a que la satisfacción en los servicios de salud es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad.

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala el que nivel de experticia del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018., ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,550$.

En la hipótesis específica N°2; se señala que el nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018., ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,400$.

En la hipótesis específica N°3; se señala que el nivel de equipamiento del laboratorio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018., ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,436$

A la luz de los resultados de la investigación los argumentos planteados nos permiten afirmar que los factores exógenos y endógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,665$ que indica que los factores exógenos y endógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018. Es decir que a un buen nivel del manejo de los factores exógenos y endógenos por parte del personal del centro de salud le corresponde un nivel de satisfacción, y viceversa.

Segunda: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,550$ que indica que el nivel de experticia del personal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018. Es decir a un buen nivel de experticia del personal del centro de salud le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario que acude al establecimiento de salud, y viceversa.

Tercera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,400$ que indica que el nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018. A un buen nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario, y viceversa.

Cuarta: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,436$ que indica que el nivel de equipamiento del laboratorio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018. A un buen nivel de equipamiento del laboratorio le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario, y viceversa.

VII. RECOMENDACIONES

- A los usuarios externos del servicio de laboratorio, se le recomienda informarse sobre los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud.
- El trato en la atención, debe ser mejorado para ello se requiere que el personal del laboratorio sea más empático, brinde mejor trato, información adecuada y mejore la comunicación con el usuario externo.
- Disminuir los tiempos de espera y la disponibilidad de reactivos en el servicio de laboratorio, para ello se requiere promover la implementación de proyectos de mejora continua de la calidad en el Hospital regional de Ica.
- Socializar los resultados de la investigación en el personal del hospital, especialmente en el gremio de profesionales de laboratorio.
- La Dirección Regional de salud de Ica, debe realizar el monitoreo continuo de la calidad de la atención en los servicios de laboratorio de la Región Ica, incluido el Hospital Regional de Ica.
- Continuar desarrollando a línea de investigación para encontrar una mejor solución al problema revelado en el presente trabajo de investigación.

VIII. REFERENCIAS

1. Álvarez Najar, JP; Gualteros Mendieta, SM; Valderrama, ML. (2006) "Factores que Influyen en la Calidad de la Atención al Cliente Externo que Utiliza los Servicios Ambulatorios y Complementarios de la E.S.E Hospital San Rafael de Tunja. Biblioteca Las casas.
2. Aroca, A. (2003). Habilidades, competencias y experticias. Más allá del saber qué y el saber cómo. Bogotá-Colombia.
3. Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación, México.
4. Cortés, J. (2007). Técnicas de prevención de riesgo laboral. Seguridad e higiene en el trabajo. Novena edición. Editorial Tébar.
5. Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista: Calidad Asistencial.

Documentos

6. ENEAS (2005). Informe. Febrero 2006. Ministerio de Sanidad y Consumo. Consultado el 11 de mayo del 2018.
7. Fábregas, S., Rodríguez, P. y Ferrer J. (1998). Contribución de la comunicación de salud a la adopción del consentimiento informado. Cuadernos de Bioética.
8. Peralta c. Honduras, 2015. Tesis de Maestría, opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital Tela, diciembre del 2015. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
9. Herrera a. Hernández j. consuegra c. mejía g. Colombia, 2014. Tesis de Especialista. Satisfacción de los usuarios que asisten al laboratorio clínico de una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III nivel de atención de la ciudad de Cartagena.
10. Ávila M, malambo y. Colombia, 2014. Tesis de Especialista, Universidad de Cartagena. calidad de los servicios de salud que presta el laboratorio clínico a los usuarios de la ESE Centro de Salud Con Cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Sopla viento- Bolívar.

11. Rojas, Luna, Gross y Johnston .México.2010. Tesis de Especialidad. Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital México.
12. Garriazo, huamani. Lima, 2016. Perú, tesis de especialidad Universidad Privada Norbert Wiener, la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario.
13. Mendivil a. 2016. Lima, Perú. Tesis de Maestría. Universidad cesar vallejo .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.
14. Cárdenas .2015. Puno, Perú. Tesis de Maestría. Universidad Nacional del Altiplano, nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odontostomatología y la satisfacción de sus usuarios, Hospital regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario.
15. Urure .2007. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica.
16. Frenk J. (1985). *El concepto y la medición de accesibilidad*. Salud Pública de México.
17. Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística. Tercera edición. Editorial Colombia.
18. Malhotra, N. (1997). Investigación de Mercados. Un enfoque práctico. Segunda Edición. México: Prentice-Hall Hispano Americana S.A.
19. MINSA (2000). *Satisfacción de usuarios externos*. Encuesta. Proyecto 2000. Lima, Perú.
20. MINSA (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud*. Dirección general de salud de las personas. Dirección ejecutiva de servicios de salud. Dirección de garantía de la calidad y acreditación.
21. MINSA (2004). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Dirección general de salud de las personas. Dirección de calidad en salud.

