

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE JAÉN**

**CARRERA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO  
DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
TECNÓLOGO MÉDICO EN LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA  
PATOLÓGICA**

**AUTORES: Bach. María del Carmen Córdova García  
Est. Karin Dorely Mego Pérez**

**ASESOR: Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la calidad**

**JAÉN- PERÚ**

**2025**

# 10% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 15 words)

## Top Sources

- 7%  Internet sources
- 5%  Publications
- 6%  Submitted works (Student Papers)

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



**María del Carmen Córdova García**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO D...**

-  Avance 1 - informe
-  Proyectos e Informes en evaluación
-  Universidad Nacional de Jaen

**Detalles del documento**

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3225306936

20 Páginas

Fecha de entrega

22 abr 2025, 3:44 p.m. GMT-5

5328 Palabras

28.317 Caracteres

Fecha de descarga

22 abr 2025, 3:45 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME\_FINAL\_CORDOVA-MEGO\_ABRIL\_2025.docx

Tamaño de archivo

67.6 KB





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Ley de Creación N° 29304

Universidad Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-SUNEDU /CD

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Jaén, el día miércoles 09 de abril del 2025, siendo las 15:00 horas, se reunieron los integrantes del Jurado:

Presidente: **Mg. Robert Manuel Fernández Guerrero.**

Secretario: **Mg. Alex Vilder Guerrero Becerra.**

Vocal : **Mg. Adán Joél Villanueva Sosa.**

Para evaluar la Sustentación del Informe Final:

- ( ) Trabajo de Investigación  
( ☒ ) Tesis  
( ) Trabajo de Suficiencia Profesional

Titulada: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024” por la Bachiller **María del Carmen Córdova García** y la estudiante **Karin Dorely Mego Pérez**, de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén.

Después de la sustentación y defensa, el Jurado acuerda:

- ( ☒ ) Aprobar      ( ) Desaprobar      ( ☒ ) Unanimidad      ( ) Mayoría

Con la siguiente mención:

- |                |            |                                         |
|----------------|------------|-----------------------------------------|
| a) Excelente   | 18, 19, 20 | ( )                                     |
| b) Muy bueno   | 16, 17     | ( )                                     |
| c) Bueno       | 14, 15     | ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| d) Regular     | 13         | ( )                                     |
| e) Desaprobado | 12 o menos | ( )                                     |

Siendo las 16:00 horas del mismo día, el Jurado concluye el acto de sustentación confirmando su participación con la suscripción de la presente.

  
**Mg. Robert Manuel Fernández Guerrero**  
Presidente Jurado Evaluador

  
**Mg. Alex Vilder Guerrero Becerra**  
Secretario Jurado Evaluador

  
**Mg. Adán Joél Villanueva Sosa**  
Vocal Jurado Evaluador

## DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE LA TESIS

Yo, MARÍA DEL CARMEN CÓRDOVA GARCÍA, identificado con DNI N° 76870759 Bachilleres de la Carrera Profesional de Tecnología Médica; KARIN DORELY MEGO PÉREZ con DNI N° 72014461, Estudiante de la Carrera Profesional de Tecnología Médica, de la Universidad Nacional de Jaén; declaro bajo juramento que soy Autor del Trabajo de Investigación:

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024”

Asesorado por el Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus.

El mismo que presento para optar; el Título Profesional

2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

3. El Trabajo de Investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.

4. El Trabajo de Investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, original y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNJ en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

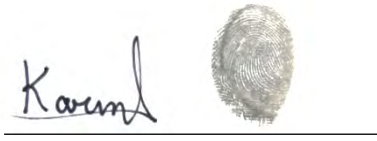
De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Jaén, 07 de mayo del 2025.



**María del Carmen Córdova García**

**DNI: 76870759**



**Karin Dorely Mego Pérez**

**DNI: 72014461**



**Dr. Juan Enrique  
Arellano Ubillus.**

**DNI: 33655281**

## INDICE

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| INDICE DE TABLAS.....                   | iii |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                 | iv  |
| RESUMEN .....                           | v   |
| ABSTRACT .....                          | vi  |
| I. INTRODUCCION.....                    | 7   |
| II. MATERIALES Y MÉTODOS.....           | 12  |
| III. RESULTADOS .....                   | 17  |
| IV. DISCUSIÓN.....                      | 21  |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... | 24  |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....    | 26  |
| AGRADECIMIENTO .....                    | 29  |
| DEDICATORIA.....                        | 30  |
| ANEXOS .....                            | 31  |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1.</b> Nivel de satisfacción del usuario que brinda el servicio del Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.....                                 | 17 |
| <b>Tabla 2.</b> Nivel de calidad de atención que brinda el servicio de Laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.....                                       | 18 |
| <b>Tabla 3.</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al género y edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024..... | 19 |
| <b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción del usuario en relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.....              | 20 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1.</b> Solicitud para la ejecución del proyecto de tesis .....        | 33 |
| <b>Figura 2.</b> Autorización de ejecución de proyecto de tesis .....           | 34 |
| <b>Figura 3.</b> Validación del instrumento.....                                | 35 |
| <b>Figura 4.</b> Fichas de encuestas aplicadas .....                            | 38 |
| <b>Figura 5.</b> Compromiso del asesor.....                                     | 50 |
| <b>Figura 6.</b> Declaración jurada de no plagio.....                           | 51 |
| <b>Figura 8.</b> Resultados de encuestas .....                                  | 53 |
| <b>Figura 09.</b> Evidencia fotográfica de ejecución del proyecto de tesis..... | 55 |

## RESUMEN

En este trabajo de investigación su objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. El tipo de estudio fue básico, de nivel descriptivo, de diseño no experimental de enfoque cuantitativo de corte transversal y de método de investigación deductivo, aplicando encuestas estructuradas a una muestra de 244 usuarios seleccionados mediante muestreo no probabilística. Los resultados mostraron que el 98,3% de los usuarios se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido, destacando la fiabilidad 76,2% y seguridad 73,8% como las dimensiones mejor evaluadas. Además, el 66,4% de los encuestados calificó la calidad de atención como muy buena. Se identificaron diferencias en la satisfacción según género y edad, con mayores niveles en el femenino de 30 a 59 años de edad. Se identificó una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación fuerte de  $\chi^2 = 0.92$ ,  $p\text{-valor} = 0.00$ . Se concluye, que el laboratorio clínico brinda un buen servicio de calidad, aunque existen oportunidades de mejora en la optimización de tiempos de espera y la empatía del personal.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, calidad de atención, laboratorio clínico.

## **ABSTRACT**

In this research work, its main objective was to determine the level of user satisfaction related to the quality of care in the clinical laboratory of the Los Sauces Health Center - Jaén, 2024. The type of study was basic, descriptive, non-experimental design, with a quantitative cross-sectional approach and a deductive research method, applying structured surveys to a sample of 244 users selected through non-probabilistic sampling. The results showed that 98.3% of users are satisfied or very satisfied with the service received, with reliability 76.2% and security 73.8% standing out as the best evaluated dimensions. In addition, 66.4% of those surveyed rated the quality of care as very good. Differences in satisfaction were identified according to gender and age, with higher levels in women aged 30 to 59 years. A significant relationship between quality of care and user satisfaction was identified with a strong correlation coefficient of chi-square = 0.92, p-value = 0.00. It is concluded that the clinical laboratory provides a good quality service, although there are opportunities for improvement in the optimization of waiting times and staff empathy.

*Keywords:* User satisfaction, quality of care, clinical laboratory.

## I. INTRODUCCION

La satisfacción del usuario en los servicios de salud es un aspecto fundamental para garantizar la calidad de atención. Diversos estudios han demostrado que la calidad de atención en los servicios de salud, incluyendo los laboratorios clínicos, están vinculados con la satisfacción de los usuarios sobre la atención de calidad recibida como los tiempos de espera, la accesibilidad y el trato del personal. A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha señalado que los sistemas de salud enfrentan desafíos crecientes relacionados con la satisfacción de los usuarios debido a la falta de personal capacitado y la sobrecarga de pacientes en los centros de salud, lo cual afecta la satisfacción de calidad en los servicios prestados<sup>1</sup>. Según un informe de la OMS, el 54% de los pacientes a nivel mundial reportan insatisfacción con el sistema de atención en salud, siendo el acceso y la calidad los principales motivos de queja<sup>2</sup>.

En la región de América Latina, el acceso a servicios de salud de calidad sigue siendo un desafío. Un estudio realizado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el año 2021 encontró que, en países como Brasil y Perú, más del 45% de los usuarios reportaron experiencias insatisfactorias relacionadas con la calidad de atención en los servicios de laboratorio, citando tiempos de espera prolongados y falta de información clara como las principales causas<sup>3</sup>. Este mismo informe indica que el nivel de satisfacción varía significativamente entre países, siendo Uruguay y Chile los países con mayores índices de satisfacción, mientras que otros como Honduras y Guatemala tienen una menor satisfacción de calidad en los servicios de salud<sup>4</sup>.

A nivel nacional, la satisfacción de la calidad de atención en los laboratorios clínicos de Perú también presenta deficiencias. Un estudio de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) en el año 2022 reveló que el 40% de los usuarios que acudieron a laboratorios clínicos en centros de salud pública reportaron algún nivel de insatisfacción, principalmente debido a la falta de insumos, demoras en la entrega de resultados y el trato del personal<sup>5</sup>. Además, los laboratorios clínicos en las zonas rurales enfrentan mayores desafíos en comparación con zonas urbanas, donde los recursos son más limitados y la capacitación del personal es menos frecuente<sup>6</sup>.

En la región Cajamarca, existen deficiencias significativas en los servicios de salud, incluidos los laboratorios clínicos, especialmente en las zonas rurales y periurbanas. Un estudio realizado en el año 2022 sobre la calidad del servicio en los laboratorios clínicos de hospitales y centros de salud rurales se encontró que el 65% de los usuarios reportaron insatisfacción debido a la falta de equipos adecuados y personal capacitado, lo que afecta la confiabilidad y rapidez de los resultados<sup>7</sup>.

A nivel local, se han identificado carencias en cuanto a la calidad de atención en los laboratorios clínicos. Un estudio realizado el año 2022 en el Centro de salud Magllanal Jaén, reveló que el 28% de los usuarios de laboratorios clínicos no estaban satisfechos con la calidad de atención brindado. Las principales quejas se relacionan con largos tiempos de espera y la inadecuada atención por parte del personal de laboratorio. Además, se mencionaron problemas relacionados con la infraestructura, lo que genera incomodidades en los usuarios durante su permanencia en el establecimiento de salud<sup>8</sup>. Esto plantea la necesidad de evaluar de manera objetiva el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico, para identificar áreas de mejora que puedan contribuir a un mejor desempeño en el laboratorio clínico y a una mayor satisfacción de los pacientes.

La investigación se basa en los siguientes antecedentes como el de: Pabón<sup>9</sup> en el año 2020 en su proyecto de investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud según la satisfacción de los usuarios. Fue un estudio descriptivo retrospectivo con una muestra de 3185 pacientes. El análisis reveló que el 59,7% de los encuestados eran mujeres y el 40,3% hombres. Los servicios mejor evaluados fueron el laboratorio clínico con un 83,1% de satisfacción, seguido de enfermería 79,5%, atención médica 77,7% y citas 74%. En conclusión, la percepción general de satisfacción fue buena, destacándose el servicio de laboratorio clínico como el de mayor satisfacción.

Así mismo, Tello<sup>10</sup> en su estudio de investigación publicado el año 2023 cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú en diciembre del año 2021. Utilizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal. Se encuestaron 384 pacientes, de los cuales el 49,1 % fueron mujeres y el 60,9 % tenía formación técnica superior. Los resultados indicaron que el 56,9 % de los

usuarios estaban satisfechos en la dimensión de tangibilidad, mientras que, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía los niveles de satisfacción oscilaron entre 53,4 % y 59,6 %. La satisfacción general fue ligeramente inferior a los estándares recomendados por el Ministerio de Salud, situándose entre el 50 % y el 60 %.

De igual forma, Alvarado<sup>11</sup> este estudio, realizado en una zona rural de Cajamarca durante la pandemia del COVID-19, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi en el año 2022. Se trató de una investigación básica con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transeccional y nivel correlacional, utilizando una muestra de 108 usuarios seleccionados mediante muestreo dirigido. Los resultados mostraron que el 58% de los usuarios consideró la calidad de la atención como buena. La satisfacción del usuario fue alta en un 64%, con niveles altos en Capacidad de Respuesta (55%), Fiabilidad (60%) y Empatía (70%). En conclusión, se evidenció una muy alta relación entre la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario, sugiriendo que mejorar la calidad podría incrementar la satisfacción.

De la misma manera, Diaz<sup>12</sup> publicó su artículo de investigación el año 2021, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico. Se llevó a cabo un estudio transversal, analítico y prospectivo con una muestra de 216 usuarios mayores de 18 años atendidos en octubre de ese año. Los resultados indicaron que el 74,1 % de los encuestados calificó la calidad de atención como "aceptable". En contraste, el 9,3 % y el 16,7 % la consideraron "por mejorar" y en "proceso de mejora", respectivamente. Además, la mayor frecuencia de satisfacción "aceptable" se presentó en pacientes mayores de 65 años el 93,3 %, hombres el 77,8 %, con nivel educativo primario con un 79,2 % y usuarios continuadores con 78,6 %. En conclusión, se evidenció una alta satisfacción de la población estudiada respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud de Magllanal durante 2021.

Ante la problemática y conjuntamente con los antecedentes de investigación se generó el siguiente problema general: ¿Cuál será el nivel de Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024?

La satisfacción del usuario es un componente esencial para evaluar la calidad de los servicios de salud, particularmente en áreas críticas como los laboratorios clínicos. Estos laboratorios clínicos juegan un papel fundamental en el diagnóstico y tratamiento oportuno de los pacientes, lo que impacta directamente en los resultados de salud y en la satisfacción general del sistema de atención<sup>12</sup>. Es por ello, que se presenta este trabajo de investigación cuyo propósito es determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

Por consecuencia este trabajo de investigación tendrá un aporte práctico porque proporcionará información valiosa para los gestores del Centro de Salud los Sauces. Al identificar debilidades en la calidad de atención del laboratorio clínico, será posible implementar cambios específicos, como la mejora de los tiempos de espera, la capacitación del personal y la optimización de los recursos.

Así mismo, este trabajo de investigación tiene una implicancia social puesto que abordó los problemas percibidos en la calidad de atención en laboratorios clínicos, lo que puede generar un impacto directo en la mejora de los servicios ofrecidos a los usuarios. La investigación es de beneficio para los usuarios del Centro de Salud los Sauces, con los hallazgos obtenidos, que contribuyan a una atención más eficiente, accesible y humanizada, promoviendo un bienestar integral en la comunidad.

En cuanto al aporte científico, ampliará el conocimiento sobre la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en los laboratorios clínicos en contextos locales y rurales, áreas que hasta ahora han sido poco estudiadas. Servirá como base para futuros estudios comparativos entre centros de salud urbanos y rurales, además de permitir la evaluación de políticas de salud implementadas en diferentes regiones del país.

Teóricamente, este estudio examina cómo se aplica la idea de enfocarse en el usuario para evaluar la calidad en laboratorios clínicos. Busca entender si lo que dicen las teorías sobre medir la satisfacción del paciente realmente funciona aquí. Al estudiar la relación entre lo que los pacientes perciben como buena atención y qué tan satisfechos están, se espera fortalecer las bases teóricas para mejorar estos servicios.

Planteándose como objetivo general; Determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. Y como objetivos específicos; Identificar el nivel de satisfacción del usuario que brinda el servicio del Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. Medir el nivel de calidad de atención que brinda el servicio del Laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al género y edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Población, muestra y muestreo**

#### **2.1.1. Población**

La población estuvo constituida por los usuarios mayores de 18 años de edad que acudieron al Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces, Jaén, durante el mes de noviembre y diciembre, 2024.

#### **2.1.2. Muestra**

La Muestra estuvo constituida por 244 usuarios mayores de 18 años de edad que acudieron al Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces, Jaén, durante el mes de noviembre y diciembre, 2024 que participaron del presente estudio

#### **2.1.3. Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico según muestreo aleatorio simple determinado por tabla de números aleatorios referido del listado de orden que llegaron por día durante la atención del servicio mañana y tarde de lunes a sábado.

#### **2.1.4. Criterios de inclusión**

Usuarios encuestados: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acudieron al servicio del laboratorio.

Usuarios que brindaron su aprobación para encuestarlos.

#### **2.1.5. Criterios de exclusión**

Acompañante de usuarios y de aquellos que presentaron algún tipo de discapacidad por la que no pudieron expresar su opinión.

Usuarios que no desearon participar en el estudio.

## **2.2. Variables de estudio**

Variable de estudio 1: Satisfacción del usuario

Variable de estudio 2: Calidad de atención

Operacionalización de variables (ver anexo 1)

## **2.3. Ámbito temporal**

El proyecto de investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud los Sauces ubicado en la Urbanización los Sauces, calle 25 de octubre N° 109 – Jaén. El proyecto se ejecutó en un lapso de 6 meses, establecido según el reglamento de grados académicos y títulos profesionales de la Universidad Nacional de Jaén.

## **2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Tipo, diseño y método de investigación**

El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo de corte transversal y de método de investigación deductivo.

**Básica:** Se refiere a la investigación científica que se realiza con el objetivo de ampliar el conocimiento teórico y comprender los principios fundamentales de un campo o fenómeno. Estos estudios se centran en obtener un mayor entendimiento de los principios y conceptos que gobiernan un área de estudio<sup>13</sup>.

**Descriptivo:** Los estudios descriptivos poseen como objetivo recopilar información sin llevar a cabo ninguna manipulación de las variables. Estos estudios se concentran en observar y describir fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin aplicar intervenciones controladas<sup>14</sup>.

**Transversal:** Los estudios trasversales son aquellos que se encarga de recopilar información de un conjunto de sujetos en un punto específico en el tiempo, en lugar de seguir a los mismos sujetos a lo largo del tiempo. Esto permite obtener una instantánea de las variables en ese momento particular<sup>15</sup>.

**No experimental:** En este tipo de investigación, el investigador no altera o modifica el objeto de estudio ni crea nuevas situaciones, sino que se encarga de observar situaciones que ya existen o eventos que ocurren de manera natural, para posteriormente llevar a cabo su análisis<sup>16</sup>.

**Cuantitativa:** Se basa en el uso de datos numéricos para describir, explicar y predecir fenómenos, recolectando y analizando información de forma sistemática. Se caracteriza por su objetividad y capacidad para generalizar resultados. Permite establecer relaciones entre variables y comprobar hipótesis con precisión. Utiliza técnicas estadísticas para identificar patrones y tendencias en los datos obtenidos<sup>17</sup>.

**Deductivo:** Es un enfoque lógico que parte de teorías o principios generales para llegar a conclusiones específicas. Se basa en el razonamiento lógico, y su objetivo es comprobar o refutar hipótesis previamente planteadas. Es común en investigaciones cuantitativas, donde se aplican teorías ya existentes a casos concretos para analizar si se cumplen en una determinada realidad<sup>18</sup>.

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

La técnica principal utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, la cual permitió recopilar información estandarizada de los usuarios sobre el nivel de satisfacción relacionado con la calidad de atención, las cuales se tuvieron como referencia para la evolución del cuestionario las de siguiente guías: RM N° 527-2011/MINSA Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo<sup>19</sup> y (Resolución Ministerial N.º 519 – 2006/MINSA Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud<sup>20</sup>.

#### **2.4.3. Método de recolección de datos**

El presente estudio se realizó en el Centro de Salud los Sauces, Jaén, previa autorización del jefe del establecimiento. Para la recolección de datos se emplearon encuestas, utilizando dos instrumentos clave que permitieron evaluar la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico.

El instrumento fue un SERQUAL modificado, adaptado y validado por juicio de expertos. El primer bloque recopiló los datos generales del usuario, incluyendo evaluación de la satisfacción del usuario mediante cinco dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El segundo bloque recopiló la evaluación de la calidad de atención del usuario mediante tres componentes: componente humano, componente científico/técnico y componente entorno. Las respuestas se valoraron en una escala de Likert para la satisfacción del usuario que va del 1 (muy insatisfecho) al 5 (muy satisfecho) y para la calidad de atención del usuario que va del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno). Así mismo se utilizó como técnica la encuesta para poder cumplir con los objetivos específicos plasmados en este proyecto de tesis.