22. MINSA (2009). *Documento técnico (R.M. N° 727 -2009/MINSA/DGSP)*. Consultado el 11 de mayo del 2018.
23. Mira J. y Aranaz J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Medicina Clínica,
24. Molla S. (2001). *Measuring the Quality of health Care. The National Roundtable on Health Care Quality. Division of Health Care Services. Institut of Medicine*. Consultado el 11 de mayo del 2018.
25. Red San Marcos. (2000). *Hacia la Calidad en Salud*. Revista. Cajamarca -Perú. Consultado el 10 de mayo del 2018. Recuperado de: http://www.inus.org.ar/cidcam/revista_cidcam_cenas.html
26. Reichheld F. (2003). *El efecto de la lealtad*. Edición original en inglés the loyalty efecto (1996). Editorial Norma. Consultado el 10 de mayo del 2018.
27. Rodríguez (2008), *Técnicas e instrumento de la investigación*. Consultado el 8 de mayo de 2018.
28. Sánchez, R. y Echeverry, J. (2004). *Validación de Escalas de medición en salud*.
29. Silva, Y. (2005). *Calidad de los servicios privados de salud*. Revista de Ciencias Sociales.
30. Tamayo, M. (1994). *El proceso de la investigación científica*. Editorial: Limusa.
31. Valentine, N., Bonsel J., y Murray C. (2007). *Measuring quality of health care from The user's perspective in 41 countries: psychometric properties of WHO's questions on health systems responsiveness*. Pubmed p.1107–1125. Consultado el 11 de mayo del 2018.
32. Zeithman, Valerie A. y Bitner J. (2002). *Marketing de servicio*. Segunda Edición. Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.
33. Aday, L. y Andersen, R. (1974). *A framework for the study of access to medical care*. Health Service Research.

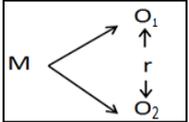
ANEXOS

- ANEXO 01: Matriz de consistencia de la investigación
- ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos
- ANEXO 03: Validez de los instrumentos
- ANEXO 04: Evidencia fotográfica
- ANEXO 05: Datos de resultados
- ANEXO 06: Figuras estadísticas

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Factores exógenos y endógenos relacionados a la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Autora: Br. Tucto López Olga

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre los factores exógenos y endógenos, y la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre los factores exógenos y endógenos, y la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.</p>	<p>Hipótesis general H.I: Los factores exógenos y endógenos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018. H.O: Los factores exógenos y endógenos no se relacionan significativamente con las dimensiones de la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.</p>	<p>Variable 1: Factores exógenos y endógenos. Dimensiones: D1: Nivel de experticia personal. D2: Nivel de los conocimientos de los procedimientos clínicos. D3: Nivel de equipamiento del laboratorio. Variable 2: Satisfacción del usuario. Dimensiones: D1: Accesibilidad al servicio de laboratorio.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: No experimental Diseño: Descriptivo - Correlacional</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR M[M] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra de estudio O1 = Factores endógenos y exógenos O2 = Satisfacción del usuario r = Correlación entre las variables estudiadas</p> <p>Población: La investigación cuenta con una población de 3 000 usuarios de laboratorio, el cual es considerado como el promedio anual de personas de recurren al</p>
<p>Problemas específicos P.E.1 ¿Cuál es la relación entre el nivel de experticia del</p>	<p>Objetivo específicos: O.E.1 Establecer la relación entre el nivel de experticia del personal y la</p>	<p>Hipótesis específicas: H.E.1 El nivel de experticia del personal se relaciona significativamente con la</p>		

<p>personal y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación entre el nivel de equipamiento del laboratorio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018?</p>	<p>satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.</p> <p>O.E.2 Establecer la relación entre el nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.</p> <p>O.E.3 Establecer la relación entre el nivel de equipamiento del laboratorio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.</p>	<p>satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.</p> <p>H.E.2 El nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.</p> <p>H.E.3 El nivel de equipamiento del laboratorio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.</p>	<p>D2: Oportunidad o nivel de espera.</p> <p>D3: Trato en la atención.</p>	<p>laboratorio del Hospital Regional de Ica.</p> <p>Muestra: Está constituida por los 50 usuarios que acudieron al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica, en el mes de Junio del 2018.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumentos: El cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos Prueba de correlación de R de Spearman Prueba de t-student de correlación</p> $t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$ <p style="text-align: center;">$v = n - 2$</p> <p>Grados de libertad</p>
---	---	---	--	--

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

“Percepción de factores exógenos y endógenos en el servicio de laboratorio”

Presentación:

Estimado Paciente:

Como estudiantes de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer su opinión sobre el servicio que se les brinda en el Laboratorio del Hospital Regional Ica. Su Identidad será confidencial, así que agradecemos sea lo más sincero posible.

Considere la siguiente escala: Muy bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Deficiente (1)

N°	Condición	Categorías			
		4	3	2	1
Nivel de experticia del personal					
1	¿Cómo califica el procedimiento para la obtención de datos del paciente que recurre al laboratorio?				
2	¿Cómo califica el procedimiento para la obtención de muestras en el laboratorio?				
3	¿Cómo califica usted el proceso de entrega de resultados de laboratorio?				
4	¿Cómo percibe de manera general la experiencia del personal que atiende en el laboratorio?				
Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos.					
5	¿Cómo percibe usted el conocimiento que posee el personal que lo atendió en el laboratorio?				
6	¿Cómo percibe usted el manejo de información que posee el personal que lo atendió en el laboratorio?				
7	¿Cómo califica usted el proceso de explicación preliminar de resultados de laboratorio?				
Nivel de equipamiento del laboratorio					
8	¿Cómo califica la existencia de utensilios necesarios para los procedimientos de análisis en el laboratorio?				
9	¿Cómo percibe usted la disponibilidad de apoyo tecnológico para procedimientos de análisis en el laboratorio?				
10	¿Cómo percibe usted la disponibilidad de equipo médico de última generación para los análisis de laboratorio?				

¡Muchas gracias!

Cuestionario N° 2
“Nivel de satisfacción del usuario”

Presentación:

Estimado Paciente:

Como estudiantes de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; estamos haciendo un estudio para conocer su nivel de satisfacción con el servicio que se les brinda en el Laboratorio del Hospital Regional Ica. Su Identidad será confidencial, así que agradecemos sea lo más sincero posible.

Considere la siguiente escala: Muy bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Deficiente (1)

N°	Condición	Categorías			
		4	3	2	1
	Accesibilidad al servicio de laboratorio				
1	¿Cómo percibe usted la accesibilidad geográfica (distancia desde su casa al hospital)?				
2	¿Cómo percibe usted la accesibilidad financiera (su capacidad económica para pagar el servicio de laboratorio)?				
3	¿Cómo percibe usted la accesibilidad cultural (su conocimiento sobre los análisis que le brinda el laboratorio)?				
	Oportunidad o nivel de espera.				
4	¿Cómo califica la prestación de los recursos que necesite el usuario?				
5	¿Cómo califica la comunicación usuario-servidor de laboratorio?				
6	¿Cómo califica la información que le brindan durante el tiempo de espera?				
	Trato en la atención				
7	¿Cómo califica el nivel de rapidez en la atención en el laboratorio?				
8	¿Cómo califica la disponibilidad de medicamentos (reactivos) en el laboratorio?				
9	¿Cómo califica el trato que le brinda el personal de laboratorio en la sala de espera?				
10	¿Cómo califica el nivel de empatía (ponerse en el lugar de usted) del personal que lo atendió en el laboratorio?				

¡Muchas gracias!

ANEXO 03: SOLICITUD DE PERMISO

SOLICITO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

JEFE DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO Y BANCO DE SANGRE
DRA. ALICIA ANTOINETTE ARIZOLA AGUADO

Yo, Tucto López Olga de Profesión Médico Cirujano, identificado con DNI, N°43078716 quien se encuentra actualmente realizando estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo.