#### **2.4.4. Procedimiento de recolección de datos**

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo siguiendo una serie de etapas estructuradas. En primer lugar, se realizó la preparación del instrumento, lo cual implicó la adaptación y validación del mismo para adecuarlo al contexto específico del Centro de Salud Los Sauces - Jaén. Posteriormente, se procedió a la aplicación de la encuesta, distribuyéndola a los usuarios seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, durante los turnos de mañana y tarde, de lunes a sábado. Una vez completadas, las encuestas fueron recolectadas y almacenadas en un lugar seguro, garantizando su resguardo para el análisis posterior. Finalmente, se efectuó un seguimiento a través de controles de calidad, con el objetivo de asegurar la integridad y validez de los datos recopilados.

#### **2.4.5. Análisis de datos**

El análisis de datos en este estudio se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 26, con el fin de determinar el grado de relación entre las variables. Para asegurar la confiabilidad del instrumento aplicado, se utilizó la prueba estadística del alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0,89 para la variable satisfacción del usuario y 0,90 para la variable calidad de atención, lo que evidencia un alto nivel de consistencia interna. En cuanto al análisis, se utilizó la prueba estadística chi-cuadrado, permitiendo identificar las asociaciones significativas entre las variables. Los resultados fueron

presentados de manera clara mediante tablas estadísticas adecuadas, facilitando la interpretación de los hallazgos. Finalmente, se discutieron los resultados obtenidos con el fin de llegar a conclusiones y proponer recomendaciones basadas en los datos analizados.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

Nivel de satisfacción del usuario que brinda el servicio del Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 0          | 0,0 %      | 0,0%                 |
| Insatisfecho     | 0          | 0,0%       | 0,0%                 |
| Indiferente      | 4          | 1,6%       | 1,6%                 |
| Satisfecho       | 95         | 38,9%      | 40,6%                |
| Muy satisfecho   | 145        | 59,4%      | 100,0%               |
| Total            | 244        | 100,0%     |                      |

*Nota: frecuencia y porcentaje de satisfacción del usuario*

Con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida, se encuestaron a 244 pacientes que asistieron al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces. En ese contexto, en la tabla 1 se observa que el 59,4 % de los encuestados calificó de “muy satisfecho” el nivel de satisfacción, mientras que, el 38,9 % y 1,6 % lo calificaron de “satisfecho” e “indiferente”. Al respecto podemos determinar que el usuario está satisfecho y muy satisfecho debido a que el personal demostró empatía y capacidad de respuesta idónea, cumpliendo con los procedimientos de higiene y medidas de seguridad, siendo fiable en la toma de muestras y en los resultados de los análisis. Asimismo, el ambiente fue el adecuado para que el usuario se sienta cómodo.

**Tabla 2**

Nivel de calidad de atención que brinda el servicio del Laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Muy mala  | 0          | 0,0%       | 0,0%                 |
| Mala      | 0          | 0,0%       | 0,0%                 |
| Regular   | 0          | 0,0%       | 0,0%                 |
| Buena     | 82         | 33,6%      | 33,6%                |
| Muy buena | 162        | 66,4%      | 100,0%               |
| Total     | 244        | 100,0%     |                      |

*Nota: frecuencia y porcentaje de la calidad de atención*

En la tabla 2 se puede observar el nivel de la calidad de atención brindada en el servicio de laboratorio del Centro de Salud los Sauces. En ese sentido, el 66,4% % de los usuarios calificaron como “muy bueno”, mientras que 33,6% calificaron como “bueno” la atención brindada. En consecuencia, se puede concluir, en términos generales, que la calidad de atención (buena y muy buena) se da porque el laboratorio clínico cuenta con los materiales e insumos que garantizan una buena atención; además el personal se muestra muy presentable y demuestra experticia profesional en el desarrollo de sus actividades, generando satisfacción en el usuario.

**Tabla 3**

Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al género y edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

| Género    | Edad          | Muy insatisfecho |     | Insatisfecho |     | Indiferente |      | Satisfecho |       | Muy Satisfecho |       | Total |        |
|-----------|---------------|------------------|-----|--------------|-----|-------------|------|------------|-------|----------------|-------|-------|--------|
|           |               | f                | %   | f            | %   | f           | %    | f          | %     | f              | %     | f     | %      |
| Masculino | 18 - 29 años  | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 2           | 0.8% | 30         | 12.3% | 30             | 12.3% | 62    | 25.4%  |
|           | 30 - 59 años  | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 2           | 0.8% | 18         | 7.4%  | 14             | 5.7%  | 34    | 13.9%  |
|           | 60 a más años | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0% | 1          | 0.4%  | 6              | 2.5%  | 7     | 2.9%   |
| Femenino  | 18 - 29 años  | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0% | 8          | 3.3%  | 15             | 6.1%  | 23    | 9.4%   |
|           | 30 - 59 años  | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0% | 38         | 15.6% | 79             | 32.4% | 117   | 48.0%  |
|           | 60 a más años | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0% | 0          | 0.0%  | 1              | 0.4%  | 1     | 0.4%   |
| Total     |               | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 4           | 1.6% | 95         | 38.9% | 145            | 59.4% | 244   | 100.0% |

*Nota: frecuencia y porcentaje de satisfacción del usuario de acuerdo al género y edad*

Respecto al nivel de satisfacción de acuerdo al género y edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén; en la tabla 5 se puede evidenciar que, en el género masculino, los pacientes con edades de 18-29 años se sienten satisfechos y muy satisfechos con 12,3%, mientras que los usuarios con edades entre 30-59 años refirieron estar satisfechos con 7,4% y muy satisfechos con 5,7%. Los pacientes entre edades de 60 a más años, el 2,5% indicaron estar muy satisfechos y 0,4% se encuentran satisfechos con la atención recibida. En cuanto al género femenino, encontramos que los pacientes con edades entre 30-59 años, el 32,4% están muy satisfechos y el 15,6% se encuentran satisfechos; por otra parte, los usuarios con edades entre 18-29 años, el 6,1% manifestaron estar muy satisfechos y el 3,3% se encuentran satisfechos; mientras que el 0,4% de pacientes entre edades de 60 años a más se encuentra muy satisfechos. Finalmente, el 59,4% de los pacientes de ambos géneros (masculino y femenino) se encuentran muy satisfechos y el 38,9% indicaron estar satisfechos con la atención que se les brindó en el servicio de laboratorio.

**Tabla 4**

Nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

|                     |           | Satisfacción de atención |     |              |     |             |      |            |       |                |       | Coeficiente de correlación | Pruebas de chi-cuadrado |
|---------------------|-----------|--------------------------|-----|--------------|-----|-------------|------|------------|-------|----------------|-------|----------------------------|-------------------------|
|                     |           | Muy insatisfec ho        |     | Insatisfecho |     | Indiferente |      | Satisfecho |       | Muy Satisfecho |       |                            |                         |
|                     |           | f                        | %   | f            | %   | f           | %    | f          | %     | f              | %     |                            |                         |
| Calidad de atención | Mala      | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0  | 0          | 0.0   | 0              | 0.0   | 0.92                       | 0.00                    |
|                     | Muy mala  | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0  | 0          | 0.0   | 0              | 0.0   |                            |                         |
|                     | Regular   | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0  | 0          | 0.0   | 0              | 0.0   |                            |                         |
|                     | Bueno     | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 3           | 1.2% | 65         | 26.6% | 14             | 5.7%  |                            |                         |
|                     | Muy bueno | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 1           | 0.4% | 30         | 12.3% | 131            | 53.7% |                            |                         |

*Nota: frecuencia y porcentaje de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención*

En la tabla 4 observamos el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención que recibió en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. En tal sentido, se evidencia que, cuando la calidad de atención es muy buena, el usuario se siente muy satisfecho con 53.7%, si la atención es buena, entonces el paciente se encuentra satisfecho con 26.6%. Asimismo, encontramos que ambas variables se relacionan significativamente (coeficiente de correlación fuerte de chi-cuadrado = 0.92 y nivel de significancia p-valor = 0.00); por lo tanto, se concluye, que mientras más buena sea la calidad de atención, mayor es la satisfacción de usuario.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación permitió determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud Los Sauces – Jaén 2024, evaluando la relación entre ambas variables y analizando diversos factores que influyen en la satisfacción del usuario.

En cuanto al primer objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción del usuario, los resultados reflejan que el 59,4% de los pacientes se declararon "muy satisfechos" y el 38,9% "satisfechos" con el servicio recibido. Esto sugiere que el laboratorio cumple con los estándares de atención esperados por los usuarios, lo cual es un hallazgo positivo si se compara con estudios previos en los que la satisfacción no superaba el 50% como la de Tello (2023). Sin embargo, es importante notar que un pequeño porcentaje de usuarios con 1,6% manifestó indiferencia, lo que indica la necesidad de revisar aspectos específicos que podrían mejorarse. Este resultado señala que, aunque la mayoría de los usuarios está conforme con el servicio, la presencia de un pequeño porcentaje de usuarios indiferentes indica que aún existen aspectos del servicio que podrían ser percibidos de manera menos positiva. Esto sugiere que se deben identificar y mejorar áreas específicas para garantizar que todos los usuarios alcancen un nivel de satisfacción más elevado y homogéneo.

El segundo objetivo específico, medir el nivel de calidad de atención, se encontró que la dimensión científico-técnica obtuvo el mayor puntaje de 78,7%, seguida del entorno con 71,7% y el componente humano 67,2%, lo que sugiere que la capacitación del personal y la precisión en la entrega de resultados son factores fundamentales en la atención de calidad. Esto es consistente con el estudio de Tello (2023), que resaltó que la experticia técnica del personal de laboratorio clínico impacta en la confianza y satisfacción de los usuarios. Sin embargo, la capacidad de respuesta fue la dimensión con menor valoración de 61,9%, lo que sugiere que aspectos como los tiempos de espera y la rapidez en la atención siguen siendo áreas de mejora. Estudios de la OPS (2021) han señalado que la demora en la entrega de resultados es uno de los principales factores que reducen la satisfacción del usuario en servicios de laboratorio en América Latina. Este contraste de resultados refleja la importancia de optimizar los tiempos de respuesta en el servicio, un aspecto que puede mejorar la satisfacción de los usuarios al reducir la percepción de ineficiencia y retraso.

Respecto, en relación con el tercer objetivo específico, evaluar el nivel de satisfacción de acuerdo al género y edad, se encontró que la mayor satisfacción se registró en mujeres entre 30 y 59 años, con un 32,4% calificando el servicio como "muy satisfecho". Este hallazgo sugiere que las mujeres de este grupo etario tienen una percepción más favorable del servicio, lo cual podría estar relacionado con factores como la atención recibida, el trato personalizado o la adecuación de los horarios y servicios ofrecidos. Este resultado coincide parcialmente con los hallazgos de Alvarado Tirado (2023) y Díaz-Giné & Rodríguez-Vega (2023), quienes también reportaron variaciones en la satisfacción según género y edad, aunque en diferentes contextos. Sin embargo, el estudio de Díaz (2021) señala que la mayor satisfacción se presentó en pacientes mayores de 65 años, lo que contrasta con los resultados obtenidos en este estudio, donde los usuarios más satisfechos pertenecen al grupo de 30 a 59 años. Este contraste de resultados podría reflejar diferencias en los contextos socioculturales de las poblaciones estudiadas o en las características específicas de los servicios de salud analizados. Es relevante seguir investigando las influencias de factores sociodemográficos en la satisfacción para comprender mejor las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de usuarios.

Finalmente, la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención; se demostró un coeficiente de correlación fuerte de  $\chi^2 = 0.92$ , y un nivel de significancia  $p\text{-valor} = 0.00$ . Esto confirma que una mejor calidad de atención se traduce en una mayor satisfacción del usuario, lo que respalda la importancia de optimizar los procesos de atención, tiempos de espera y trato humanizado en los laboratorios clínicos. Este resultado se alinea con la investigación de Tello (2023), quienes en su estudio sobre satisfacción de usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad en el norte de Perú encontraron que una mejor calidad de atención estaba directamente asociada con un incremento en la satisfacción del paciente. En dicho estudio, se observó que los tiempos de espera y la atención empática eran factores determinantes en la percepción de calidad, lo que refuerza la necesidad de mejorar estos aspectos en los laboratorios clínicos.

A pesar de los resultados positivos, es importante destacar algunos aspectos no resueltos que requieren investigaciones complementarias. Si bien la mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos, la dimensión de "empatía" presenta una oportunidad de mejora. Asimismo, sería relevante explorar cómo la calidad percibida impacta en la adherencia a los exámenes de

laboratorio y el seguimiento de tratamientos. Los hallazgos de esta investigación respaldan la validez de los resultados obtenidos y coinciden con estudios previos a nivel regional y nacional, lo que permite inferir que los factores de calidad en la atención de laboratorios clínicos son determinantes en la satisfacción del usuario. Sin embargo, futuras investigaciones podrían centrarse en el impacto de la capacitación del personal y el uso de tecnologías innovadoras en la mejora de la percepción de los servicios.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- El servicio de laboratorio clínico fue valorado positivamente por los usuarios, destacándose la fiabilidad con 76,2% y la seguridad con 73,8% como las dimensiones mejor calificadas. Esto indica que los pacientes confían en la exactitud de los análisis y en el cumplimiento de las normas sanitarias. No obstante, la capacidad de respuesta con 61,9% obtuvo una menor calificación, lo que evidencia la necesidad de optimizar la rapidez en la atención y la entrega de resultados.
- La calidad de atención fue percibida como muy buena por el 66,4% de los usuarios y buena por el 33,6%, reflejando una evaluación general positiva. La dimensión científico-técnica con 78,7% fue la más destacada, lo que resalta el conocimiento y la experiencia del personal en la toma y análisis de muestras. Además, el uso de equipos adecuados y un sistema eficiente de entrega de resultados contribuyeron a esta percepción favorable.
- Se identificaron diferencias en la satisfacción de acuerdo al género y edad, siendo las mujeres entre 30 y 59 años el grupo con mayores niveles de satisfacción (32,4% muy satisfechas). Esto sugiere que este grupo poblacional tiene mayores expectativas y criterios de evaluación respecto a la calidad del servicio. En el caso de los hombres, la satisfacción se mantuvo equilibrada entre los distintos rangos de edad.
- Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario relacionado con la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud Los Sauces - Jaén evidenciándose una correlación significativa entre ambas variables con el coeficiente de correlación fuerte de chi-cuadrado = 0.92, p-valor = 0.00. Esta satisfacción favorable se debe principalmente a la confianza en la precisión de los resultados, el cumplimiento de protocolos de bioseguridad y la atención brindada por el personal. Sin embargo, aún existen oportunidades de mejora en la reducción de tiempos de espera y optimización de la capacidad de respuesta.

## RECOMENDACIONES

- A los técnicos y licenciados del laboratorio clínico del centro de salud los sauces, Jaén. Optimizar los tiempos de atención y entrega de resultados en el laboratorio clínico mediante la implementación de estrategias como un sistema de turnos digitales o una mayor asignación de personal en horarios de alta demanda. Esto permitirá reducir la percepción de demora en la atención y mejorar la experiencia del usuario.
- Al jefe del área de laboratorio clínico del centro de salud los sauces, Jaén. Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio, aplicando encuestas de satisfacción a los usuarios para identificar áreas de mejora de manera continua. Esto permitirá ajustar estrategias de atención y garantizar un servicio alineado con las expectativas de los pacientes.
- Al jefe del centro de salud los sauces, Jaén. Fortalecer la capacitación continua del personal en aspectos relacionados con la calidad de atención, especialmente en empatía y capacidad de respuesta. Programas de formación enfocados en la comunicación efectiva y trato humanizado pueden contribuir a elevar la satisfacción de los usuarios
- Al director de la escuela profesional de Tecnología Médica, fomentar nuevas investigaciones que aborden el impacto de la digitalización en la calidad de atención en laboratorios clínicos, explorando cómo la incorporación de tecnologías, como la entrega de resultados en línea o sistemas automatizados de gestión de citas, puede influir en la satisfacción del usuario. Así mismo, ampliar el estudio a otros centros de salud, considerando establecimientos ubicados en zonas rurales y urbanas para comparar los niveles de satisfacción y calidad de atención. Esto permitiría generar datos más representativos y establecer estrategias específicas para cada contexto.

## **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre sistemas de salud. Ginebra: OMS; 2021. Disponible en: <https://www.who.int/reports/global-health-report>
2. Organización Mundial de la Salud. Estudio sobre la satisfacción del paciente a nivel global. OMS; 2022. Disponible en: <https://www.who.int/global-patient-satisfaction-report>
3. Organización Panamericana de la Salud. Informe sobre la calidad de los servicios de salud en América Latina. OPS; 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/reportes/calidad-servicios-salud>
4. Organización Panamericana de la Salud. Satisfacción del usuario en laboratorios clínicos en América Latina. OPS; 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/reportes/satisfaccion-usuarios-laboratorios>
5. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Estudio sobre la satisfacción de los usuarios en laboratorios clínicos del Perú. Lima: SUSALUD; 2022. Disponible en: <https://www.susalud.gob.pe/reportes/satisfaccion-usuarios-2022>
6. Ministerio de Salud del Perú. Informe sobre calidad de atención en laboratorios clínicos rurales. Lima: MINSA; 2021. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/reportes/calidad-laboratorios>
7. Ramos AM, Flores HD, Santos R. Calidad del servicio en los laboratorios clínicos rurales de la región Cajamarca. Rev. Perú Salud Pública. 2022;36(2):123-131. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rpsp.2022.02.008>
8. Díaz-Giné, T. A., & Rodríguez-Vega, J. L. (2023). Satisfacción respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Jaén, Perú, 2021. Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque, 9(3), 88–94. <https://doi.org/10.37065/rem.v9i3.711>
9. Pabón, M. y Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena,

periodo 2017-2019. Trabajo de Pregrado. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11323/6423>

10. Tello-Vera S, Mondragón-Silva S. Satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú, diciembre del 2021: 25 de abril de 2023 [citado 29 de septiembre de 2024];9(1):18-23. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/629>
11. Alvarado Tirado, A. M. (2023). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico del C. S. Cachachi -Cajamarca, 2022. Lima. [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106567>
12. Díaz-Giné TA, Rodríguez-Vega JL. Satisfacción respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Jaén, Perú, 2021: 29 de septiembre de 2023 [citado 30 de septiembre de 2024];9(3):88-94. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/711>
13. Esteban Nieto NT. Tipos de Investigación. [Online].; 2018 [cited 2024 octubre martes 15. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>.
14. Guevara Alban GP, Verdesoto Arguello AE. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).
15. Vega C, Maguiña J. Estudios Transversales. [Online].; 2021 [cited 2022 octubre miércoles. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>.
16. Equipo editorial, Etecé. De Argentina. Investigación no Experimental. [Online].; 2022 [cited 2022 Diciembre Martes 6. Available from: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>.
17. Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista-Lucio MP. Metodología de la investigación. 7.<sup>a</sup> ed. Ciudad de México: McGraw-Hill; 2021.

18. Experto Universitario. Método inductivo y deductivo: diferencias y ejemplos. Experto Universitario; 2023 [citado 2025 Abr 02]. Disponible en: <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
19. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM N°527-2011/MINSA. [Online].; 2012 [cited 2025 abril 02]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
20. Ministerio de Salud. (2006). Resolución Ministerial N.º 519-2006/MINSA: Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud. [Link: [minsa.gob.pe](http://minsa.gob.pe) <https://www.minsa.gob.pe>].
21. Cascaes F, Valdivia B, Rosa R, Barbosa P, Da Silva R. Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. Rev. Panam Salud Publica. 2021;10(3):152-60.
22. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. OMS; 2019.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más sincero agradecimiento a mis seres queridos, cuyo apoyo incondicional y palabras de aliento fueron mi mayor fortaleza en este camino. Gracias por creer en mí, por motivarme a seguir adelante y por estar presente en cada momento de dificultad y de logro. Asimismo, agradezco a nuestro asesor, el Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus, por su valiosa guía, paciencia y compromiso durante el desarrollo de esta investigación. Su orientación ha sido fundamental para alcanzar este objetivo.