Que en cumplimiento de las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo y con la finalidad de complementar mis estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud. Solicito a Ud. ordenar a quien corresponda brindarme las facilidades y el permiso para desarrollar el Proyecto de Tesis: Factores exógenos y endógenos relacionados a la Satisfacción del Usuario del Laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018. Dirigido a los usuarios de salud de la institución que Ud. Dignamente dirige, comprometiéndome al finalizar informar los resultados de dicho proyecto y hacer llegar un ejemplar de la tesis a la jefatura del establecimiento que usted dirige.

Por lo expuesto

Ruego a usted, tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia

Ica, 02 de julio del 2018.



Olga Tucto López
DNI 43078716

HOSPITAL REGIONAL DE ICA
SERVICIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA
Dra. Alicia Arizola Aguado
MÉDICA PATÓLOGA CLÍNICA
C.M.P. 38093 R.M.P.

*Recibido
02/07/18
16:00*

ANEXO 05: DATA DE RESULTADOS

5.1. Resultados de la variable X

VARIABLE: FACTORES EXÓGENOS Y ENDÓGENOS														
N°	DIMENSION 01: Nivel de experticia del personal				DIMENSION 02: Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos			DIMENSION 03: Nivel de equipamiento del laboratorio			DIM 01	DIM 02	DIM 03	VAR. X
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10				
1	2	3	2	1	4	3	4	1	1	4	8	11	6	25
2	2	3	1	4	3	4	3	4	3	2	10	10	9	29
3	3	2	4	2	3	2	4	4	1	1	11	9	6	26
4	2	1	2	2	3	1	4	1	4	1	7	8	6	21
5	4	1	2	4	2	3	1	1	3	1	11	6	5	22
6	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	8	7	4	19
7	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	7	9	5	21
8	4	3	4	4	1	4	1	2	4	1	15	6	7	28
9	1	3	1	2	4	2	2	4	3	4	7	8	11	26
10	4	1	3	1	3	2	2	3	2	2	9	7	7	23
11	1	2	1	3	3	3	2	2	3	3	7	8	8	23
12	2	2	1	2	3	1	3	1	4	4	7	7	9	23
13	4	1	4	3	1	2	4	2	4	3	12	7	9	28
14	1	2	4	1	3	1	3	4	2	4	8	7	10	25
15	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	14	11	11	36
16	4	4	2	1	4	4	3	4	2	3	11	11	9	31
17	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	11	9	12	32
18	2	2	2	3	1	3	4	2	2	4	9	8	8	25
19	3	4	2	1	2	2	1	4	4	4	10	5	12	27
20	1	2	2	2	2	4	4	3	1	1	7	10	5	22

21	3	3	2	2	2	3	1	2	4	4	10	6	10	26
22	3	4	3	1	3	4	3	3	1	2	11	10	6	27
23	4	3	4	4	4	2	1	3	2	4	15	7	9	31
24	3	4	1	4	1	4	4	4	4	3	12	9	11	32
25	1	2	2	3	2	4	1	1	4	4	8	7	9	24
26	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	5	5	4	14
27	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	15	9	10	34
28	4	4	1	1	4	3	4	4	4	1	10	11	9	30
29	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	8	5	7	20
30	3	4	2	3	3	4	4	2	1	4	12	11	7	30
31	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	10	8	11	29
32	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	15	10	12	37
33	3	3	2	3	4	3	2	4	1	2	11	9	7	27
34	3	4	3	2	4	3	4	2	1	1	12	11	4	27
35	4	4	4	4	3	4	3	1	3	4	16	10	8	34
36	4	4	2	3	1	2	3	1	3	2	13	6	6	25
37	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	14	10	10	34
38	1	1	1	2	1	3	4	3	2	3	5	8	8	21
39	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36
40	1	3	2	2	1	3	4	3	2	2	8	8	7	23
41	2	4	2	1	2	4	1	3	2	4	9	7	9	25
42	1	1	1	3	2	3	3	2	4	1	6	8	7	21
43	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	14	10	10	34
44	1	1	4	4	2	2	3	4	2	4	10	7	10	27
45	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	13	7	9	29
46	4	4	3	2	1	4	2	3	3	3	13	7	9	29
47	4	1	1	4	4	3	2	3	3	3	10	9	9	28
48	4	4	3	4	4	2	3	3	1	4	15	9	8	32
49	1	4	4	4	2	2	3	3	3	1	13	7	7	27

50	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	14	12	10	36
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----