**Córdova García María del Carmen**

Agradezco de todo corazón a mi familia, amigos, docentes y colegas por su apoyo incondicional y por haberme impulsado a seguir adelante. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible. Gracias a todas las personas que me acompañaron en este camino que, aunque difícil, nunca fue imposible. Hoy, con esfuerzo y dedicación, he logrado alcanzar una meta más.

**Karin Dorely Mego Pérez**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor y gratitud dedico esta tesis a mi familia, por su apoyo incondicional, por cada consejo, por su paciencia y por brindarme las herramientas necesarias para seguir adelante. Gracias por ser mi refugio en los momentos difíciles, por motivarme a no rendirme y por celebrar conmigo cada pequeño logro. Este trabajo es el fruto del esfuerzo compartido y del amor que me han brindado siempre.

**Córdova García María del Carmen**

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por derramar sus bendiciones sobre mí, iluminar mi camino y darme la fortaleza para superar cada desafío. A mi madre, mi padre y mi hermano, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus palabras de aliento en los momentos difíciles. Gracias por ser mi inspiración, por motivarme a seguir adelante y por enseñarme que con esfuerzo y perseverancia todo es posible.

**Karin Dorely Mego Pérez**

## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de variables

| <b>Variables</b>         | <b>Definición conceptual</b>                                                                                                                | <b>dimensión operacional</b>                                                                                                                                                                        | <b>dimensiones</b>     | <b>indicador</b>                                               | <b>escala</b> | <b>técnica/<br/>instrumento</b> |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------|
| Satisfacción del usuario | Indicador clave para evaluar la calidad del servicio brindado y refleja cómo las expectativas de los usuarios son cumplidas <sup>21</sup> . | Para determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, la cual se valora mediante la escala de Likert. | Fiabilidad             | Oportunidad<br>Desempeño<br>Utilidad                           | Ordinal       | Encuesta/<br>cuestionario       |
|                          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Capacidad de respuesta | Accesibilidad<br>Tiempo de espera<br>Voluntad                  |               |                                 |
|                          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Seguridad              | Confianza<br>Trato cordial<br>Valores éticos<br>Cortesía       |               |                                 |
|                          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Empatía                | Atención personalizada<br>Comprensión<br>Amabilidad            |               |                                 |
|                          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Aspectos tangibles     | Pulcritud<br>Limpieza<br>Material de comunicación              |               |                                 |
| Calidad de atención      | Comprende actividades técnicas y humanas                                                                                                    | Para medir la calidad de atención se utilizará como técnica la encuesta y                                                                                                                           | Componente Humano      | Presentación<br>Valores éticos<br>Comunicación<br>Satisfacción | Ordinal       | Encuesta/<br>cuestionario       |

|  |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                   |                               |                                             |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|--|--|
|  | realizadas por los establecimientos médicos para garantizar resultados deseados en los servicios de salud se centran en proporcionar atención efectiva, segura y centrada en las personas <sup>22</sup> . | como instrumento un cuestionario, la cual se valora mediante la escala de Likert. | componente científico-técnico | Conocimiento<br>Experiencia<br>Organización |  |  |
|  |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                   | Componente entorno            | Ambiente<br>Bioseguridad<br>Eficiencia      |  |  |

Figura 1: Solicitud para la ejecución del proyecto de tesis

| <b>“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Solicito:</b> Autorización ejecución de proyecto de Tesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |
| <b>Lic. Carmelina Gonzales Pérez</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |
| <b>Jefe del establecimiento de salud los Sauces</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   |
| Presente:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |
| <p>Córdova García María del Carmen, identificado con DNI N° 76870759 y código de estudiante 2018111114; Mego Pérez Karin Dorely, Identificada con DNI N°72014461 y código de estudiante 201121295 de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Jaén, nos presentamos ante Ud. para saludarlo y manifestarle lo siguiente: Que, siendo un requisito indispensable para la obtención de nuestro licenciamiento, realizar un proyecto de tesis, recurrimos a su persona, para solicitarle la Autorización para la ejecución del Plan de Trabajo de proyecto que lleva como Título, SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024 durante el mes de octubre y noviembre.</p> <p>Por lo expuesto. Solicitamos a su Ud. acceder a nuestra solicitud por ser de bien a la sociedad, desde ya agradeciéndole de antemano.</p> |                                                                                                                                                   |
| Jaén, 10 de octubre del 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |
| <br>Córdova García María del Carmen<br>DNI: N° 76870759<br>Estudiante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <br>Mego Pérez Karin Dorely<br>DNI: N° 72014461<br>Estudiante |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |

Figura 2: Autorización de ejecución del proyecto de tesis

|                                                                                                        |                                                                                                                     |                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Gobierno del Perú | <br>GOBIERNO REGIONAL<br>CAJAMARCA | <br>RIS JAÉN<br>RED INTEGRADA DE SALUD |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

**CENTRO DE SALUD LOS SAUCES**  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Jaén 14 octubre 2024

**OFICIO N.º 83 - 2024-GR.CAJ-DSRSJ/CS.LOS SAUCES**

Señor(a)s:  
CORDOVA GRACIAS MARIA DEL CARMEN  
BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA.  
MEGO PEREZ KARIN DORELI  
ESTUDIANTE DE TECNOLOGIA MEDICA.

**ASUNTO:      AUTORIZO EJECUCION DEL PROYECTO DE TESIS**

---

*Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para saludarlas cordialmente y hacerle de conocimiento que, se autoriza la ejecución del proyecto de tesis "satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del centro de salud los sauces Jaén -2024"*

Atentamente,



Figura 3: Validación del instrumento

### ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Juez experto:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta. Marcar con un aspa (X) en SI o NO en cada criterio según su opinión:

| Nº | Criterio                                                                                     | Si                                  | No                       | Observaciones |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---------------|
| 1  | El instrumento recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 2  | El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.                               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 3  | La estructura de instrumento es adecuada.                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 4  | Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.                  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 5  | La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.                              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 6  | El número de ítems son entendibles y adecuados para la investigación.                        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y nombres del juez validador

Guillermo Nuñez Sánchez

Especialidad del validador

Biólogo con especialidad en Microbiología y Parasitología

UNIVERSIDAD NACIONAL DE IJÉN

*Guillermo Nuñez Sánchez*

Dr. Guillermo Nuñez Sánchez

PROFESOR ADJUNTO TIEMPO COMPLETO

ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

### ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Juez experto:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta. Marcar con un aspa (X) en SI o NO en cada criterio según su opinión:

| Nº | Criterio                                                                                     | Si | No | Observaciones |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 1  | El instrumento recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación. | X  |    |               |
| 2  | El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.                               | X  |    |               |
| 3  | La estructura de instrumento es adecuada.                                                    | X  |    |               |
| 4  | Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.                  | X  |    |               |
| 5  | La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.                              | X  |    |               |
| 6  | El número de ítems son entendibles y adecuados para la investigación.                        | X  |    |               |

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y nombres del juez validador

Oblitas Guerrero Angélica Emperatriz

Especialidad del validador

Tecnólogo Médico

Dra., Gestión Pública y gobernabilidad



### ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Juez experto:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta. Marcar con un aspa (X) en SI o NO en cada criterio según su opinión:

| Nº | Criterio                                                                                     | Si | No | Observaciones |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 1  | El instrumento recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación. | /  |    |               |
| 2  | El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.                               | /  |    |               |
| 3  | La estructura de instrumento es adecuada.                                                    | /  |    |               |
| 4  | Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.                  | /  |    |               |
| 5  | La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.                              | /  |    |               |
| 6  | El número de ítems son entendibles y adecuados para la investigación.                        | /  |    |               |

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y nombres del juez validador

Torrejón Rodríguez Yudelly

Especialidad del validador

Licenciada en Enfermería

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
  
 Dra. Yudelly Torrejón Rodríguez  
 DOCENTE ORDINARIO

Anexo 3: ficha de recolección de datos

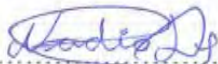
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-  
2024**

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con DNI: \_\_\_\_\_, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024, la cual está desarrollada por la estudiante Mego Pérez Karin Dorely y la Bachiller Córdova García María del Carmen.

Asimismo, declaro haber sido informado sobre la finalidad y objetivos del estudio, del cual estoy de acuerdo. He sido informado también que la información vertida será utilizada solo para los fines de la investigación y confiar en el profesionalismo de las investigadoras y la universidad.

  
.....  
Firma del participante  
Huella

  
.....  
Firma de la investigadora

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO  
A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE  
SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024**

**Datos generales del usuario**

Edad: 47

Fecha:

Género: Femenino. ☒

Masculino.....

**LEYENDA: 1: MUY INSATISFECHO 2: INSATISFECHO 3: INDIFERENTE  
4: SATISFECHO 5: MUY SATISFECHO**

| Nº                            | SATISFACCIÓN DEL USUARIO                                                                                                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Empatía</b>                |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 1                             | Usted fue atendido en el servicio de laboratorio clínico sin diferencia alguna en relación a otros pacientes.                                           |   |   |   |   | X |
| 2                             | El personal del servicio de laboratorio clínico le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                           |   |   |   |   | X |
| 3                             | El personal encargado de la toma de muestras le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                              |   |   |   |   | X |
| 4                             | El personal del servicio de laboratorio le explicó el proceso de la toma de muestras de manera comprensible y paciente.                                 |   |   |   |   | X |
| 5                             | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el procedimiento del análisis. |   |   |   |   | X |
| <b>Capacidad de respuesta</b> |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 6                             | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó en orden y respetando la hora de llegada.                                                  |   |   |   |   | X |
| 7                             | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó según el horario publicado por el establecimiento de salud.                                |   |   |   |   | X |
| 8                             | La entrega de resultados en el servicio de laboratorio clínico fue rápida.                                                                              |   |   |   |   | X |
| 9                             | El tiempo de espera para la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico fue corto.                                                           |   |   |   |   | X |
| <b>Seguridad</b>              |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 10                            | Durante la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad.                                                             |   |   |   |   | X |
| 11                            | El personal del servicio de laboratorio llevó a cabo los procedimientos siguiendo normas de higiene y medidas de seguridad                              |   |   |   |   | X |
| 12                            | El personal del servicio de laboratorio clínico le inspiró confianza durante los procedimientos de toma de muestras.                                    |   |   |   |   | X |
| 13                            | Los resultados entregados por el servicio de laboratorio clínico fueron confiables y seguros.                                                           |   |   |   |   | X |

| <b>Fiabilidad</b>         |                                                                                                                                                                        |  |  |  |   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|
| 14                        | El servicio de laboratorio clínico contó con mecanismos (libro de reclamaciones) para atender quejas o reclamos de los pacientes.                                      |  |  |  | X |
| 15                        | El personal del servicio de laboratorio realizó la toma de muestras de manera completa y cuidadosa.                                                                    |  |  |  | X |
| 16                        | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre el análisis.                                 |  |  |  | X |
| 17                        | Usted comprendió la explicación que el personal del servicio de laboratorio clínico le brindó sobre el proceso de análisis y resultados.                               |  |  |  | X |
| 18                        | Usted comprendió la explicación sobre los cuidados necesarios antes y después de la toma de muestras o análisis clínico.                                               |  |  |  | X |
| <b>Aspectos tangibles</b> |                                                                                                                                                                        |  |  |  |   |
| 19                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los insumos necesarios para realizar las pruebas que ordenó el médico.                                                    |  |  |  | X |
| 20                        | La señalización en el área del servicio laboratorio clínico fue adecuada para orientar a los pacientes.                                                                |  |  |  | X |
| 21                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los equipos necesarios y en buen estado para realizar los análisis.                                                       |  |  |  | X |
| 22                        | El servicio de laboratorio clínico y la sala de espera se mantuvieron limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) adecuado para la comodidad de los pacientes. |  |  |  | X |

| LEYENDA: 1: MUY MALA 2: MALA 3: REGULAR 4: BUENO 5: MUY BUENO |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Nº                                                            | CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO                                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Componente humano</b>                                      |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 1                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio durante la atención está correctamente uniformado                                     |   |   |   |   | X |
| 2                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta la atención preferencial                                                      |   |   |   |   | X |
| 3                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta sus creencias                                                                 |   |   |   |   | X |
| 4                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio usa palabras fáciles de comprender                                                    |   |   |   |   | X |
| 5                                                             | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de salud del Servicio de Laboratorio                               |   |   |   |   | X |
| <b>Componente Científico - Técnico</b>                        |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 6                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra conocimiento en el área de recepción de muestras                            |   |   |   |   | X |
| 7                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio suele explicar en qué consistirá el procedimiento antes de empezar                    |   |   |   |   | X |
| 8                                                             | El Servicio de Laboratorio tiene un buen sistema de registro                                                                           |   |   |   |   | X |
| 9                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestras                                  |   |   |   |   | X |
| 10                                                            | El sistema de entrega de resultados del Servicio de Laboratorio es oportuno y rápido                                                   |   |   |   |   | X |
| <b>Componente Entorno</b>                                     |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 11                                                            | La ubicación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                           |   |   |   |   | X |
| 12                                                            | Cree usted que el Servicio de Laboratorio del Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos que le garantizan una buena atención |   |   |   |   | X |
| 13                                                            | La iluminación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   |   | X |
| 14                                                            | La ventilación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   |   | X |
| 15                                                            | Usted percibió que la atención recibida en el Servicio de Laboratorio Clínico fue de calidad                                           |   |   |   |   | X |

Anexo 3: ficha de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-  
2024**

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con DNI: . \_\_\_\_\_ a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024, la cual está desarrollada por la estudiante Mego Pérez Karin Dorely y la Bachiller Córdova García María del Carmen.

Asimismo, declaro haber sido informado sobre la finalidad y objetivos del estudio, del cual estoy de acuerdo. He sido informado también que la información vertida será utilizada solo para los fines de la investigación y confiar en el profesionalismo de las investigadoras y la universidad.



.....  
Firma del participante

Huella

.....  
Firma de la investigadora

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024**

**Datos generales del usuario**

Edad: 32 años Fecha: \_\_\_\_\_  
 Género: Femenino X Masculino.....

LEYENDA: 1: MUY INSATISFECHO 2: INSATISFECHO 3: INDIFERENTE  
 4: SATISFECHO 5: MUY SATISFECHO

| Nº                            | SATISFACCIÓN DEL USUARIO                                                                                                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Empatía</b>                |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 1                             | Usted fue atendido en el servicio de laboratorio clínico sin diferencia alguna en relación a otros pacientes.                                           |   |   | X |   |   |
| 2                             | El personal del servicio de laboratorio clínico le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                           |   | X |   |   |   |
| 3                             | El personal encargado de la toma de muestras le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                              |   |   | X |   |   |
| 4                             | El personal del servicio de laboratorio le explicó el proceso de la toma de muestras de manera comprensible y paciente.                                 |   |   | X |   |   |
| 5                             | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el procedimiento del análisis. |   |   | X |   |   |
| <b>Capacidad de respuesta</b> |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 6                             | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó en orden y respetando la hora de llegada.                                                  |   |   | X |   |   |
| 7                             | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó según el horario publicado por el establecimiento de salud.                                |   |   |   | X |   |
| 8                             | La entrega de resultados en el servicio de laboratorio clínico fue rápida.                                                                              |   |   | X |   |   |
| 9                             | El tiempo de espera para la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico fue corto.                                                           |   | X |   |   |   |
| <b>Seguridad</b>              |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 10                            | Durante la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad.                                                             |   |   | X |   |   |
| 11                            | El personal del servicio de laboratorio llevó a cabo los procedimientos siguiendo normas de higiene y medidas de seguridad                              |   | X |   |   |   |
| 12                            | El personal del servicio de laboratorio clínico le inspiró confianza durante los procedimientos de toma de muestras.                                    |   |   | X |   |   |
| 13                            | Los resultados entregados por el servicio de laboratorio clínico fueron confiables y seguros.                                                           |   |   | X |   |   |

| <b>Fiabilidad</b>         |                                                                                                                                                                        |  |   |   |   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|
| 14                        | El servicio de laboratorio clínico contó con mecanismos (libro de reclamaciones) para atender quejas o reclamos de los pacientes.                                      |  |   | X |   |
| 15                        | El personal del servicio de laboratorio realizó la toma de muestras de manera completa y cuidadosa.                                                                    |  | X |   |   |
| 16                        | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre el análisis.                                 |  |   | X |   |
| 17                        | Usted comprendió la explicación que el personal del servicio de laboratorio clínico le brindó sobre el proceso de análisis y resultados.                               |  | X |   |   |
| 18                        | Usted comprendió la explicación sobre los cuidados necesarios antes y después de la toma de muestras o análisis clínico.                                               |  |   |   | X |
| <b>Aspectos tangibles</b> |                                                                                                                                                                        |  |   |   |   |
| 19                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los insumos necesarios para realizar las pruebas que ordenó el médico.                                                    |  | X |   |   |
| 20                        | La señalización en el área del servicio laboratorio clínico fue adecuada para orientar a los pacientes.                                                                |  |   |   | X |
| 21                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los equipos necesarios y en buen estado para realizar los análisis.                                                       |  |   | X |   |
| 22                        | El servicio de laboratorio clínico y la sala de espera se mantuvieron limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) adecuado para la comodidad de los pacientes. |  | X |   |   |

| LEYENDA: 1: MUY MALA 2: MALA 3: REGULAR 4: BUENO 5: MUY BUENO |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Nº                                                            | CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO                                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Componente humano</b>                                      |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 1                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio durante la atención está correctamente uniformado                                     |   |   |   |   | X |
| 2                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta la atención preferencial                                                      |   |   |   |   | X |
| 3                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta sus creencias                                                                 |   |   |   | X |   |
| 4                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio usa palabras fáciles de comprender                                                    |   |   |   | X |   |
| 5                                                             | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de salud del Servicio de Laboratorio                               |   |   |   | X |   |
| <b>Componente Científico - Técnico</b>                        |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 6                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra conocimiento en el área de recepción de muestras                            |   |   |   |   | X |
| 7                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio suele explicar en qué consistirá el procedimiento antes de empezar                    |   |   |   | X |   |
| 8                                                             | El Servicio de Laboratorio tiene un buen sistema de registro                                                                           |   |   |   | X |   |
| 9                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestras                                  |   |   |   | X |   |
| 10                                                            | El sistema de entrega de resultados del Servicio de Laboratorio es oportuno y rápido                                                   |   |   | X |   |   |
| <b>Componente Entorno</b>                                     |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 11                                                            | La ubicación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                           |   |   |   | X |   |
| 12                                                            | Cree usted que el Servicio de Laboratorio del Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos que le garantizan una buena atención |   |   |   | X |   |
| 13                                                            | La iluminación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   | X |   |
| 14                                                            | La ventilación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   | X |   |   |
| 15                                                            | Usted percibió que la atención recibida en el Servicio de Laboratorio Clínico fue de calidad                                           |   |   | X |   |   |

Anexo 3: ficha de recolección de datos

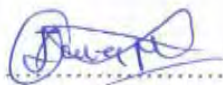
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-  
2024**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con DNI: \_\_\_\_\_, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024, la cual está desarrollada por la estudiante Mego Pérez Karin Dorely y la Bachiller Córdova García María del Carmen.

Asimismo, declaro haber sido informado sobre la finalidad y objetivos del estudio, del cual estoy de acuerdo. He sido informado también que la información vertida será utilizada solo para los fines de la investigación y confiar en el profesionalismo de las investigadoras y la universidad.