5.2. Resultados de la variable Y

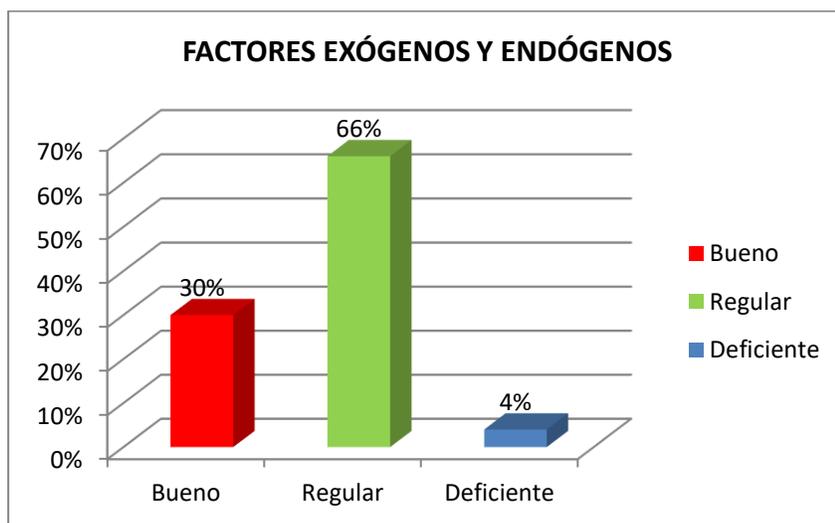
VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSION 01: Accesibilidad al servicio de laboratorio			DIMENSION 02: Oportunidad o nivel de espera			DIMENSION 03: Trato en la atención				DIM 01	DIM 02	DIM 03	VAR. Y
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10				
1	3	1	3	2	1	3	3	4	3	3	7	6	13	26
2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	11	9	14	34
3	3	4	4	4	3	1	4	3	3	3	11	8	13	32
4	4	2	1	1	1	4	1	4	3	2	7	6	10	23
5	1	3	2	3	3	1	2	3	4	4	6	7	13	26
6	4	3	3	4	2	1	1	3	3	2	10	7	9	26
7	3	4	2	2	1	2	2	1	3	1	9	5	7	21
8	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	11	8	13	32
9	4	2	1	2	3	4	2	1	2	1	7	9	6	22
10	1	1	2	2	3	3	4	2	4	4	4	8	14	26
11	1	1	3	1	3	3	3	4	3	3	5	7	13	25
12	3	4	1	1	2	4	2	4	4	3	8	7	13	28
13	2	2	1	3	4	3	3	3	4	2	5	10	12	27
14	2	4	3	1	3	4	1	4	1	4	9	8	10	27
15	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	11	11	16	38
16	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	9	11	16	36
17	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	10	12	12	34
18	2	4	3	3	4	2	3	1	2	4	9	9	10	28
19	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	10	11	13	34
20	3	4	4	2	1	4	1	4	2	4	11	7	11	29
21	4	1	2	1	3	4	3	2	3	3	7	8	11	26
22	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	10	10	14	34

23	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	10	11	16	37
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	11	11	14	36
25	2	1	3	2	4	1	4	2	4	2	6	7	12	25
26	2	2	2	1	1	2	3	3	1	2	6	4	9	19
27	4	2	2	4	1	4	4	3	3	3	8	9	13	30
28	2	4	1	3	3	4	1	3	2	1	7	10	7	24
29	4	3	3	2	1	3	3	1	4	1	10	6	9	25
30	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	10	11	15	36
31	3	1	4	1	1	4	3	3	4	3	8	6	13	27
32	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	11	11	14	36
33	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	9	12	13	34
34	1	4	4	2	1	2	2	1	2	4	9	5	9	23
35	4	2	2	4	2	2	3	4	3	2	8	8	12	28
36	3	4	1	1	1	3	3	1	2	2	8	5	8	21
37	2	3	1	3	4	4	3	4	4	2	6	11	13	30
38	4	1	4	1	3	2	1	2	2	4	9	6	9	24
39	2	1	3	1	3	4	4	4	4	4	6	8	16	30
40	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
41	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
42	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
43	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
44	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
45	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
46	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
47	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
48	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
49	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
50	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	11	12	15	38