.....  
Firma del participante

Huella

.....  
Firma de la investigadora

| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024 |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---|---|---|
| <b>Datos generales del usuario</b>                                                                                                                        |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| Edad: 32 años                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |   | Fecha:        |   |   |   |
| Género: Femenino....                                                                                                                                      |                                                                                                                                                         |   | Masculino. X. |   |   |   |
| LEYENDA: 1: MUY INSATISFECHO    2: INSATISFECHO    3: INDIFERENTE<br>4: SATISFECHO                   5: MUY SATISFECHO                                    |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| Nº                                                                                                                                                        | SATISFACCIÓN DEL USUARIO                                                                                                                                | 1 | 2             | 3 | 4 | 5 |
| <b>Empatía</b>                                                                                                                                            |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| 1                                                                                                                                                         | Usted fue atendido en el servicio de laboratorio clínico sin diferencia alguna en relación a otros pacientes.                                           |   |               |   | X |   |
| 2                                                                                                                                                         | El personal del servicio de laboratorio clínico le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                           |   |               |   | X |   |
| 3                                                                                                                                                         | El personal encargado de la toma de muestras le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                              |   |               |   | X |   |
| 4                                                                                                                                                         | El personal del servicio de laboratorio le explicó el proceso de la toma de muestras de manera comprensible y paciente.                                 |   |               |   | X |   |
| 5                                                                                                                                                         | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el procedimiento del análisis. |   |               |   | X |   |
| <b>Capacidad de respuesta</b>                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| 6                                                                                                                                                         | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó en orden y respetando la hora de llegada.                                                  |   |               | X |   |   |
| 7                                                                                                                                                         | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó según el horario publicado por el establecimiento de salud.                                |   |               |   | X |   |
| 8                                                                                                                                                         | La entrega de resultados en el servicio de laboratorio clínico fue rápida.                                                                              |   |               |   | X |   |
| 9                                                                                                                                                         | El tiempo de espera para la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico fue corto.                                                           |   |               |   | X |   |
| <b>Seguridad</b>                                                                                                                                          |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| 10                                                                                                                                                        | Durante la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad.                                                             |   |               |   |   | X |
| 11                                                                                                                                                        | El personal del servicio de laboratorio llevó a cabo los procedimientos siguiendo normas de higiene y medidas de seguridad                              |   |               |   | X |   |
| 12                                                                                                                                                        | El personal del servicio de laboratorio clínico le inspiró confianza durante los procedimientos de toma de muestras.                                    |   |               | X |   |   |
| 13                                                                                                                                                        | Los resultados entregados por el servicio de laboratorio clínico fueron confiables y seguros.                                                           |   |               |   |   | X |

| <b>Fiabilidad</b>         |                                                                                                                                                                        |  |   |   |   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|
| 14                        | El servicio de laboratorio clínico contó con mecanismos (libro de reclamaciones) para atender quejas o reclamos de los pacientes.                                      |  |   |   | X |
| 15                        | El personal del servicio de laboratorio realizó la toma de muestras de manera completa y cuidadosa.                                                                    |  |   | X |   |
| 16                        | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre el análisis.                                 |  | X |   |   |
| 17                        | Usted comprendió la explicación que el personal del servicio de laboratorio clínico le brindó sobre el proceso de análisis y resultados.                               |  |   | X |   |
| 18                        | Usted comprendió la explicación sobre los cuidados necesarios antes y después de la toma de muestras o análisis clínico.                                               |  |   | X |   |
| <b>Aspectos tangibles</b> |                                                                                                                                                                        |  |   |   |   |
| 19                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los insumos necesarios para realizar las pruebas que ordenó el médico.                                                    |  |   | X |   |
| 20                        | La señalización en el área del servicio laboratorio clínico fue adecuada para orientar a los pacientes.                                                                |  |   | X |   |
| 21                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los equipos necesarios y en buen estado para realizar los análisis.                                                       |  |   | X |   |
| 22                        | El servicio de laboratorio clínico y la sala de espera se mantuvieron limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) adecuado para la comodidad de los pacientes. |  | X |   |   |

| LEYENDA: 1: MUY MALA 2: MALA 3: REGULAR 4: BUENO 5: MUY BUENO |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Nº                                                            | CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO                                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Componente humano</b>                                      |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 1                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio durante la atención está correctamente uniformado                                     |   |   |   | X |   |
| 2                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta la atención preferencial                                                      |   |   |   | X |   |
| 3                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta sus creencias                                                                 |   |   |   | X |   |
| 4                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio usa palabras fáciles de comprender                                                    |   |   |   | X |   |
| 5                                                             | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de salud del Servicio de Laboratorio                               |   |   |   | X |   |
| <b>Componente Científico - Técnico</b>                        |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 6                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra conocimiento en el área de recepción de muestras                            |   |   |   | X |   |
| 7                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio suele explicar en qué consistirá el procedimiento técnico de análisis                 |   |   |   |   | X |
| 8                                                             | El Servicio de Laboratorio tiene un buen sistema de registro                                                                           |   |   |   | X |   |
| 9                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestras                                  |   |   |   | X |   |
| 10                                                            | El sistema de entrega de resultados del Servicio de Laboratorio es oportuno y rápido                                                   |   |   |   | X |   |
| <b>Componente Entorno</b>                                     |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 11                                                            | La ubicación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                           |   |   |   |   | X |
| 12                                                            | Cree usted que el Servicio de Laboratorio del Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos que le garantizan una buena atención |   |   |   | X |   |
| 13                                                            | La iluminación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   | X |   |
| 14                                                            | La ventilación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   | X |   |
| 15                                                            | Usted percibió que la atención recibida en el Servicio de Laboratorio Clínico fue de calidad                                           |   |   | X |   |   |

Figura 5. Compromiso del asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**  
**Ley de Creación N° 29304**  
**Universidad Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-SUNEDU/CD**

---

**FORMATO 01: COMPROMISO DEL ASESOR**

El que suscribe **Arellano Ubillus Juan Enrique**, Con Profesión/Grado de Dr. Doctor en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, DNI (X) / Pasaporte ( ) / Carnet de extranjería ( ) N° 16701611, con conocimiento del Reglamento General de Grado Académico y Título Profesional de la Universidad Nacional de Jaén, se compromete y deja constancia de las orientaciones al Estudiante/Egresado o Bachiller **Córdova García María del Carmen; Mego Pérez Karin Dorely** de la Escuela profesional de Ingeniería Mecánica y Eléctrica en la formula y ejecución del:

( ) Plan de Trabajo de Investigación      ( ) Informe Final de Trabajo de Investigación  
( ) Proyecto de Tesis                      ( X ) Informe Final de Tesis  
( ) Informe Final del Trabajo por Suficiencia Profesional

Por lo indicado doy testimonio y visto bueno que el asesorado a ejecutado el trabajo de investigación; por lo que en fe a la verdad suscribo la presente

Jaén, 26 de Marzo del 2025

  
Firma del Asesor

Figura 6. Declaración jurada de no plagio



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**  
**Ley de Creación N° 29304**  
**Universidad Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-SUNEDU/CD**

---

**FORMATO 04: DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO**

Yo, Córdova García María del Carmen, identificado con DNI N° 76870759, estudiante de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén; declaro bajo juramento que soy autor del **Trabajo de investigación**:

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024”**

1. El mismo que presento para optar: ( ) Grado Académico de Bachiller (X) Título Profesional
2. El **Trabajo de investigación** no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El **Trabajo de investigación** presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El **Trabajo de investigación** no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del **Trabajo de investigación**, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNJ en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del **Trabajo de investigación**.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Jaén, 19 de marzo del 2025



---

Córdova García María del Carmen

DNI: 76870759



**FORMATO 04: DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO**

Yo, Mego Pérez Karin Mego, identificado con DNI N° 72014461, estudiante de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén; declaro bajo juramento que soy autor del **Trabajo de investigación**:

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024”**

1. El mismo que presento para optar: ( ) Grado Académico de Bachiller (X) Título Profesional
2. El **Trabajo de investigación** no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El **Trabajo de investigación** presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El **Trabajo de investigación** no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del **Trabajo de investigación**, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNJ en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del **Trabajo de investigación**.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Jaén, 19 de marzo del 2025

  
.....

Mego Pérez Karin Dorely

DNI: 72014461

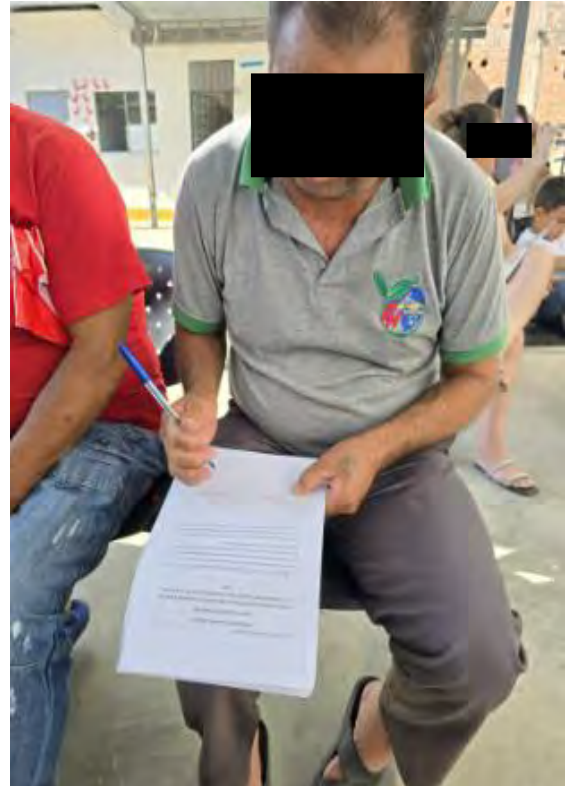
Figura 8. Resultados de encuestas

| Número de encuesta | Datos del Paciente |                      | VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO |            |            |            |            |                        |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                    |             | VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO |             |                       |            |            |            |            |                                 |            |            |            |             |                    |             |             |             |             |   |
|--------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|------------------------------------------|-------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---|
|                    |                    |                      | Empatía                           |            |            |            |            | Capacidad de Respuesta |            |            |            | Seguridad   |             |             |             | Fiabilidad  |             |             |             |             | Aspectos Tangibles |             |                                          |             | Comportamiento humano |            |            |            |            | Componente Científico - Técnico |            |            |            |             | Componente entorno |             |             |             |             |   |
|                    | Edad               | Sexo<br>1: M<br>2: F | Pregunta 1                        | Pregunta 2 | Pregunat 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6             | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18 | Pregunta 19        | Pregunta 20 | Pregunta 21                              | Pregunta 22 | Pregunta 1            | Pregunta 2 | Pregunat 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6                      | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Pregunta 10 | Pregunta 11        | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 |   |
| 1                  | 18                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 4          | 5          | 4                      | 5          | 4          | 4          | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5                                        | 5           | 4                     | 4          | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5           | 5                  | 4           | 5           | 5           | 5           | 5 |
| 2                  | 18                 | F                    | 5                                 | 5          | 4          | 5          | 4          | 5                      | 4          | 4          | 5          | 4           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5                  | 5           | 5                                        | 4           | 4                     | 5          | 4          | 5          | 4          | 4                               | 3          | 4          | 4          | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 3                  | 18                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 4          | 5          | 4                      | 5          | 3          | 5          | 5           | 4           | 3           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4                  | 4           | 5                                        | 3           | 5                     | 3          | 4          | 5          | 3          | 4                               | 5          | 4          | 5          | 5           | 4                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 3 |
| 4                  | 18                 | F                    | 5                                 | 4          | 5          | 5          | 4          | 5                      | 5          | 4          | 4          | 3           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5                  | 4           | 4                                        | 4           | 5                     | 5          | 4          | 4          | 4          | 5                               | 4          | 5          | 5          | 5           | 4                  | 4           | 5           | 4           | 4           | 4 |
| 5                  | 18                 | F                    | 4                                 | 5          | 4          | 4          | 5          | 3                      | 3          | 5          | 5          | 4           | 5           | 4           | 4           | 2           | 3           | 4           | 3           | 2           | 4                  | 5           | 5                                        | 5           | 4                     | 3          | 4          | 5          | 5          | 4                               | 5          | 4          | 5          | 4           | 3                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5 |
| 6                  | 19                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 5          | 4          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5                                        | 5           | 4                     | 4          | 3          | 5          | 4          | 4                               | 4          | 5          | 4          | 5           | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 7                  | 19                 | F                    | 5                                 | 5          | 5          | 3          | 5          | 4                      | 4          | 2          | 3          | 5           | 4           | 4           | 2           | 5           | 5           | 2           | 2           | 4           | 5                  | 4           | 3                                        | 4           | 5                     | 5          | 4          | 4          | 4          | 5                               | 4          | 5          | 5          | 5           | 4                  | 3           | 5           | 5           | 5           | 4 |
| 8                  | 20                 | F                    | 5                                 | 4          | 4          | 4          | 3          | 5                      | 5          | 4          | 4          | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4                  | 3           | 5                                        | 2           | 4                     | 5          | 5          | 4          | 5          | 5                               | 5          | 4          | 5          | 5           | 4                  | 5           | 5           | 4           | 5           | 5 |
| 9                  | 20                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 4          | 5          | 4          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 5                  | 5           | 5                                        | 4           | 5                     | 3          | 5          | 5          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 4           | 3                  | 5           | 5           | 3           | 4           | 4 |
| 10                 | 20                 | F                    | 5                                 | 5          | 4          | 4          | 5          | 4                      | 5          | 4          | 5          | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 5                  | 5           | 5                                        | 5           | 5                     | 4          | 4          | 4          | 5          | 5                               | 4          | 3          | 4          | 5           | 4                  | 4           | 4           | 5           | 4           | 5 |
| 11                 | 21                 | F                    | 4                                 | 4          | 4          | 2          | 5          | 5                      | 5          | 4          | 5          | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5                  | 5           | 5                                        | 5           | 5                     | 5          | 5          | 4          | 5          | 5                               | 4          | 3          | 4          | 4           | 5                  | 4           | 5           | 5           | 5           | 3 |
| 12                 | 22                 | F                    | 5                                 | 5          | 3          | 4          | 2          | 5                      | 4          | 3          | 4          | 5           | 3           | 5           | 4           | 3           | 4           | 3           | 5           | 5           | 4                  | 4           | 4                                        | 3           | 4                     | 4          | 4          | 5          | 4          | 5                               | 5          | 5          | 3          | 3           | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 13                 | 22                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 5          | 4          | 4                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5                  | 5           | 5                                        | 4           | 5                     | 5          | 5          | 4          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 5          | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5 |
| 14                 | 22                 | F                    | 5                                 | 4          | 4          | 4          | 5          | 3                      | 4          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4                  | 5           | 5                                        | 5           | 4                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 4                               | 5          | 4          | 3          | 5           | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 5 |
| 15                 | 23                 | F                    | 5                                 | 3          | 5          | 5          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 4           | 3           | 5           | 3           | 4           | 3           | 5           | 4                  | 4           | 3                                        | 2           | 4                     | 3          | 5          | 5          | 5          | 3                               | 4          | 4          | 5          | 4           | 4                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5 |
| 16                 | 23                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 3          | 4          | 5                      | 4          | 4          | 4          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5                  | 4           | 5                                        | 5           | 5                     | 5          | 4          | 5          | 4          | 5                               | 5          | 5          | 4          | 4           | 5                  | 5           | 4           | 5           | 5           | 5 |
| 17                 | 25                 | F                    | 5                                 | 5          | 4          | 5          | 5          | 4                      | 5          | 5          | 5          | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5                  | 5           | 4                                        | 5           | 5                     | 5          | 3          | 4          | 3          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 4           | 4                  | 4           | 5           | 3           | 3           | 3 |
| 18                 | 25                 | F                    | 5                                 | 5          | 5          | 4          | 4          | 4                      | 5          | 4          | 5          | 5           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3                  | 5           | 4                                        | 3           | 4                     | 4          | 4          | 5          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 4           | 5                  | 3           | 5           | 5           | 5           | 4 |

| Número de encuesta | Datos del Paciente |                      | VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO |            |            |            |            |                        |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |             |                    |             |             | VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO |             |            |            |            |                                 |            |            |            |            |                    |             |             |             |             |             |             |   |
|--------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---|
|                    |                    |                      | Empatia                           |            |            |            |            | Capacidad de Respuesta |            |            |            | Seguridad   |             |             | Fiabilidad  |             |             |             |             | Aspectos Tangibles |             |             | Comportamiento humano                    |             |            |            |            | Componente Científico - Técnico |            |            |            |            | Componente entorno |             |             |             |             |             |             |   |
|                    | Edad               | Sexo<br>1: M<br>2: F | Pregunta 1                        | Pregunta 2 | Pregunat 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6             | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18        | Pregunta 19 | Pregunta 20 | Pregunta 21                              | Pregunta 22 | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunat 3 | Pregunta 4                      | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9         | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 |   |
| 224                | 42                 | M                    | 3                                 | 4          | 3          | 3          | 4          | 3                      | 3          | 3          | 4          | 3           | 3           | 5           | 3           | 5           | 3           | 3           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 3                                        | 4           | 5          | 4          | 4          | 4                               | 3          | 4          | 4          | 3          | 3                  | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           |   |
| 225                | 42                 | M                    | 4                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4                                        | 4           | 5          | 4          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           |   |
| 226                | 46                 | M                    | 4                                 | 3          | 4          | 4          | 3          | 5                      | 5          | 5          | 3          | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 3           | 3                  | 3           | 3           | 4                                        | 3           | 3          | 2          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 4                  | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3 |
| 227                | 54                 | M                    | 5                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4                                        | 4           | 5          | 4          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |   |
| 228                | 54                 | M                    | 4                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4                  | 4           | 4           | 4                                        | 5           | 4          | 5          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           |   |
| 229                | 54                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           |   |
| 230                | 40                 | M                    | 4                                 | 5          | 4          | 5          | 5          | 4                      | 4          | 4          | 5          | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |   |
| 231                | 42                 | M                    | 3                                 | 4          | 3          | 3          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4                  | 4           | 4           | 5                                        | 4           | 4          | 4          | 3          | 3                               | 4          | 3          | 4          | 4          | 3                  | 5           | 3           | 3           | 5           | 3           | 4           |   |
| 232                | 42                 | M                    | 4                                 | 3          | 4          | 4          | 4          | 3                      | 2          | 3          | 3          | 3           | 2           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3                  | 4           | 4           | 3                                        | 4           | 4          | 3          | 4          | 4                               | 2          | 4          | 5          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 2           |   |
| 233                | 44                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 4           | 5           | 5                                        | 5           | 4          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           |   |
| 234                | 54                 | M                    | 4                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4                                        | 4           | 5          | 4          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           |   |
| 235                | 56                 | M                    | 4                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 5                      | 5          | 3          | 5          | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           |   |
| 236                | 56                 | M                    | 3                                 | 4          | 3          | 3          | 4          | 3                      | 4          | 3          | 3          | 3           | 4           | 5           | 3           | 5           | 3           | 4           | 4           | 4                  | 4           | 4           | 3                                        | 2           | 4          | 3          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 4          | 4          | 3                  | 3           | 3           | 5           | 3           | 3           | 4           |   |
| 237                | 58                 | M                    | 4                                 | 5          | 4          | 4          | 5          | 5                      | 5          | 3          | 5          | 5           | 5           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 4                                        | 5           | 5          | 5          | 4          | 4                               | 5          | 4          | 5          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           |             |   |
| 238                | 62                 | M                    | 4                                 | 5          | 5          | 3          | 5          | 4                      | 4          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 3           | 4           | 4                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           |             |   |
| 239                | 62                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 4          | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 4                                        | 3           | 4          | 4          | 4          | 5                               | 5          | 5          | 4          | 4          | 5                  | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           |   |
| 240                | 66                 | M                    | 5                                 | 4          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 4           | 5                                        | 4           | 5          | 5          | 5          | 4                               | 4          | 4          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |             |   |
| 241                | 66                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 4          | 4          | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 4                                        | 4           | 4          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           |   |
| 242                | 72                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 4          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           |   |
| 243                | 60                 | M                    | 5                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4                  | 4           | 4           | 4                                        | 3           | 5          | 4          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           |   |
| 244                | 68                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           |   |

Figura 9: evidencias fotográficas de ejecución del proyecto de tesis





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE JAÉN**

**CARRERA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO  
DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
TECNÓLOGO MÉDICO EN LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA  
PATOLÓGICA**

**AUTORES: Bach. María del Carmen Córdova García  
Est. Karin Dorely Mego Pérez**

**ASESOR: Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la calidad**

**JAÉN- PERÚ**

**2025**

**María del Carmen Córdova García**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO D...**

-  Avance 1 - informe
-  Proyectos e Informes en evaluación
-  Universidad Nacional de Jaen

**Detalles del documento**

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3225306936

20 Páginas

Fecha de entrega

22 abr 2025, 3:44 p.m. GMT-5

5328 Palabras

28.317 Caracteres

Fecha de descarga

22 abr 2025, 3:45 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME\_FINAL\_CORDOVA-MEGO\_ABRIL\_2025.docx

Tamaño de archivo

67.6 KB



# 10% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 15 words)

## Top Sources

- 7%  Internet sources
- 5%  Publications
- 6%  Submitted works (Student Papers)

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



## Top Sources

- 7% Internet sources
- 5% Publications
- 6% Submitted works (Student Papers)

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

|    |                |                                                                                          |     |
|----|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1  | Internet       | repositorio.ucv.edu.pe                                                                   | 3%  |
| 2  | Student papers | Universidad Cesar Vallejo                                                                | 1%  |
| 3  | Internet       | repositorio.uladech.edu.pe                                                               | 1%  |
| 4  | Student papers | Universidad de San Martín de Porres                                                      | 1%  |
| 5  | Publication    | Rodas Trujillo, Karem Justhin. "Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atenc..." | <1% |
| 6  | Student papers | Universidad Nacional de Jaen                                                             | <1% |
| 7  | Internet       | repositorio.uss.edu.pe                                                                   | <1% |
| 8  | Internet       | latam.redilat.org                                                                        | <1% |
| 9  | Internet       | repositorio.unamba.edu.pe                                                                | <1% |
| 10 | Internet       | hdl.handle.net                                                                           | <1% |
| 11 | Student papers | Universidad Politécnica del Perú                                                         | <1% |

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
  
 Dr. Luz Omar Carbajal García  
 CATEDRÁTICO DE INVESTIGACIÓN

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE JAÉN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO  
DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
TECNÓLOGO MÉDICO EN LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA  
PATOLÓGICA**

**AUTORES: Bach. María del Carmen Córdova García  
Est. Karin Dorely Mego Pérez**

**ASESOR: Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la calidad**

**JAÉN- PERÚ**

**2025**

# María del Carmen Córdova García

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO D...



Avance 1 - informe



Proyectos e Informes en evaluación



Universidad Nacional de Jaen

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3225306936

Fecha de entrega

22 abr 2025, 3:44 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

22 abr 2025, 3:45 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME\_FINAL\_CORDOVA-MEGO\_ABRIL\_2025.docx

Tamaño de archivo

67.6 KB

20 Páginas

5328 Palabras

28.317 Caracteres

# 10% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 15 words)

## Top Sources

- 7%  Internet sources
- 5%  Publications
- 6%  Submitted works (Student Papers)

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 7% Internet sources
- 5% Publications
- 6% Submitted works (Student Papers)

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

|    |                |                                                                                         |     |
|----|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1  | Internet       | repositorio.ucv.edu.pe                                                                  | 3%  |
| 2  | Student papers | Universidad Cesar Vallejo                                                               | 1%  |
| 3  | Internet       | repositorio.uladech.edu.pe                                                              | 1%  |
| 4  | Student papers | Universidad de San Martín de Porres                                                     | 1%  |
| 5  | Publication    | Rodas Trujillo, Karem Justhin. "Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atenc... | <1% |
| 6  | Student papers | Universidad Nacional de Jaen                                                            | <1% |
| 7  | Internet       | repositorio.uss.edu.pe                                                                  | <1% |
| 8  | Internet       | latam.redilat.org                                                                       | <1% |
| 9  | Internet       | repositorio.unamba.edu.pe                                                               | <1% |
| 10 | Internet       | hdl.handle.net                                                                          | <1% |
| 11 | Student papers | Universidad Politécnica del Perú                                                        | <1% |



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Ley de Creación N° 29304

Universidad Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-SUNEDU /CD

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Jaén, el día miércoles 09 de abril del 2025, siendo las 15:00 horas, se reunieron los integrantes del Jurado:

Presidente: **Mg. Robert Manuel Fernández Guerrero.**

Secretario: **Mg. Alex Vilder Guerrero Becerra.**

Vocal : **Mg. Adán Joél Villanueva Sosa.**

Para evaluar la Sustentación del Informe Final:

- ( ) Trabajo de Investigación  
( ☒ ) Tesis  
( ) Trabajo de Suficiencia Profesional

Titulada: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024” por la Bachiller **María del Carmen Córdova García** y la estudiante **Karin Dorely Mego Pérez**, de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén.

Después de la sustentación y defensa, el Jurado acuerda:

- ( ☒ ) Aprobar      ( ) Desaprobar      ( ☒ ) Unanimidad      ( ) Mayoría

Con la siguiente mención:

- |                |            |                                         |
|----------------|------------|-----------------------------------------|
| a) Excelente   | 18, 19, 20 | ( )                                     |
| b) Muy bueno   | 16, 17     | ( )                                     |
| c) Bueno       | 14, 15     | ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| d) Regular     | 13         | ( )                                     |
| e) Desaprobado | 12 o menos | ( )                                     |

Siendo las 16:00 horas del mismo día, el Jurado concluye el acto de sustentación confirmando su participación con la suscripción de la presente.

  
**Mg. Robert Manuel Fernández Guerrero**  
Presidente Jurado Evaluador

  
**Mg. Alex Vilder Guerrero Becerra**  
Secretario Jurado Evaluador

  
**Mg. Adán Joél Villanueva Sosa**  
Vocal Jurado Evaluador

## DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE LA TESIS

Yo, MARÍA DEL CARMEN CÓRDOVA GARCÍA, identificado con DNI N° 76870759 Bachilleres de la Carrera Profesional de Tecnología Médica; KARIN DORELY MEGO PÉREZ con DNI N° 72014461, Estudiante de la Carrera Profesional de Tecnología Médica, de la Universidad Nacional de Jaén; declaro bajo juramento que soy Autor del Trabajo de Investigación:

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024”

Asesorado por el Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus.

El mismo que presento para optar; el Título Profesional

2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

3. El Trabajo de Investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.

4. El Trabajo de Investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, original y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNJ en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Jaén, 07 de mayo del 2025.



---

**María del Carmen Córdova García**

**DNI: 76870759**



---

**Karin Dorely Mego Pérez**

**DNI: 72014461**

## INDICE

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| INDICE DE TABLAS.....                   | iii |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                 | iv  |
| RESUMEN .....                           | v   |
| ABSTRACT .....                          | vi  |
| I. INTRODUCCION.....                    | 7   |
| II. MATERIALES Y MÉTODOS.....           | 12  |
| III. RESULTADOS .....                   | 17  |
| IV. DISCUSIÓN.....                      | 21  |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... | 24  |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....    | 26  |
| AGRADECIMIENTO .....                    | 29  |
| DEDICATORIA.....                        | 30  |
| ANEXOS .....                            | 31  |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1.</b> Nivel de satisfacción del usuario que brinda el servicio del Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.....                                 | 17 |
| <b>Tabla 2.</b> Nivel de calidad de atención que brinda el servicio de Laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.....                                       | 18 |
| <b>Tabla 3.</b> Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al género y edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024..... | 19 |
| <b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción del usuario en relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.....              | 20 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1.</b> Solicitud para la ejecución del proyecto de tesis .....        | 33 |
| <b>Figura 2.</b> Autorización de ejecución de proyecto de tesis .....           | 34 |
| <b>Figura 3.</b> Validación del instrumento.....                                | 35 |
| <b>Figura 4.</b> Fichas de encuestas aplicadas .....                            | 38 |
| <b>Figura 5.</b> Compromiso del asesor.....                                     | 50 |
| <b>Figura 6.</b> Declaración jurada de no plagio.....                           | 51 |
| <b>Figura 8.</b> Resultados de encuestas .....                                  | 53 |
| <b>Figura 09.</b> Evidencia fotográfica de ejecución del proyecto de tesis..... | 55 |

## RESUMEN

En este trabajo de investigación su objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. El tipo de estudio fue básico, de nivel descriptivo, de diseño no experimental de enfoque cuantitativo de corte transversal y de método de investigación deductivo, aplicando encuestas estructuradas a una muestra de 244 usuarios seleccionados mediante muestreo no probabilística. Los resultados mostraron que el 98,3% de los usuarios se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido, destacando la fiabilidad 76,2% y seguridad 73,8% como las dimensiones mejor evaluadas. Además, el 66,4% de los encuestados calificó la calidad de atención como muy buena. Se identificaron diferencias en la satisfacción según género y edad, con mayores niveles en el femenino de 30 a 59 años de edad. Se identificó una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación fuerte de  $\chi^2 = 0.92$ ,  $p\text{-valor} = 0.00$ . Se concluye, que el laboratorio clínico brinda un buen servicio de calidad, aunque existen oportunidades de mejora en la optimización de tiempos de espera y la empatía del personal.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, calidad de atención, laboratorio clínico.

## **ABSTRACT**

In this research work, its main objective was to determine the level of user satisfaction related to the quality of care in the clinical laboratory of the Los Sauces Health Center - Jaén, 2024. The type of study was basic, descriptive, non-experimental design, with a quantitative cross-sectional approach and a deductive research method, applying structured surveys to a sample of 244 users selected through non-probabilistic sampling. The results showed that 98.3% of users are satisfied or very satisfied with the service received, with reliability 76.2% and security 73.8% standing out as the best evaluated dimensions. In addition, 66.4% of those surveyed rated the quality of care as very good. Differences in satisfaction were identified according to gender and age, with higher levels in women aged 30 to 59 years. A significant relationship between quality of care and user satisfaction was identified with a strong correlation coefficient of chi-square = 0.92, p-value = 0.00. It is concluded that the clinical laboratory provides a good quality service, although there are opportunities for improvement in the optimization of waiting times and staff empathy.

*Keywords:* User satisfaction, quality of care, clinical laboratory.

## **I. INTRODUCCION**

La satisfacción del usuario en los servicios de salud es un aspecto fundamental para garantizar la calidad de atención. Diversos estudios han demostrado que la calidad de atención en los servicios de salud, incluyendo los laboratorios clínicos, están vinculados con la satisfacción de los usuarios sobre la atención de calidad recibida como los tiempos de espera, la accesibilidad y el trato del personal. A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha señalado que los sistemas de salud enfrentan desafíos crecientes relacionados con la satisfacción de los usuarios debido a la falta de personal capacitado y la sobrecarga de pacientes en los centros de salud, lo cual afecta la satisfacción de calidad en los servicios prestados<sup>1</sup>. Según un informe de la OMS, el 54% de los pacientes a nivel mundial reportan insatisfacción con el sistema de atención en salud, siendo el acceso y la calidad los principales motivos de queja<sup>2</sup>.

En la región de América Latina, el acceso a servicios de salud de calidad sigue siendo un desafío. Un estudio realizado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el año 2021 encontró que, en países como Brasil y Perú, más del 45% de los usuarios reportaron experiencias insatisfactorias relacionadas con la calidad de atención en los servicios de laboratorio, citando tiempos de espera prolongados y falta de información clara como las principales causas<sup>3</sup>. Este mismo informe indica que el nivel de satisfacción varía significativamente entre países, siendo Uruguay y Chile los países con mayores índices de satisfacción, mientras que otros como Honduras y Guatemala tienen una menor satisfacción de calidad en los servicios de salud<sup>4</sup>.

A nivel nacional, la satisfacción de la calidad de atención en los laboratorios clínicos de Perú también presenta deficiencias. Un estudio de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) en el año 2022 reveló que el 40% de los usuarios que acudieron a laboratorios clínicos en centros de salud pública reportaron algún nivel de insatisfacción, principalmente debido a la falta de insumos, demoras en la entrega de resultados y el trato del personal<sup>5</sup>. Además, los laboratorios clínicos en las zonas rurales enfrentan mayores desafíos en comparación con zonas urbanas, donde los recursos son más limitados y la capacitación del personal es menos frecuente<sup>6</sup>.

En la región Cajamarca, existen deficiencias significativas en los servicios de salud, incluidos los laboratorios clínicos, especialmente en las zonas rurales y periurbanas. Un estudio realizado en el año 2022 sobre la calidad del servicio en los laboratorios clínicos de hospitales y centros de salud rurales se encontró que el 65% de los usuarios reportaron insatisfacción debido a la falta de equipos adecuados y personal capacitado, lo que afecta la confiabilidad y rapidez de los resultados<sup>7</sup>.

A nivel local, se han identificado carencias en cuanto a la calidad de atención en los laboratorios clínicos. Un estudio realizado el año 2022 en el Centro de salud Magllanal Jaén, reveló que el 28% de los usuarios de laboratorios clínicos no estaban satisfechos con la calidad de atención brindado. Las principales quejas se relacionan con largos tiempos de espera y la inadecuada atención por parte del personal de laboratorio. Además, se mencionaron problemas relacionados con la infraestructura, lo que genera incomodidades en los usuarios durante su permanencia en el establecimiento de salud<sup>8</sup>. Esto plantea la necesidad de evaluar de manera objetiva el nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico, para identificar áreas de mejora que puedan contribuir a un mejor desempeño en el laboratorio clínico y a una mayor satisfacción de los pacientes.

La investigación se basa en los siguientes antecedentes como el de: Pabón<sup>9</sup> en el año 2020 en su proyecto de investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud según la satisfacción de los usuarios. Fue un estudio descriptivo retrospectivo con una muestra de 3185 pacientes. El análisis reveló que el 59,7% de los encuestados eran mujeres y el 40,3% hombres. Los servicios mejor evaluados fueron el laboratorio clínico con un 83,1% de satisfacción, seguido de enfermería 79,5%, atención médica 77,7% y citas 74%. En conclusión, la percepción general de satisfacción fue buena, destacándose el servicio de laboratorio clínico como el de mayor satisfacción.

Así mismo, Tello<sup>10</sup> en su estudio de investigación publicado el año 2023 cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú en diciembre del año 2021. Utilizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal. Se encuestaron 384 pacientes, de los cuales el 49,1 % fueron mujeres y el 60,9 % tenía formación técnica superior. Los resultados indicaron que el 56,9 % de los

usuarios estaban satisfechos en la dimensión de tangibilidad, mientras que, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía los niveles de satisfacción oscilaron entre 53,4 % y 59,6 %. La satisfacción general fue ligeramente inferior a los estándares recomendados por el Ministerio de Salud, situándose entre el 50 % y el 60 %.

De igual forma, Alvarado<sup>11</sup> este estudio, realizado en una zona rural de Cajamarca durante la pandemia del COVID-19, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C.S. Cachachi en el año 2022. Se trató de una investigación básica con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transeccional y nivel correlacional, utilizando una muestra de 108 usuarios seleccionados mediante muestreo dirigido. Los resultados mostraron que el 58% de los usuarios consideró la calidad de la atención como buena. La satisfacción del usuario fue alta en un 64%, con niveles altos en Capacidad de Respuesta (55%), Fiabilidad (60%) y Empatía (70%). En conclusión, se evidenció una muy alta relación entre la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario, sugiriendo que mejorar la calidad podría incrementar la satisfacción.

De la misma manera, Diaz<sup>12</sup> publicó su artículo de investigación el año 2021, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico. Se llevó a cabo un estudio transversal, analítico y prospectivo con una muestra de 216 usuarios mayores de 18 años atendidos en octubre de ese año. Los resultados indicaron que el 74,1 % de los encuestados calificó la calidad de atención como "aceptable". En contraste, el 9,3 % y el 16,7 % la consideraron "por mejorar" y en "proceso de mejora", respectivamente. Además, la mayor frecuencia de satisfacción "aceptable" se presentó en pacientes mayores de 65 años el 93,3 %, hombres el 77,8 %, con nivel educativo primario con un 79,2 % y usuarios continuadores con 78,6 %. En conclusión, se evidenció una alta satisfacción de la población estudiada respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud de Magllanal durante 2021.

Ante la problemática y conjuntamente con los antecedentes de investigación se generó el siguiente problema general: ¿Cuál será el nivel de Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024?

La satisfacción del usuario es un componente esencial para evaluar la calidad de los servicios de salud, particularmente en áreas críticas como los laboratorios clínicos. Estos laboratorios clínicos juegan un papel fundamental en el diagnóstico y tratamiento oportuno de los pacientes, lo que impacta directamente en los resultados de salud y en la satisfacción general del sistema de atención<sup>12</sup>. Es por ello, que se presenta este trabajo de investigación cuyo propósito es determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

Por consecuencia este trabajo de investigación tendrá un aporte práctico porque proporcionará información valiosa para los gestores del Centro de Salud los Sauces. Al identificar debilidades en la calidad de atención del laboratorio clínico, será posible implementar cambios específicos, como la mejora de los tiempos de espera, la capacitación del personal y la optimización de los recursos.

Así mismo, este trabajo de investigación tiene una implicancia social puesto que abordó los problemas percibidos en la calidad de atención en laboratorios clínicos, lo que puede generar un impacto directo en la mejora de los servicios ofrecidos a los usuarios. La investigación es de beneficio para los usuarios del Centro de Salud los Sauces, con los hallazgos obtenidos, que contribuyan a una atención más eficiente, accesible y humanizada, promoviendo un bienestar integral en la comunidad.

En cuanto al aporte científico, ampliará el conocimiento sobre la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en los laboratorios clínicos en contextos locales y rurales, áreas que hasta ahora han sido poco estudiadas. Servirá como base para futuros estudios comparativos entre centros de salud urbanos y rurales, además de permitir la evaluación de políticas de salud implementadas en diferentes regiones del país.

Teóricamente, este estudio examina cómo se aplica la idea de enfocarse en el usuario para evaluar la calidad en laboratorios clínicos. Busca entender si lo que dicen las teorías sobre medir la satisfacción del paciente realmente funciona aquí. Al estudiar la relación entre lo que los pacientes perciben como buena atención y qué tan satisfechos están, se espera fortalecer las bases teóricas para mejorar estos servicios.

Planteándose como objetivo general; Determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. Y como objetivos específicos; Identificar el nivel de satisfacción del usuario que brinda el servicio del Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. Medir el nivel de calidad de atención que brinda el servicio del Laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al género y edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Población, muestra y muestreo**

#### **2.1.1. Población**

La población estuvo constituida por los usuarios mayores de 18 años de edad que acudieron al Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces, Jaén, durante el mes de noviembre y diciembre, 2024.

#### **2.1.2. Muestra**

La Muestra estuvo constituida por 244 usuarios mayores de 18 años de edad que acudieron al Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces, Jaén, durante el mes de noviembre y diciembre, 2024 que participaron del presente estudio

#### **2.1.3. Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico según muestreo aleatorio simple determinado por tabla de números aleatorios referido del listado de orden que llegaron por día durante la atención del servicio mañana y tarde de lunes a sábado.

#### **2.1.4. Criterios de inclusión**

Usuarios encuestados: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acudieron al servicio del laboratorio.

Usuarios que brindaron su aprobación para encuestarlos.

#### **2.1.5. Criterios de exclusión**

Acompañante de usuarios y de aquellos que presentaron algún tipo de discapacidad por la que no pudieron expresar su opinión.

Usuarios que no desearon participar en el estudio.

## **2.2. Variables de estudio**

Variable de estudio 1: Satisfacción del usuario

Variable de estudio 2: Calidad de atención

Operacionalización de variables (ver anexo 1)

## **2.3. Ámbito temporal**

El proyecto de investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud los Sauces ubicado en la Urbanización los Sauces, calle 25 de octubre N° 109 – Jaén. El proyecto se ejecutó en un lapso de 6 meses, establecido según el reglamento de grados académicos y títulos profesionales de la Universidad Nacional de Jaén.

## **2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Tipo, diseño y método de investigación**

El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo de corte transversal y de método de investigación deductivo.

**Básica:** Se refiere a la investigación científica que se realiza con el objetivo de ampliar el conocimiento teórico y comprender los principios fundamentales de un campo o fenómeno. Estos estudios se centran en obtener un mayor entendimiento de los principios y conceptos que gobiernan un área de estudio<sup>13</sup>.

**Descriptivo:** Los estudios descriptivos poseen como objetivo recopilar información sin llevar a cabo ninguna manipulación de las variables. Estos estudios se concentran en observar y describir fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin aplicar intervenciones controladas<sup>14</sup>.

**Transversal:** Los estudios trasversales son aquellos que se encarga de recopilar información de un conjunto de sujetos en un punto específico en el tiempo, en lugar de seguir a los mismos sujetos a lo largo del tiempo. Esto permite obtener una instantánea de las variables en ese momento particular<sup>15</sup>.

**No experimental:** En este tipo de investigación, el investigador no altera o modifica el objeto de estudio ni crea nuevas situaciones, sino que se encarga de observar situaciones que ya existen o eventos que ocurren de manera natural, para posteriormente llevar a cabo su análisis<sup>16</sup>.