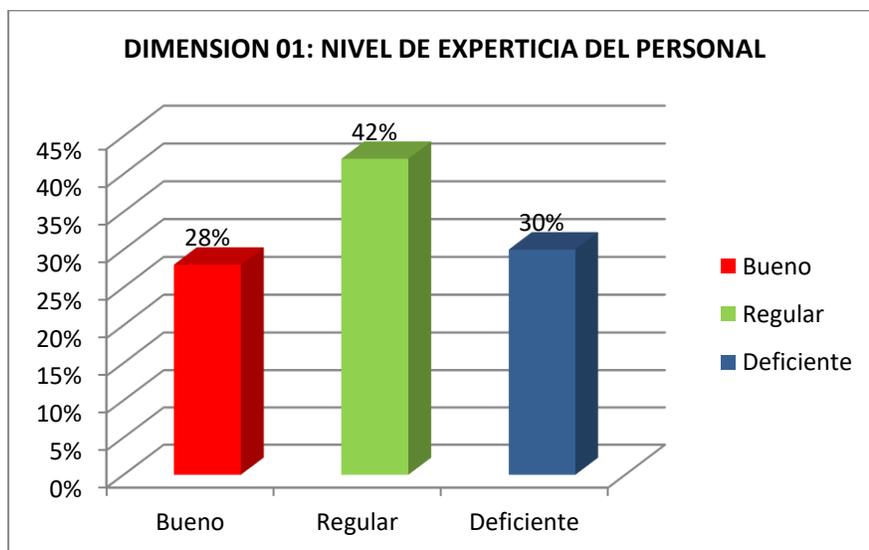
ANEXO 05: FIGURAS ESTADÍSTICAS

Figura 1: Factores exógenos y endógenos en opinión del usuario de laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.



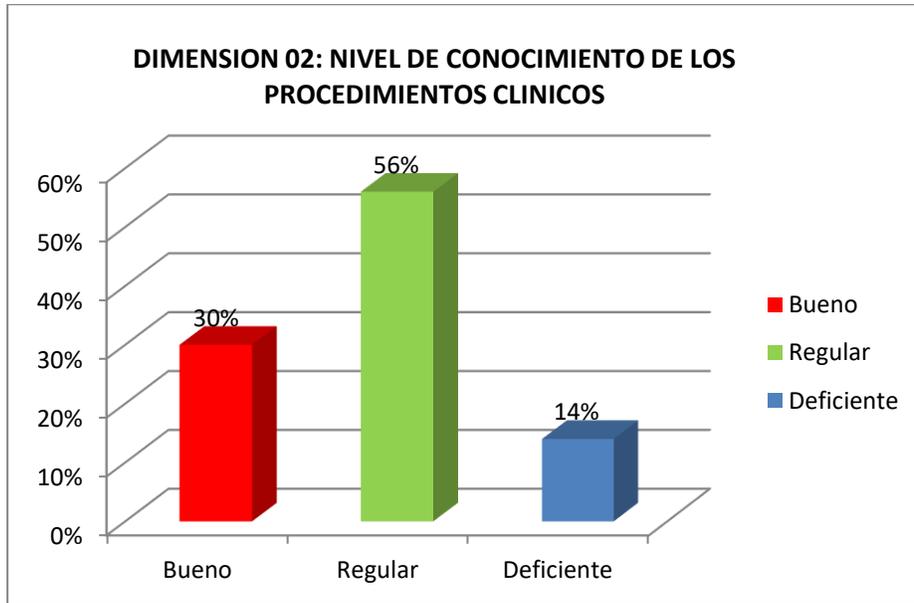
Fuente: Data de resultados

Figura 2: Nivel de experticia del personal en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.