**Cuantitativa:** Se basa en el uso de datos numéricos para describir, explicar y predecir fenómenos, recolectando y analizando información de forma sistemática. Se caracteriza por su objetividad y capacidad para generalizar resultados. Permite establecer relaciones entre variables y comprobar hipótesis con precisión. Utiliza técnicas estadísticas para identificar patrones y tendencias en los datos obtenidos<sup>17</sup>.

**Deductivo:** Es un enfoque lógico que parte de teorías o principios generales para llegar a conclusiones específicas. Se basa en el razonamiento lógico, y su objetivo es comprobar o refutar hipótesis previamente planteadas. Es común en investigaciones cuantitativas, donde se aplican teorías ya existentes a casos concretos para analizar si se cumplen en una determinada realidad<sup>18</sup>.

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

La técnica principal utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, la cual permitió recopilar información estandarizada de los usuarios sobre el nivel de satisfacción relacionado con la calidad de atención, las cuales se tuvieron como referencia para la evolución del cuestionario las de siguiente guías: RM N° 527-2011/MINSA Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo<sup>19</sup> y (Resolución Ministerial N.º 519 – 2006/MINSA Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud<sup>20</sup>.

#### **2.4.3. Método de recolección de datos**

El presente estudio se realizó en el Centro de Salud los Sauces, Jaén, previa autorización del jefe del establecimiento. Para la recolección de datos se emplearon encuestas, utilizando dos instrumentos clave que permitieron evaluar la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico.

El instrumento fue un SERQUAL modificado, adaptado y validado por juicio de expertos. El primer bloque recopiló los datos generales del usuario, incluyendo evaluación de la satisfacción del usuario mediante cinco dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El segundo bloque recopiló la evaluación de la calidad de atención del usuario mediante tres componentes: componente humano, componente científico/técnico y componente entorno. Las respuestas se valoraron en una escala de Likert para la satisfacción del usuario que va del 1 (muy insatisfecho) al 5 (muy satisfecho) y para la calidad de atención del usuario que va del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno). Así mismo se utilizó como técnica la encuesta para poder cumplir con los objetivos específicos plasmados en este proyecto de tesis.

#### **2.4.4. Procedimiento de recolección de datos**

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo siguiendo una serie de etapas estructuradas. En primer lugar, se realizó la preparación del instrumento, lo cual implicó la adaptación y validación del mismo para adecuarlo al contexto específico del Centro de Salud Los Sauces - Jaén. Posteriormente, se procedió a la aplicación de la encuesta, distribuyéndola a los usuarios seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, durante los turnos de mañana y tarde, de lunes a sábado. Una vez completadas, las encuestas fueron recolectadas y almacenadas en un lugar seguro, garantizando su resguardo para el análisis posterior. Finalmente, se efectuó un seguimiento a través de controles de calidad, con el objetivo de asegurar la integridad y validez de los datos recopilados.

#### **2.4.5. Análisis de datos**

El análisis de datos en este estudio se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 26, con el fin de determinar el grado de relación entre las variables. Para asegurar la confiabilidad del instrumento aplicado, se utilizó la prueba estadística del alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0,89 para la variable satisfacción del usuario y 0,90 para la variable calidad de atención, lo que evidencia un alto nivel de consistencia interna. En cuanto al análisis, se utilizó la prueba estadística chi-cuadrado, permitiendo identificar las asociaciones significativas entre las variables. Los resultados fueron

presentados de manera clara mediante tablas estadísticas adecuadas, facilitando la interpretación de los hallazgos. Finalmente, se discutieron los resultados obtenidos con el fin de llegar a conclusiones y proponer recomendaciones basadas en los datos analizados.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

Nivel de satisfacción del usuario que brinda el servicio del Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 0          | 0,0 %      | 0,0%                 |
| Insatisfecho     | 0          | 0,0%       | 0,0%                 |
| Indiferente      | 4          | 1,6%       | 1,6%                 |
| Satisfecho       | 95         | 38,9%      | 40,6%                |
| Muy satisfecho   | 145        | 59,4%      | 100,0%               |
| Total            | 244        | 100,0%     |                      |

*Nota: frecuencia y porcentaje de satisfacción del usuario*

Con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida, se encuestaron a 244 pacientes que asistieron al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces. En ese contexto, en la tabla 1 se observa que el 59,4 % de los encuestados calificó de “muy satisfecho” el nivel de satisfacción, mientras que, el 38,9 % y 1,6 % lo calificaron de “satisfecho” e “indiferente”. Al respecto podemos determinar que el usuario está satisfecho y muy satisfecho debido a que el personal demostró empatía y capacidad de respuesta idónea, cumpliendo con los procedimientos de higiene y medidas de seguridad, siendo fiable en la toma de muestras y en los resultados de los análisis. Asimismo, el ambiente fue el adecuado para que el usuario se sienta cómodo.

**Tabla 2**

Nivel de calidad de atención que brinda el servicio del Laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Muy mala  | 0          | 0,0%       | 0,0%                 |
| Mala      | 0          | 0,0%       | 0,0%                 |
| Regular   | 0          | 0,0%       | 0,0%                 |
| Buena     | 82         | 33,6%      | 33,6%                |
| Muy buena | 162        | 66,4%      | 100,0%               |
| Total     | 244        | 100,0%     |                      |

*Nota: frecuencia y porcentaje de la calidad de atención*

En la tabla 2 se puede observar el nivel de la calidad de atención brindada en el servicio de laboratorio del Centro de Salud los Sauces. En ese sentido, el 66,4% % de los usuarios calificaron como “muy bueno”, mientras que 33,6% calificaron como “bueno” la atención brindada. En consecuencia, se puede concluir, en términos generales, que la calidad de atención (buena y muy buena) se da porque el laboratorio clínico cuenta con los materiales e insumos que garantizan una buena atención; además el personal se muestra muy presentable y demuestra experticia profesional en el desarrollo de sus actividades, generando satisfacción en el usuario.

**Tabla 3**

Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al género y edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

| Género    | Edad          | Muy insatisfecho |     | Insatisfecho |     | Indiferente |      | Satisfecho |       | Muy Satisfecho |       | Total |        |
|-----------|---------------|------------------|-----|--------------|-----|-------------|------|------------|-------|----------------|-------|-------|--------|
|           |               | f                | %   | f            | %   | f           | %    | f          | %     | f              | %     | f     | %      |
| Masculino | 18 - 29 años  | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 2           | 0.8% | 30         | 12.3% | 30             | 12.3% | 62    | 25.4%  |
|           | 30 - 59 años  | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 2           | 0.8% | 18         | 7.4%  | 14             | 5.7%  | 34    | 13.9%  |
|           | 60 a más años | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0% | 1          | 0.4%  | 6              | 2.5%  | 7     | 2.9%   |
| Femenino  | 18 - 29 años  | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0% | 8          | 3.3%  | 15             | 6.1%  | 23    | 9.4%   |
|           | 30 - 59 años  | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0% | 38         | 15.6% | 79             | 32.4% | 117   | 48.0%  |
|           | 60 a más años | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0% | 0          | 0.0%  | 1              | 0.4%  | 1     | 0.4%   |
| Total     |               | 0                | 0.0 | 0            | 0.0 | 4           | 1.6% | 95         | 38.9% | 145            | 59.4% | 244   | 100.0% |

*Nota: frecuencia y porcentaje de satisfacción del usuario de acuerdo al género y edad*

Respecto al nivel de satisfacción de acuerdo al género y edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén; en la tabla 5 se puede evidenciar que, en el género masculino, los pacientes con edades de 18-29 años se sienten satisfechos y muy satisfechos con 12,3%, mientras que los usuarios con edades entre 30-59 años refirieron estar satisfechos con 7,4% y muy satisfechos con 5,7%. Los pacientes entre edades de 60 a más años, el 2,5% indicaron estar muy satisfechos y 0,4% se encuentran satisfechos con la atención recibida. En cuanto al género femenino, encontramos que los pacientes con edades entre 30-59 años, el 32,4% están muy satisfechos y el 15,6% se encuentran satisfechos; por otra parte, los usuarios con edades entre 18-29 años, el 6,1% manifestaron estar muy satisfechos y el 3,3% se encuentran satisfechos; mientras que el 0,4% de pacientes entre edades de 60 años a más se encuentra muy satisfechos. Finalmente, el 59,4% de los pacientes de ambos géneros (masculino y femenino) se encuentran muy satisfechos y el 38,9% indicaron estar satisfechos con la atención que se les brindó en el servicio de laboratorio.

**Tabla 4**

Nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024.

|                     |           | Satisfacción de atención |     |              |     |             |      |            |       |                |       | Coeficiente de correlación | Pruebas de chi-cuadrado |
|---------------------|-----------|--------------------------|-----|--------------|-----|-------------|------|------------|-------|----------------|-------|----------------------------|-------------------------|
|                     |           | Muy insatisfec ho        |     | Insatisfecho |     | Indiferente |      | Satisfecho |       | Muy Satisfecho |       |                            |                         |
|                     |           | f                        | %   | f            | %   | f           | %    | f          | %     | f              | %     |                            |                         |
| Calidad de atención | Mala      | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0  | 0          | 0.0   | 0              | 0.0   | 0.92                       | 0.00                    |
|                     | Muy mala  | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0  | 0          | 0.0   | 0              | 0.0   |                            |                         |
|                     | Regular   | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 0           | 0.0  | 0          | 0.0   | 0              | 0.0   |                            |                         |
|                     | Bueno     | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 3           | 1.2% | 65         | 26.6% | 14             | 5.7%  |                            |                         |
|                     | Muy bueno | 0                        | 0.0 | 0            | 0.0 | 1           | 0.4% | 30         | 12.3% | 131            | 53.7% |                            |                         |

*Nota: frecuencia y porcentaje de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención*

En la tabla 4 observamos el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención que recibió en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024. En tal sentido, se evidencia que, cuando la calidad de atención es muy buena, el usuario se siente muy satisfecho con 53.7%, si la atención es buena, entonces el paciente se encuentra satisfecho con 26.6%. Asimismo, encontramos que ambas variables se relacionan significativamente (coeficiente de correlación fuerte de chi-cuadrado = 0.92 y nivel de significancia p-valor = 0.00); por lo tanto, se concluye, que mientras más buena sea la calidad de atención, mayor es la satisfacción de usuario.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación permitió determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud Los Sauces – Jaén 2024, evaluando la relación entre ambas variables y analizando diversos factores que influyen en la satisfacción del usuario.

En cuanto al primer objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción del usuario, los resultados reflejan que el 59,4% de los pacientes se declararon "muy satisfechos" y el 38,9% "satisfechos" con el servicio recibido. Esto sugiere que el laboratorio cumple con los estándares de atención esperados por los usuarios, lo cual es un hallazgo positivo si se compara con estudios previos en los que la satisfacción no superaba el 50% como la de Tello (2023). Sin embargo, es importante notar que un pequeño porcentaje de usuarios con 1,6% manifestó indiferencia, lo que indica la necesidad de revisar aspectos específicos que podrían mejorarse. Este resultado señala que, aunque la mayoría de los usuarios está conforme con el servicio, la presencia de un pequeño porcentaje de usuarios indiferentes indica que aún existen aspectos del servicio que podrían ser percibidos de manera menos positiva. Esto sugiere que se deben identificar y mejorar áreas específicas para garantizar que todos los usuarios alcancen un nivel de satisfacción más elevado y homogéneo.

El segundo objetivo específico, medir el nivel de calidad de atención, se encontró que la dimensión científico-técnica obtuvo el mayor puntaje de 78,7%, seguida del entorno con 71,7% y el componente humano 67,2%, lo que sugiere que la capacitación del personal y la precisión en la entrega de resultados son factores fundamentales en la atención de calidad. Esto es consistente con el estudio de Tello (2023), que resaltó que la experticia técnica del personal de laboratorio clínico impacta en la confianza y satisfacción de los usuarios. Sin embargo, la capacidad de respuesta fue la dimensión con menor valoración de 61,9%, lo que sugiere que aspectos como los tiempos de espera y la rapidez en la atención siguen siendo áreas de mejora. Estudios de la OPS (2021) han señalado que la demora en la entrega de resultados es uno de los principales factores que reducen la satisfacción del usuario en servicios de laboratorio en América Latina. Este contraste de resultados refleja la importancia de optimizar los tiempos de respuesta en el servicio, un aspecto que puede mejorar la satisfacción de los usuarios al reducir la percepción de ineficiencia y retraso.

Respecto, en relación con el tercer objetivo específico, evaluar el nivel de satisfacción de acuerdo al género y edad, se encontró que la mayor satisfacción se registró en mujeres entre 30 y 59 años, con un 32,4% calificando el servicio como "muy satisfecho". Este hallazgo sugiere que las mujeres de este grupo etario tienen una percepción más favorable del servicio, lo cual podría estar relacionado con factores como la atención recibida, el trato personalizado o la adecuación de los horarios y servicios ofrecidos. Este resultado coincide parcialmente con los hallazgos de Alvarado Tirado (2023) y Díaz-Giné & Rodríguez-Vega (2023), quienes también reportaron variaciones en la satisfacción según género y edad, aunque en diferentes contextos. Sin embargo, el estudio de Díaz (2021) señala que la mayor satisfacción se presentó en pacientes mayores de 65 años, lo que contrasta con los resultados obtenidos en este estudio, donde los usuarios más satisfechos pertenecen al grupo de 30 a 59 años. Este contraste de resultados podría reflejar diferencias en los contextos socioculturales de las poblaciones estudiadas o en las características específicas de los servicios de salud analizados. Es relevante seguir investigando las influencias de factores sociodemográficos en la satisfacción para comprender mejor las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de usuarios.

Finalmente, la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención; se demostró un coeficiente de correlación fuerte de  $\chi^2 = 0.92$ , y un nivel de significancia  $p\text{-valor} = 0.00$ . Esto confirma que una mejor calidad de atención se traduce en una mayor satisfacción del usuario, lo que respalda la importancia de optimizar los procesos de atención, tiempos de espera y trato humanizado en los laboratorios clínicos. Este resultado se alinea con la investigación de Tello (2023), quienes en su estudio sobre satisfacción de usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad en el norte de Perú encontraron que una mejor calidad de atención estaba directamente asociada con un incremento en la satisfacción del paciente. En dicho estudio, se observó que los tiempos de espera y la atención empática eran factores determinantes en la percepción de calidad, lo que refuerza la necesidad de mejorar estos aspectos en los laboratorios clínicos.

A pesar de los resultados positivos, es importante destacar algunos aspectos no resueltos que requieren investigaciones complementarias. Si bien la mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos, la dimensión de "empatía" presenta una oportunidad de mejora. Asimismo, sería relevante explorar cómo la calidad percibida impacta en la adherencia a los exámenes de

laboratorio y el seguimiento de tratamientos. Los hallazgos de esta investigación respaldan la validez de los resultados obtenidos y coinciden con estudios previos a nivel regional y nacional, lo que permite inferir que los factores de calidad en la atención de laboratorios clínicos son determinantes en la satisfacción del usuario. Sin embargo, futuras investigaciones podrían centrarse en el impacto de la capacitación del personal y el uso de tecnologías innovadoras en la mejora de la percepción de los servicios.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- El servicio de laboratorio clínico fue valorado positivamente por los usuarios, destacándose la fiabilidad con 76,2% y la seguridad con 73,8% como las dimensiones mejor calificadas. Esto indica que los pacientes confían en la exactitud de los análisis y en el cumplimiento de las normas sanitarias. No obstante, la capacidad de respuesta con 61,9% obtuvo una menor calificación, lo que evidencia la necesidad de optimizar la rapidez en la atención y la entrega de resultados.
- La calidad de atención fue percibida como muy buena por el 66,4% de los usuarios y buena por el 33,6%, reflejando una evaluación general positiva. La dimensión científico-técnica con 78,7% fue la más destacada, lo que resalta el conocimiento y la experiencia del personal en la toma y análisis de muestras. Además, el uso de equipos adecuados y un sistema eficiente de entrega de resultados contribuyeron a esta percepción favorable.
- Se identificaron diferencias en la satisfacción de acuerdo al género y edad, siendo las mujeres entre 30 y 59 años el grupo con mayores niveles de satisfacción (32,4% muy satisfechas). Esto sugiere que este grupo poblacional tiene mayores expectativas y criterios de evaluación respecto a la calidad del servicio. En el caso de los hombres, la satisfacción se mantuvo equilibrada entre los distintos rangos de edad.
- Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario relacionado con la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud Los Sauces - Jaén evidenciándose una correlación significativa entre ambas variables con el coeficiente de correlación fuerte de chi-cuadrado = 0.92, p-valor = 0.00. Esta satisfacción favorable se debe principalmente a la confianza en la precisión de los resultados, el cumplimiento de protocolos de bioseguridad y la atención brindada por el personal. Sin embargo, aún existen oportunidades de mejora en la reducción de tiempos de espera y optimización de la capacidad de respuesta.

## RECOMENDACIONES

- A los técnicos y licenciados del laboratorio clínico del centro de salud los sauces, Jaén. Optimizar los tiempos de atención y entrega de resultados en el laboratorio clínico mediante la implementación de estrategias como un sistema de turnos digitales o una mayor asignación de personal en horarios de alta demanda. Esto permitirá reducir la percepción de demora en la atención y mejorar la experiencia del usuario.
- Al jefe del área de laboratorio clínico del centro de salud los sauces, Jaén. Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio, aplicando encuestas de satisfacción a los usuarios para identificar áreas de mejora de manera continua. Esto permitirá ajustar estrategias de atención y garantizar un servicio alineado con las expectativas de los pacientes.
- Al jefe del centro de salud los sauces, Jaén. Fortalecer la capacitación continua del personal en aspectos relacionados con la calidad de atención, especialmente en empatía y capacidad de respuesta. Programas de formación enfocados en la comunicación efectiva y trato humanizado pueden contribuir a elevar la satisfacción de los usuarios
- Al director de la escuela profesional de Tecnología Médica, fomentar nuevas investigaciones que aborden el impacto de la digitalización en la calidad de atención en laboratorios clínicos, explorando cómo la incorporación de tecnologías, como la entrega de resultados en línea o sistemas automatizados de gestión de citas, puede influir en la satisfacción del usuario. Así mismo, ampliar el estudio a otros centros de salud, considerando establecimientos ubicados en zonas rurales y urbanas para comparar los niveles de satisfacción y calidad de atención. Esto permitiría generar datos más representativos y establecer estrategias específicas para cada contexto.

## **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre sistemas de salud. Ginebra: OMS; 2021. Disponible en: <https://www.who.int/reports/global-health-report>
2. Organización Mundial de la Salud. Estudio sobre la satisfacción del paciente a nivel global. OMS; 2022. Disponible en: <https://www.who.int/global-patient-satisfaction-report>
3. Organización Panamericana de la Salud. Informe sobre la calidad de los servicios de salud en América Latina. OPS; 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/reportes/calidad-servicios-salud>
4. Organización Panamericana de la Salud. Satisfacción del usuario en laboratorios clínicos en América Latina. OPS; 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/reportes/satisfaccion-usuarios-laboratorios>
5. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Estudio sobre la satisfacción de los usuarios en laboratorios clínicos del Perú. Lima: SUSALUD; 2022. Disponible en: <https://www.susalud.gob.pe/reportes/satisfaccion-usuarios-2022>
6. Ministerio de Salud del Perú. Informe sobre calidad de atención en laboratorios clínicos rurales. Lima: MINSA; 2021. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/reportes/calidad-laboratorios>
7. Ramos AM, Flores HD, Santos R. Calidad del servicio en los laboratorios clínicos rurales de la región Cajamarca. Rev. Perú Salud Pública. 2022;36(2):123-131. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rpsp.2022.02.008>
8. Díaz-Giné, T. A., & Rodríguez-Vega, J. L. (2023). Satisfacción respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Jaén, Perú, 2021. Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque, 9(3), 88–94. <https://doi.org/10.37065/rem.v9i3.711>
9. Pabón, M. y Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena,

periodo 2017-2019. Trabajo de Pregrado. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11323/6423>

10. Tello-Vera S, Mondragón-Silva S. Satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú, diciembre del 2021: 25 de abril de 2023 [citado 29 de septiembre de 2024];9(1):18-23. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/629>
11. Alvarado Tirado, A. M. (2023). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico del C. S. Cachachi -Cajamarca, 2022. Lima. [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106567>
12. Díaz-Giné TA, Rodríguez-Vega JL. Satisfacción respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Jaén, Perú, 2021: 29 de septiembre de 2023 [citado 30 de septiembre de 2024];9(3):88-94. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/711>
13. Esteban Nieto NT. Tipos de Investigación. [Online].; 2018 [cited 2024 octubre martes 15. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>.
14. Guevara Alban GP, Verdesoto Arguello AE. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).
15. Vega C, Maguiña J. Estudios Transversales. [Online].; 2021 [cited 2022 octubre miércoles. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>.
16. Equipo editorial, Etecé. De Argentina. Investigación no Experimental. [Online].; 2022 [cited 2022 Diciembre Martes 6. Available from: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>.
17. Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista-Lucio MP. Metodología de la investigación. 7.<sup>a</sup> ed. Ciudad de México: McGraw-Hill; 2021.

18. Experto Universitario. Método inductivo y deductivo: diferencias y ejemplos. Experto Universitario; 2023 [citado 2025 Abr 02]. Disponible en: <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
19. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM N°527-2011/MINSA. [Online].; 2012 [cited 2025 abril 02]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
20. Ministerio de Salud. (2006). Resolución Ministerial N.º 519-2006/MINSA: Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud. [Link: [minsa.gob.pe](http://minsa.gob.pe) <https://www.minsa.gob.pe>].
21. Cascaes F, Valdivia B, Rosa R, Barbosa P, Da Silva R. Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. Rev. Panam Salud Publica. 2021;10(3):152-60.
22. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. OMS; 2019.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más sincero agradecimiento seres queridos, cuyo apoyo incondicional y palabras de aliento fueron mi mayor fortaleza en este camino. Gracias por creer en mí, por motivarme a seguir adelante y por estar presente en cada momento de dificultad y de logro. Asimismo, agradezco a nuestro asesor, el Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus, por su valiosa guía, paciencia y compromiso durante el desarrollo de esta investigación. Su orientación ha sido fundamental para alcanzar este objetivo.

**Córdova García María del Carmen**

Agradezco de todo corazón a mi familia, amigos, docentes y colegas por su apoyo incondicional y por haberme impulsado a seguir adelante. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible. Gracias a todas las personas que me acompañaron en este camino que, aunque difícil, nunca fue imposible. Hoy, con esfuerzo y dedicación, he logrado alcanzar una meta más.

**Karin Dorely Mego Pérez**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor y gratitud dedico esta tesis a mi familia, por su apoyo incondicional, por cada consejo, por su paciencia y por brindarme las herramientas necesarias para seguir adelante. Gracias por ser mi refugio en los momentos difíciles, por motivarme a no rendirme y por celebrar conmigo cada pequeño logro. Este trabajo es el fruto del esfuerzo compartido y del amor que me han brindado siempre.

**Córdova García María del Carmen**

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por derramar sus bendiciones sobre mí, iluminar mi camino y darme la fortaleza para superar cada desafío. A mi madre, mi padre y mi hermano, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus palabras de aliento en los momentos difíciles. Gracias por ser mi inspiración, por motivarme a seguir adelante y por enseñarme que con esfuerzo y perseverancia todo es posible.

**Karin Dorely Mego Pérez**

## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de variables

| <b>Variables</b>         | <b>Definición conceptual</b>                                                                                                                | <b>dimensión operacional</b>                                                                                                                                                                        | <b>dimensiones</b>     | <b>indicador</b>                                               | <b>escala</b> | <b>técnica/<br/>instrumento</b> |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------|
| Satisfacción del usuario | Indicador clave para evaluar la calidad del servicio brindado y refleja cómo las expectativas de los usuarios son cumplidas <sup>21</sup> . | Para determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, la cual se valora mediante la escala de Likert. | Fiabilidad             | Oportunidad<br>Desempeño<br>Utilidad                           | Ordinal       | Encuesta/<br>cuestionario       |
|                          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Capacidad de respuesta | Accesibilidad<br>Tiempo de espera<br>Voluntad                  |               |                                 |
|                          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Seguridad              | Confianza<br>Trato cordial<br>Valores éticos<br>Cortesía       |               |                                 |
|                          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Empatía                | Atención personalizada<br>Comprensión<br>Amabilidad            |               |                                 |
|                          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Aspectos tangibles     | Pulcritud<br>Limpieza<br>Material de comunicación              |               |                                 |
| Calidad de atención      | Comprende actividades técnicas y humanas                                                                                                    | Para medir la calidad de atención se utilizará como técnica la encuesta y                                                                                                                           | Componente Humano      | Presentación<br>Valores éticos<br>Comunicación<br>Satisfacción | Ordinal       | Encuesta/<br>cuestionario       |

|  |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                   |                               |                                             |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|--|--|
|  | realizadas por los establecimientos médicos para garantizar resultados deseados en los servicios de salud se centran en proporcionar atención efectiva, segura y centrada en las personas <sup>22</sup> . | como instrumento un cuestionario, la cual se valora mediante la escala de Likert. | componente científico-técnico | Conocimiento<br>Experiencia<br>Organización |  |  |
|  |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                   | Componente entorno            | Ambiente<br>Bioseguridad<br>Eficiencia      |  |  |

Figura 1: Solicitud para la ejecución del proyecto de tesis

| <b>“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Solicito:</b> Autorización ejecución de proyecto de Tesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |
| <b>Lic. Carmelina Gonzales Pérez</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |
| <b>Jefe del establecimiento de salud los Sauces</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   |
| Presente:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |
| <p>Córdova García María del Carmen, identificado con DNI N° 76870759 y código de estudiante 2018111114; Mego Pérez Karin Dorely, Identificada con DNI N°72014461 y código de estudiante 201121295 de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Jaén, nos presentamos ante Ud. para saludarlo y manifestarle lo siguiente: Que, siendo un requisito indispensable para la obtención de nuestro licenciamiento, realizar un proyecto de tesis, recurrimos a su persona, para solicitarle la Autorización para la ejecución del Plan de Trabajo de proyecto que lleva como Título, SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024 durante el mes de octubre y noviembre.</p> <p>Por lo expuesto. Solicitamos a su Ud. acceder a nuestra solicitud por ser de bien a la sociedad, desde ya agradeciéndole de antemano.</p> |                                                                                                                                                   |
| Jaén, 10 de octubre del 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |
| <br>Córdova García María del Carmen<br>DNI: N° 76870759<br>Estudiante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <br>Mego Pérez Karin Dorely<br>DNI: N° 72014461<br>Estudiante |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |

Figura 2: Autorización de ejecución del proyecto de tesis

|                                                                                                        |                                                                                                                     |                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Gobierno del Perú | <br>GOBIERNO REGIONAL<br>CAJAMARCA | <br>RIS JAÉN<br>RED INTEGRADA DE SALUD |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

**CENTRO DE SALUD LOS SAUCES**  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Jaén 14 octubre 2024

**OFICIO N.º 83 - 2024-GR.CAJ-DSRSJ/CS.LOS SAUCES**

Señor(a)s:  
CORDOVA GRACIAS MARIA DEL CARMEN  
BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA.  
MEGO PEREZ KARIN DORELI  
ESTUDIANTE DE TECNOLOGIA MEDICA.

**ASUNTO:      AUTORIZO EJECUCION DEL PROYECTO DE TESIS**

---

*Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para saludarlas cordialmente y hacerle de conocimiento que, se autoriza la ejecución del proyecto de tesis "satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del centro de salud los sauces Jaén -2024"*

Atentamente,

  
Lic. Enf. Carmelina Guzmán Pérez  
9569  
JEFE DE ESTABLECIMIENTO

Figura 3: Validación del instrumento

### ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Juez experto:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta. Marcar con un aspa (X) en SI o NO en cada criterio según su opinión:

| Nº | Criterio                                                                                     | Si                                  | No                       | Observaciones |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---------------|
| 1  | El instrumento recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 2  | El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.                               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 3  | La estructura de instrumento es adecuada.                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 4  | Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.                  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 5  | La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.                              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 6  | El número de ítems son entendibles y adecuados para la investigación.                        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y nombres del juez validador

Guillermo Nuñez Sánchez

Especialidad del validador

Biólogo con especialidad en Microbiología y Parasitología

UNIVERSIDAD NACIONAL DE IJÉN

*Guillermo Nuñez Sánchez*

Dr. Guillermo Nuñez Sánchez

PROFESOR ADJUNTO TIEMPO COMPLETO

ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

### ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Juez experto:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta. Marcar con un aspa (X) en SI o NO en cada criterio según su opinión:

| Nº | Criterio                                                                                     | Si | No | Observaciones |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 1  | El instrumento recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación. | X  |    |               |
| 2  | El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.                               | X  |    |               |
| 3  | La estructura de instrumento es adecuada.                                                    | X  |    |               |
| 4  | Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.                  | X  |    |               |
| 5  | La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.                              | X  |    |               |
| 6  | El número de ítems son entendibles y adecuados para la investigación.                        | X  |    |               |

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y nombres del juez validador

Oblitas Guerrero Angélica Emperatriz

Especialidad del validador

Tecnólogo Médico

Dra., Gestión Pública y gobernabilidad

### ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Juez experto:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta. Marcar con un aspa (X) en SI o NO en cada criterio según su opinión:

| Nº | Criterio                                                                                     | Si | No | Observaciones |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 1  | El instrumento recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación. | /  |    |               |
| 2  | El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.                               | /  |    |               |
| 3  | La estructura de instrumento es adecuada.                                                    | /  |    |               |
| 4  | Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.                  | /  |    |               |
| 5  | La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.                              | /  |    |               |
| 6  | El número de ítems son entendibles y adecuados para la investigación.                        | /  |    |               |

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Apellidos y nombres del juez validador

Torrejón Rodríguez Yudelly

Especialidad del validador

Licenciada en Enfermería

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
  
 Dra. Yudelly Torrejón Rodríguez  
 DOCENTE ORDINARIO



**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO  
A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE  
SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024**

**Datos generales del usuario**

Edad: 47

Fecha:

Género: Femenino. ☒

Masculino.....

**LEYENDA: 1: MUY INSATISFECHO 2: INSATISFECHO 3: INDIFERENTE  
4: SATISFECHO 5: MUY SATISFECHO**

| Nº                            | SATISFACCIÓN DEL USUARIO                                                                                                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Empatía</b>                |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 1                             | Usted fue atendido en el servicio de laboratorio clínico sin diferencia alguna en relación a otros pacientes.                                           |   |   |   |   | X |
| 2                             | El personal del servicio de laboratorio clínico le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                           |   |   |   |   | X |
| 3                             | El personal encargado de la toma de muestras le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                              |   |   |   |   | X |
| 4                             | El personal del servicio de laboratorio le explicó el proceso de la toma de muestras de manera comprensible y paciente.                                 |   |   |   |   | X |
| 5                             | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el procedimiento del análisis. |   |   |   |   | X |
| <b>Capacidad de respuesta</b> |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 6                             | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó en orden y respetando la hora de llegada.                                                  |   |   |   |   | X |
| 7                             | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó según el horario publicado por el establecimiento de salud.                                |   |   |   |   | X |
| 8                             | La entrega de resultados en el servicio de laboratorio clínico fue rápida.                                                                              |   |   |   |   | X |
| 9                             | El tiempo de espera para la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico fue corto.                                                           |   |   |   |   | X |
| <b>Seguridad</b>              |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 10                            | Durante la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad.                                                             |   |   |   |   | X |
| 11                            | El personal del servicio de laboratorio llevó a cabo los procedimientos siguiendo normas de higiene y medidas de seguridad                              |   |   |   |   | X |
| 12                            | El personal del servicio de laboratorio clínico le inspiró confianza durante los procedimientos de toma de muestras.                                    |   |   |   |   | X |
| 13                            | Los resultados entregados por el servicio de laboratorio clínico fueron confiables y seguros.                                                           |   |   |   |   | X |

| <b>Fiabilidad</b>         |                                                                                                                                                                        |  |  |  |   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|
| 14                        | El servicio de laboratorio clínico contó con mecanismos (libro de reclamaciones) para atender quejas o reclamos de los pacientes.                                      |  |  |  | X |
| 15                        | El personal del servicio de laboratorio realizó la toma de muestras de manera completa y cuidadosa.                                                                    |  |  |  | X |
| 16                        | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre el análisis.                                 |  |  |  | X |
| 17                        | Usted comprendió la explicación que el personal del servicio de laboratorio clínico le brindó sobre el proceso de análisis y resultados.                               |  |  |  | X |
| 18                        | Usted comprendió la explicación sobre los cuidados necesarios antes y después de la toma de muestras o análisis clínico.                                               |  |  |  | X |
| <b>Aspectos tangibles</b> |                                                                                                                                                                        |  |  |  |   |
| 19                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los insumos necesarios para realizar las pruebas que ordenó el médico.                                                    |  |  |  | X |
| 20                        | La señalización en el área del servicio laboratorio clínico fue adecuada para orientar a los pacientes.                                                                |  |  |  | X |
| 21                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los equipos necesarios y en buen estado para realizar los análisis.                                                       |  |  |  | X |
| 22                        | El servicio de laboratorio clínico y la sala de espera se mantuvieron limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) adecuado para la comodidad de los pacientes. |  |  |  | X |

| LEYENDA: 1: MUY MALA 2: MALA 3: REGULAR 4: BUENO 5: MUY BUENO |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Nº                                                            | CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO                                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Componente humano</b>                                      |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 1                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio durante la atención está correctamente uniformado                                     |   |   |   |   | X |
| 2                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta la atención preferencial                                                      |   |   |   |   | X |
| 3                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta sus creencias                                                                 |   |   |   |   | X |
| 4                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio usa palabras fáciles de comprender                                                    |   |   |   |   | X |
| 5                                                             | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de salud del Servicio de Laboratorio                               |   |   |   |   | X |
| <b>Componente Científico - Técnico</b>                        |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 6                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra conocimiento en el área de recepción de muestras                            |   |   |   |   | X |
| 7                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio suele explicar en qué consistirá el procedimiento antes de empezar                    |   |   |   |   | X |
| 8                                                             | El Servicio de Laboratorio tiene un buen sistema de registro                                                                           |   |   |   |   | X |
| 9                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestras                                  |   |   |   |   | X |
| 10                                                            | El sistema de entrega de resultados del Servicio de Laboratorio es oportuno y rápido                                                   |   |   |   |   | X |
| <b>Componente Entorno</b>                                     |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 11                                                            | La ubicación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                           |   |   |   |   | X |
| 12                                                            | Cree usted que el Servicio de Laboratorio del Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos que le garantizan una buena atención |   |   |   |   | X |
| 13                                                            | La iluminación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   |   | X |
| 14                                                            | La ventilación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   |   | X |
| 15                                                            | Usted percibió que la atención recibida en el Servicio de Laboratorio Clínico fue de calidad                                           |   |   |   |   | X |

Anexo 3: ficha de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-  
2024**

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con DNI: . \_\_\_\_\_ a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024, la cual está desarrollada por la estudiante Mego Pérez Karin Dorely y la Bachiller Córdova García María del Carmen.

Asimismo, declaro haber sido informado sobre la finalidad y objetivos del estudio, del cual estoy de acuerdo. He sido informado también que la información vertida será utilizada solo para los fines de la investigación y confiar en el profesionalismo de las investigadoras y la universidad.



.....  
Firma del participante

Huella

.....  
Firma de la investigadora

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024**

**Datos generales del usuario**

Edad: 32 años Fecha: \_\_\_\_\_  
 Género: Femenino X Masculino.....

LEYENDA: 1: MUY INSATISFECHO 2: INSATISFECHO 3: INDIFERENTE  
 4: SATISFECHO 5: MUY SATISFECHO

| Nº                            | SATISFACCIÓN DEL USUARIO                                                                                                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Empatía</b>                |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 1                             | Usted fue atendido en el servicio de laboratorio clínico sin diferencia alguna en relación a otros pacientes.                                           |   |   | X |   |   |
| 2                             | El personal del servicio de laboratorio clínico le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                           |   | X |   |   |   |
| 3                             | El personal encargado de la toma de muestras le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                              |   |   | X |   |   |
| 4                             | El personal del servicio de laboratorio le explicó el proceso de la toma de muestras de manera comprensible y paciente.                                 |   |   | X |   |   |
| 5                             | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el procedimiento del análisis. |   |   | X |   |   |
| <b>Capacidad de respuesta</b> |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 6                             | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó en orden y respetando la hora de llegada.                                                  |   |   | X |   |   |
| 7                             | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó según el horario publicado por el establecimiento de salud.                                |   |   |   | X |   |
| 8                             | La entrega de resultados en el servicio de laboratorio clínico fue rápida.                                                                              |   |   | X |   |   |
| 9                             | El tiempo de espera para la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico fue corto.                                                           |   | X |   |   |   |
| <b>Seguridad</b>              |                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 10                            | Durante la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad.                                                             |   |   | X |   |   |
| 11                            | El personal del servicio de laboratorio llevó a cabo los procedimientos siguiendo normas de higiene y medidas de seguridad                              |   | X |   |   |   |
| 12                            | El personal del servicio de laboratorio clínico le inspiró confianza durante los procedimientos de toma de muestras.                                    |   |   | X |   |   |
| 13                            | Los resultados entregados por el servicio de laboratorio clínico fueron confiables y seguros.                                                           |   |   | X |   |   |

| <b>Fiabilidad</b>         |                                                                                                                                                                        |  |   |   |   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|
| 14                        | El servicio de laboratorio clínico contó con mecanismos (libro de reclamaciones) para atender quejas o reclamos de los pacientes.                                      |  |   | X |   |
| 15                        | El personal del servicio de laboratorio realizó la toma de muestras de manera completa y cuidadosa.                                                                    |  | X |   |   |
| 16                        | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre el análisis.                                 |  |   | X |   |
| 17                        | Usted comprendió la explicación que el personal del servicio de laboratorio clínico le brindó sobre el proceso de análisis y resultados.                               |  | X |   |   |
| 18                        | Usted comprendió la explicación sobre los cuidados necesarios antes y después de la toma de muestras o análisis clínico.                                               |  |   |   | X |
| <b>Aspectos tangibles</b> |                                                                                                                                                                        |  |   |   |   |
| 19                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los insumos necesarios para realizar las pruebas que ordenó el médico.                                                    |  | X |   |   |
| 20                        | La señalización en el área del servicio laboratorio clínico fue adecuada para orientar a los pacientes.                                                                |  |   |   | X |
| 21                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los equipos necesarios y en buen estado para realizar los análisis.                                                       |  |   | X |   |
| 22                        | El servicio de laboratorio clínico y la sala de espera se mantuvieron limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) adecuado para la comodidad de los pacientes. |  | X |   |   |

| LEYENDA: 1: MUY MALA 2: MALA 3: REGULAR 4: BUENO 5: MUY BUENO |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Nº                                                            | CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO                                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Componente humano</b>                                      |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 1                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio durante la atención está correctamente uniformado                                     |   |   |   |   | X |
| 2                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta la atención preferencial                                                      |   |   |   |   | X |
| 3                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta sus creencias                                                                 |   |   |   | X |   |
| 4                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio usa palabras fáciles de comprender                                                    |   |   |   | X |   |
| 5                                                             | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de salud del Servicio de Laboratorio                               |   |   |   | X |   |
| <b>Componente Científico - Técnico</b>                        |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 6                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra conocimiento en el área de recepción de muestras                            |   |   |   |   | X |
| 7                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio suele explicar en qué consistirá el procedimiento antes de empezar                    |   |   |   | X |   |
| 8                                                             | El Servicio de Laboratorio tiene un buen sistema de registro                                                                           |   |   |   | X |   |
| 9                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestras                                  |   |   |   | X |   |
| 10                                                            | El sistema de entrega de resultados del Servicio de Laboratorio es oportuno y rápido                                                   |   |   | X |   |   |
| <b>Componente Entorno</b>                                     |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 11                                                            | La ubicación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                           |   |   |   | X |   |
| 12                                                            | Cree usted que el Servicio de Laboratorio del Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos que le garantizan una buena atención |   |   |   | X |   |
| 13                                                            | La iluminación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   | X |   |
| 14                                                            | La ventilación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   | X |   |   |
| 15                                                            | Usted percibió que la atención recibida en el Servicio de Laboratorio Clínico fue de calidad                                           |   |   | X |   |   |

Anexo 3: ficha de recolección de datos

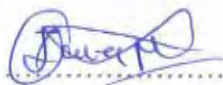
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-  
2024**

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con DNI: \_\_\_\_\_ a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud los Sauces - Jaén, 2024, la cual está desarrollada por la estudiante Mego Pérez Karin Dorely y la Bachiller Córdova García María del Carmen.