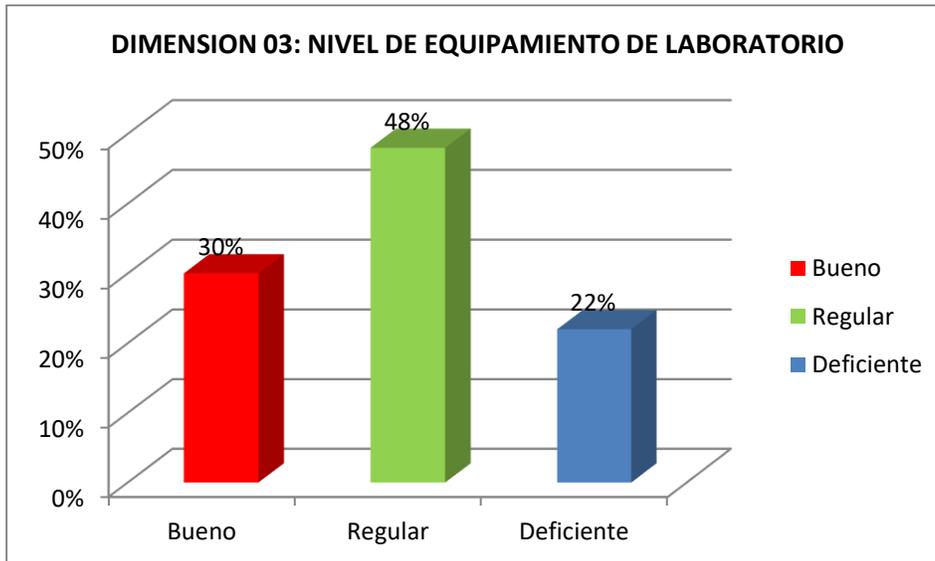
Fuente: Data de resultados

Figura 3: Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.



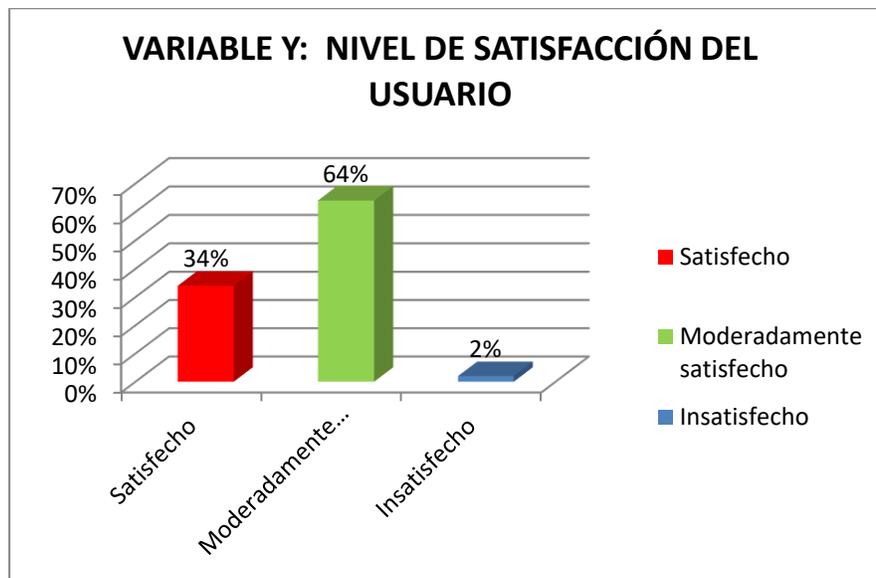
Fuente: Data de resultados

Figura 4: Nivel de equipamiento del laboratorio en opinión sobre el servicio que se les brinda en el laboratorio del Hospital Regional de Ica.



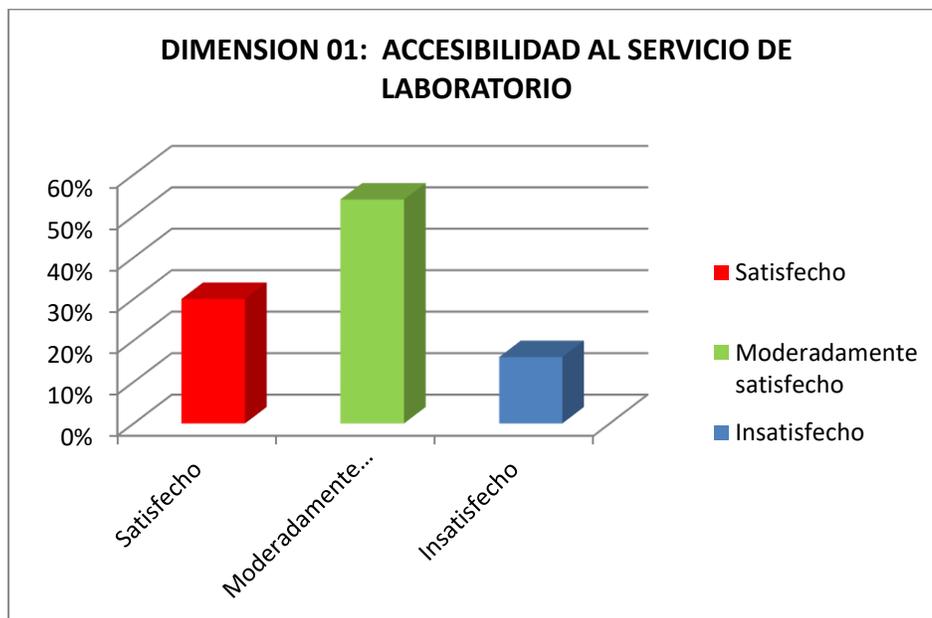
Fuente: Data de resultados

Figura 5: Nivel de satisfacción del usuario que asiste al servicio de laboratorio del Hospital Regional de Ica.