Asimismo, declaro haber sido informado sobre la finalidad y objetivos del estudio, del cual estoy de acuerdo. He sido informado también que la información vertida será utilizada solo para los fines de la investigación y confiar en el profesionalismo de las investigadoras y la universidad.



.....  
Firma del participante

Huella

.....  
Firma de la investigadora

| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024 |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---|---|---|
| <b>Datos generales del usuario</b>                                                                                                                        |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| Edad: 32 años                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |   | Fecha:        |   |   |   |
| Género: Femenino....                                                                                                                                      |                                                                                                                                                         |   | Masculino. X. |   |   |   |
| LEYENDA: 1: MUY INSATISFECHO    2: INSATISFECHO    3: INDIFERENTE<br>4: SATISFECHO                      5: MUY SATISFECHO                                 |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| Nº                                                                                                                                                        | SATISFACCIÓN DEL USUARIO                                                                                                                                | 1 | 2             | 3 | 4 | 5 |
| <b>Empatía</b>                                                                                                                                            |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| 1                                                                                                                                                         | Usted fue atendido en el servicio de laboratorio clínico sin diferencia alguna en relación a otros pacientes.                                           |   |               |   | X |   |
| 2                                                                                                                                                         | El personal del servicio de laboratorio clínico le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                           |   |               |   | X |   |
| 3                                                                                                                                                         | El personal encargado de la toma de muestras le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                                                              |   |               |   | X |   |
| 4                                                                                                                                                         | El personal del servicio de laboratorio le explicó el proceso de la toma de muestras de manera comprensible y paciente.                                 |   |               |   | X |   |
| 5                                                                                                                                                         | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el procedimiento del análisis. |   |               |   | X |   |
| <b>Capacidad de respuesta</b>                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| 6                                                                                                                                                         | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó en orden y respetando la hora de llegada.                                                  |   |               | X |   |   |
| 7                                                                                                                                                         | La atención en el servicio de laboratorio clínico se realizó según el horario publicado por el establecimiento de salud.                                |   |               |   | X |   |
| 8                                                                                                                                                         | La entrega de resultados en el servicio de laboratorio clínico fue rápida.                                                                              |   |               |   | X |   |
| 9                                                                                                                                                         | El tiempo de espera para la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico fue corto.                                                           |   |               |   | X |   |
| <b>Seguridad</b>                                                                                                                                          |                                                                                                                                                         |   |               |   |   |   |
| 10                                                                                                                                                        | Durante la toma de muestras en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad.                                                             |   |               |   |   | X |
| 11                                                                                                                                                        | El personal del servicio de laboratorio llevó a cabo los procedimientos siguiendo normas de higiene y medidas de seguridad                              |   |               |   | X |   |
| 12                                                                                                                                                        | El personal del servicio de laboratorio clínico le inspiró confianza durante los procedimientos de toma de muestras.                                    |   |               | X |   |   |
| 13                                                                                                                                                        | Los resultados entregados por el servicio de laboratorio clínico fueron confiables y seguros.                                                           |   |               |   |   | X |

| <b>Fiabilidad</b>         |                                                                                                                                                                        |  |   |   |   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|
| 14                        | El servicio de laboratorio clínico contó con mecanismos (libro de reclamaciones) para atender quejas o reclamos de los pacientes.                                      |  |   |   | X |
| 15                        | El personal del servicio de laboratorio realizó la toma de muestras de manera completa y cuidadosa.                                                                    |  |   | X |   |
| 16                        | El personal del servicio de laboratorio clínico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre el análisis.                                 |  | X |   |   |
| 17                        | Usted comprendió la explicación que el personal del servicio de laboratorio clínico le brindó sobre el proceso de análisis y resultados.                               |  |   | X |   |
| 18                        | Usted comprendió la explicación sobre los cuidados necesarios antes y después de la toma de muestras o análisis clínico.                                               |  |   | X |   |
| <b>Aspectos tangibles</b> |                                                                                                                                                                        |  |   |   |   |
| 19                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los insumos necesarios para realizar las pruebas que ordenó el médico.                                                    |  |   | X |   |
| 20                        | La señalización en el área del servicio laboratorio clínico fue adecuada para orientar a los pacientes.                                                                |  |   | X |   |
| 21                        | El servicio de laboratorio clínico contó con los equipos necesarios y en buen estado para realizar los análisis.                                                       |  |   | X |   |
| 22                        | El servicio de laboratorio clínico y la sala de espera se mantuvieron limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) adecuado para la comodidad de los pacientes. |  | X |   |   |

| LEYENDA: 1: MUY MALA 2: MALA 3: REGULAR 4: BUENO 5: MUY BUENO |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Nº                                                            | CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO                                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Componente humano</b>                                      |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 1                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio durante la atención está correctamente uniformado                                     |   |   |   | X |   |
| 2                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta la atención preferencial                                                      |   |   |   | X |   |
| 3                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio respeta sus creencias                                                                 |   |   |   | X |   |
| 4                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio usa palabras fáciles de comprender                                                    |   |   |   | X |   |
| 5                                                             | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de salud del Servicio de Laboratorio                               |   |   |   | X |   |
| <b>Componente Científico - Técnico</b>                        |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 6                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra conocimiento en el área de recepción de muestras                            |   |   |   | X |   |
| 7                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio suele explicar en qué consistirá el procedimiento técnico de examen                   |   |   |   |   | X |
| 8                                                             | El Servicio de Laboratorio tiene un buen sistema de registro                                                                           |   |   |   | X |   |
| 9                                                             | El personal de salud del Servicio de Laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestras                                  |   |   |   | X |   |
| 10                                                            | El sistema de entrega de resultados del Servicio de Laboratorio es oportuno y rápido                                                   |   |   |   | X |   |
| <b>Componente Entorno</b>                                     |                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 11                                                            | La ubicación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                           |   |   |   |   | X |
| 12                                                            | Cree usted que el Servicio de Laboratorio del Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos que le garantizan una buena atención |   |   |   | X |   |
| 13                                                            | La iluminación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   | X |   |
| 14                                                            | La ventilación del Servicio de Laboratorio Clínico es adecuada                                                                         |   |   |   | X |   |
| 15                                                            | Usted percibió que la atención recibida en el Servicio de Laboratorio Clínico fue de calidad                                           |   |   | X |   |   |

Figura 5. Compromiso del asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**  
**Ley de Creación N° 29304**  
**Universidad Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-SUNEDU/CD**

---

**FORMATO 01: COMPROMISO DEL ASESOR**

El que suscribe **Arellano Ubillus Juan Enrique**, Con Profesión/Grado de Dr. Doctor en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, DNI (X) / Pasaporte ( ) / Carnet de extranjería ( ) N° 16701611, con conocimiento del Reglamento General de Grado Académico y Título Profesional de la Universidad Nacional de Jaén, se compromete y deja constancia de las orientaciones al Estudiante/Egresado o Bachiller **Córdova García María del Carmen; Mego Pérez Karin Dorely** de la Escuela profesional de Ingeniería Mecánica y Eléctrica en la formula y ejecución del:

( ) Plan de Trabajo de Investigación    ( ) Informe Final de Trabajo de Investigación  
( ) Proyecto de Tesis                      ( X ) Informe Final de Tesis  
( ) Informe Final del Trabajo por Suficiencia Profesional

Por lo indicado doy testimonio y visto bueno que el asesorado a ejecutado el trabajo de investigación; por lo que en fe a la verdad suscribo la presente

Jaén, 26 de Marzo del 2025

  
Firma del Asesor

Figura 6. Declaración jurada de no plagio



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**  
**Ley de Creación N° 29304**  
**Universidad Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-SUNEDU/CD**

---

**FORMATO 04: DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO**

Yo, Córdova García María del Carmen, identificado con DNI N° 76870759, estudiante de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén; declaro bajo juramento que soy autor del **Trabajo de investigación**:

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024”**

1. El mismo que presento para optar: ( ) Grado Académico de Bachiller (X) Título Profesional
2. El **Trabajo de investigación** no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El **Trabajo de investigación** presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El **Trabajo de investigación** no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del **Trabajo de investigación**, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNJ en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del **Trabajo de investigación**.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Jaén, 19 de marzo del 2025

  
Córdova García María del Carmen  
DNI: 76870759



---

**FORMATO 04: DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO**

Yo, Mego Pérez Karin Mego, identificado con DNI N° 72014461, estudiante de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén; declaro bajo juramento que soy autor del **Trabajo de investigación**:

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS SAUCES JAÉN-2024”**

1. El mismo que presento para optar: ( ) Grado Académico de Bachiller (X) Título Profesional
2. El **Trabajo de investigación** no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El **Trabajo de investigación** presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El **Trabajo de investigación** no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del **Trabajo de investigación**, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNJ en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del **Trabajo de investigación**.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Jaén, 19 de marzo del 2025

.....

Mego Pérez Karin Dorely

DNI: 72014461

Figura 8. Resultados de encuestas

| Número de encuesta | Datos del Paciente |                      | VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO |            |            |            |            |                        |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                    |             | VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO |             |                       |            |            |            |            |                                 |            |            |            |             |                    |             |             |             |             |
|--------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|------------------------------------------|-------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                    |                    |                      | Empatía                           |            |            |            |            | Capacidad de Respuesta |            |            |            | Seguridad   |             |             |             | Fiabilidad  |             |             |             |             | Aspectos Tangibles |             |                                          |             | Comportamiento humano |            |            |            |            | Componente Científico - Técnico |            |            |            |             | Componente entorno |             |             |             |             |
|                    | Edad               | Sexo<br>1: M<br>2: F | Pregunta 1                        | Pregunta 2 | Pregunat 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6             | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18 | Pregunta 19        | Pregunta 20 | Pregunta 21                              | Pregunta 22 | Pregunta 1            | Pregunta 2 | Pregunat 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6                      | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Pregunta 10 | Pregunta 11        | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 |
| 1                  | 18                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 4          | 5          | 4                      | 5          | 4          | 4          | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5                                        | 5           | 4                     | 4          | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5           | 5                  | 4           | 5           | 5           | 5           |
| 2                  | 18                 | F                    | 5                                 | 5          | 4          | 5          | 4          | 5                      | 4          | 4          | 5          | 4           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5                  | 5           | 5                                        | 4           | 4                     | 5          | 4          | 5          | 4          | 4                               | 3          | 4          | 4          | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4           | 4           |
| 3                  | 18                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 4          | 5          | 4                      | 5          | 3          | 5          | 5           | 4           | 3           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4                  | 4           | 5                                        | 3           | 5                     | 3          | 4          | 5          | 3          | 4                               | 5          | 4          | 5          | 5           | 4                  | 5           | 5           | 5           | 3           |
| 4                  | 18                 | F                    | 5                                 | 4          | 5          | 5          | 4          | 5                      | 5          | 4          | 4          | 3           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5                  | 4           | 4                                        | 4           | 5                     | 5          | 4          | 4          | 4          | 5                               | 4          | 5          | 5          | 5           | 4                  | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 5                  | 18                 | F                    | 4                                 | 5          | 4          | 4          | 5          | 3                      | 3          | 5          | 5          | 4           | 5           | 4           | 4           | 2           | 3           | 4           | 3           | 2           | 4                  | 5           | 5                                        | 5           | 4                     | 3          | 4          | 5          | 5          | 4                               | 5          | 4          | 5          | 4           | 3                  | 5           | 5           | 5           | 5           |
| 6                  | 19                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 5          | 4          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5                                        | 5           | 4                     | 4          | 3          | 5          | 4          | 4                               | 4          | 5          | 4          | 5           | 4                  | 4           | 4           | 4           |             |
| 7                  | 19                 | F                    | 5                                 | 5          | 5          | 3          | 5          | 4                      | 4          | 2          | 3          | 5           | 4           | 4           | 2           | 5           | 5           | 2           | 2           | 4           | 5                  | 4           | 3                                        | 4           | 5                     | 5          | 4          | 4          | 4          | 5                               | 4          | 5          | 5          | 5           | 4                  | 3           | 5           | 5           | 4           |
| 8                  | 20                 | F                    | 5                                 | 4          | 4          | 4          | 3          | 5                      | 5          | 4          | 4          | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4                  | 3           | 5                                        | 2           | 4                     | 5          | 5          | 4          | 5          | 5                               | 5          | 4          | 5          | 4           | 5                  | 5           | 4           | 5           | 5           |
| 9                  | 20                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 4          | 5          | 4          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 5                  | 5           | 5                                        | 4           | 5                     | 3          | 5          | 5          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 3           | 5                  | 5           | 3           | 4           | 4           |
| 10                 | 20                 | F                    | 5                                 | 5          | 4          | 4          | 5          | 4                      | 5          | 4          | 5          | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 5                  | 5           | 5                                        | 5           | 5                     | 4          | 4          | 4          | 5          | 5                               | 4          | 3          | 4          | 5           | 4                  | 4           | 4           | 5           | 5           |
| 11                 | 21                 | F                    | 4                                 | 4          | 4          | 2          | 5          | 5                      | 5          | 4          | 5          | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5                  | 5           | 5                                        | 5           | 5                     | 5          | 5          | 4          | 3          | 4                               | 4          | 5          | 4          | 5           | 4                  | 4           | 4           | 5           | 3           |
| 12                 | 22                 | F                    | 5                                 | 5          | 3          | 4          | 2          | 5                      | 4          | 3          | 4          | 5           | 3           | 5           | 4           | 3           | 4           | 3           | 5           | 5           | 4                  | 4           | 4                                        | 3           | 4                     | 4          | 4          | 5          | 4          | 5                               | 5          | 5          | 3          | 3           | 4                  | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 13                 | 22                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 5          | 4          | 4                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5                  | 5           | 5                                        | 4           | 5                     | 5          | 5          | 4          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 5          | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           |
| 14                 | 22                 | F                    | 5                                 | 4          | 4          | 4          | 5          | 3                      | 4          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4                  | 5           | 5                                        | 5           | 4                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 4                               | 5          | 4          | 3          | 5           | 4                  | 4           | 4           | 4           | 5           |
| 15                 | 23                 | F                    | 5                                 | 3          | 5          | 5          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 4           | 3           | 5           | 3           | 4           | 3           | 5           | 4                  | 4           | 3                                        | 2           | 4                     | 3          | 5          | 5          | 5          | 3                               | 4          | 4          | 5          | 4           | 4                  | 5           | 5           | 5           |             |
| 16                 | 23                 | F                    | 4                                 | 4          | 5          | 3          | 4          | 5                      | 4          | 4          | 4          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5                  | 4           | 5                                        | 5           | 5                     | 5          | 4          | 5          | 4          | 5                               | 5          | 5          | 4          | 4           | 5                  | 5           | 4           | 5           | 5           |
| 17                 | 25                 | F                    | 5                                 | 5          | 4          | 5          | 5          | 4                      | 5          | 5          | 5          | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5                  | 5           | 4                                        | 5           | 5                     | 5          | 3          | 4          | 3          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 4           | 4                  | 4           | 5           | 3           | 3           |
| 18                 | 25                 | F                    | 5                                 | 5          | 5          | 4          | 4          | 4                      | 5          | 4          | 5          | 5           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3                  | 5           | 4                                        | 3           | 4                     | 4          | 4          | 5          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 5           | 3                  | 5           | 5           | 5           | 4           |

| Número de encuesta | Datos del Paciente |                      | VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO |            |            |            |            |                        |            |            |            |             |             |             |             |             |             |             |             |                    |             |             | VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO |             |            |            |            |                                 |            |            |            |            |                    |             |             |             |             |             |             |   |
|--------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---|
|                    |                    |                      | Empatia                           |            |            |            |            | Capacidad de Respuesta |            |            |            | Seguridad   |             |             | Fiabilidad  |             |             |             |             | Aspectos Tangibles |             |             | Comportamiento humano                    |             |            |            |            | Componente Científico - Técnico |            |            |            |            | Componente entorno |             |             |             |             |             |             |   |
|                    | Edad               | Sexo<br>1: M<br>2: F | Pregunta 1                        | Pregunta 2 | Pregunat 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6             | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18        | Pregunta 19 | Pregunta 20 | Pregunta 21                              | Pregunta 22 | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunat 3 | Pregunta 4                      | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9         | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 |   |
| 224                | 42                 | M                    | 3                                 | 4          | 3          | 3          | 4          | 3                      | 3          | 3          | 4          | 3           | 3           | 5           | 3           | 5           | 3           | 3           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 3                                        | 4           | 5          | 4          | 4          | 4                               | 3          | 4          | 4          | 3          | 3                  | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           |   |
| 225                | 42                 | M                    | 4                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4                                        | 4           | 5          | 4          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           |   |
| 226                | 46                 | M                    | 4                                 | 3          | 4          | 4          | 3          | 5                      | 5          | 5          | 3          | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 3           | 3                  | 3           | 3           | 4                                        | 3           | 3          | 2          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 4                  | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3 |
| 227                | 54                 | M                    | 5                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4                                        | 4           | 5          | 4          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |   |
| 228                | 54                 | M                    | 4                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4                  | 4           | 4           | 4                                        | 5           | 4          | 5          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           |   |
| 229                | 54                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           |   |
| 230                | 40                 | M                    | 4                                 | 5          | 4          | 5          | 5          | 4                      | 4          | 4          | 5          | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |   |
| 231                | 42                 | M                    | 3                                 | 4          | 3          | 3          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4                  | 4           | 4           | 5                                        | 4           | 4          | 4          | 3          | 3                               | 4          | 3          | 4          | 4          | 3                  | 5           | 3           | 3           | 5           | 3           | 4           |   |
| 232                | 42                 | M                    | 4                                 | 3          | 4          | 4          | 4          | 3                      | 2          | 3          | 3          | 3           | 2           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3                  | 4           | 4           | 4                                        | 3           | 4          | 3          | 4          | 4                               | 2          | 4          | 5          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 2           |   |
| 233                | 44                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 4           | 5           | 5                                        | 5           | 4          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           |   |
| 234                | 54                 | M                    | 4                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4                                        | 4           | 5          | 4          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           |   |
| 235                | 56                 | M                    | 4                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 5                      | 5          | 3          | 5          | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           | 4                  | 5           | 4           | 4                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           |   |
| 236                | 56                 | M                    | 3                                 | 4          | 3          | 3          | 4          | 3                      | 4          | 3          | 3          | 3           | 4           | 5           | 3           | 5           | 3           | 4           | 4           | 4                  | 4           | 4           | 3                                        | 2           | 4          | 3          | 5          | 5                               | 4          | 5          | 4          | 4          | 3                  | 3           | 3           | 5           | 3           | 3           | 4           |   |
| 237                | 58                 | M                    | 4                                 | 5          | 4          | 4          | 5          | 5                      | 5          | 3          | 5          | 5           | 5           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 4                                        | 5           | 5          | 5          | 4          | 4                               | 5          | 4          | 5          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           |             |   |
| 238                | 62                 | M                    | 4                                 | 5          | 5          | 3          | 5          | 4                      | 4          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 3           | 4           | 4                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           |             |   |
| 239                | 62                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 4          | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 4                                        | 3           | 4          | 4          | 4          | 5                               | 5          | 5          | 4          | 4          | 5                  | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           |             |   |
| 240                | 66                 | M                    | 5                                 | 4          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 4           | 5                                        | 4           | 5          | 5          | 5          | 4                               | 4          | 4          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |             |   |
| 241                | 66                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 4          | 4          | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 4                                        | 4           | 4          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           |             |   |
| 242                | 72                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 4          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           |             |   |
| 243                | 60                 | M                    | 5                                 | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4                  | 4           | 4           | 4                                        | 3           | 5          | 4          | 4          | 4                               | 4          | 4          | 4          | 4          | 4                  | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |             |   |
| 244                | 68                 | M                    | 5                                 | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                      | 5          | 5          | 5          | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5                  | 5           | 5           | 5                                        | 5           | 5          | 5          | 5          | 5                               | 5          | 5          | 5          | 5          | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           |             |   |

Figura 9: evidencias fotográficas de ejecución del proyecto de tesis