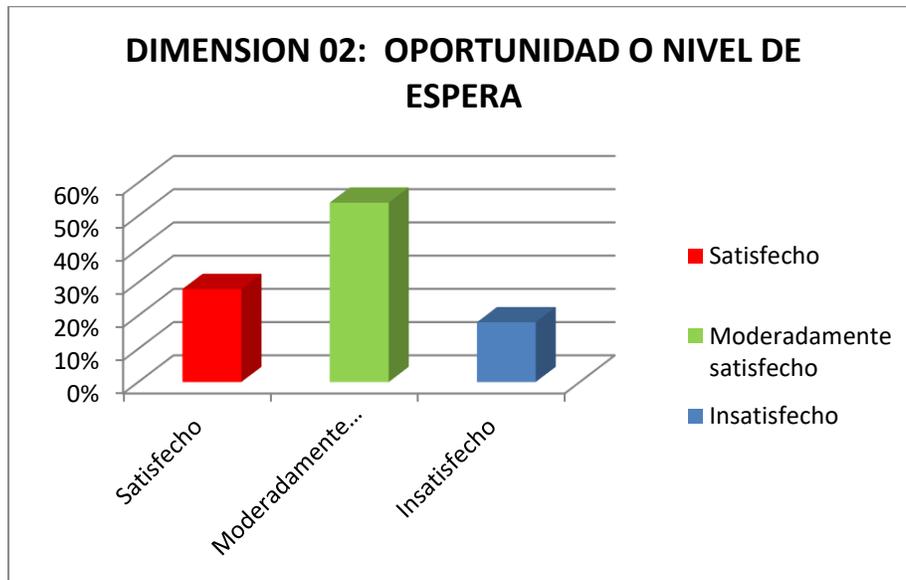
Fuente: Data de resultados

Figura 6: Accesibilidad al servicio de laboratorio en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.



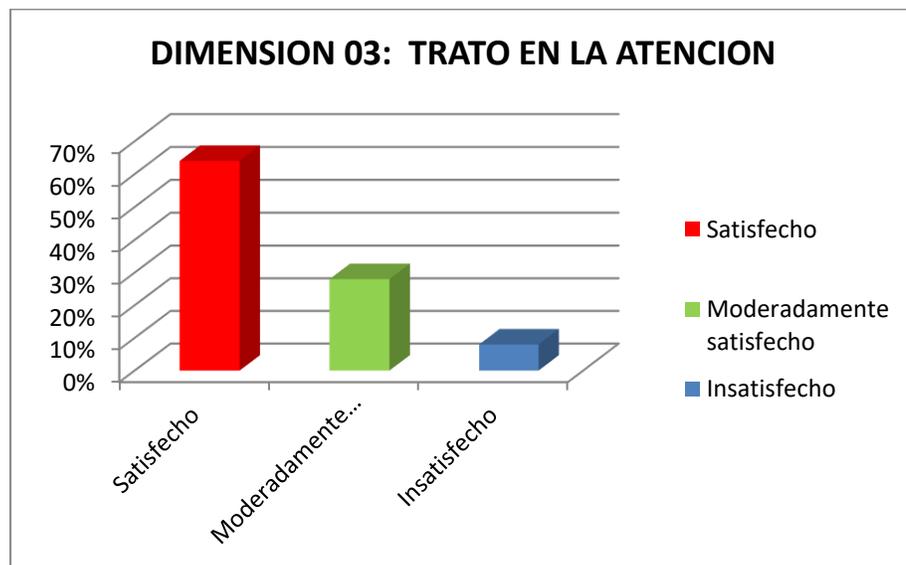
Fuente: Data de resultados

Figura 7: Oportunidad o nivel de espera en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.



Fuente: Data de resultados

Figura 8: Trato en la atención en opinión del usuario que asiste al Hospital Regional de Ica.



Fuente: Data de resultados

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

