

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE JAÉN**

**CARRERA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON  
RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SERVICIO  
DE LABORATORIO DEL CENTRO SALUD MORRO  
SOLAR-JAÉN-2025**

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

**Autor(a): Bach. Kenlli Chayan Cordova Pintado**  
**Est. Giancarlos Cotrina Huamán**

**Asesor(a): Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus**

**Línea de investigación: Gestión de la calidad**

**JAÉN – PERÚ**

**2026**

# Giancarlos Cotrina Huamán Kenlli Chayan Cordova ...

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ...

 PROYECTOS DE TESIS E INFORMES FINALES 2026

 Proyectos e Informes en evaluación

 Universidad Nacional de Jaen

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3515294225

30 páginas

Fecha de entrega

23 mar 2026, 4:11 p.m. GMT-5

7968 palabras

Fecha de descarga

23 mar 2026, 4:16 p.m. GMT-5

46.391 caracteres

Nombre del archivo

IF\_GIANCARLOS\_COTRINA\_HUAMAN\_KENLLI\_CHAYAN\_CORDOVA\_PINTADO\_TM\_0\_2026.docx

Tamaño del archivo

71.2 KB

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
  
Dr. Guillermo Niñez Sánchez  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
DE LA FACULTAD DE BIENESTAR DE LA SALUD




# 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

## Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
  
Dr. Guillermo Nieves Sánchez  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



# 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 miércoles 03 de junio de 2026, siendo las 16:00 horas, se reunieron los integrantes del Jurado:

Presidente : **Dr. José Guillermo Samamé Céspedes.**  
Secretario : **Mg. Robert Manuel Fernández Guerrero.**  
Vocal : **Mg. María Margarita Niño Correa.**

Para evaluar la Sustentación del Informe Final de:

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

Titulado: “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR-JAÉN-2025**” presentado por los **Giancarlos Cotrina Huamán y Kenlli Chayan Cordova**, 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 17:00 horas del mismo día, el Jurado concluye el acto de sustentación confirmando su participación con la suscripción de la presente.

  
**Dr. José Guillermo Samamé Céspedes.**  
*Presidente Jurado Evaluador*

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

  
**Mg. María Margarita Niño Correa**  
*Vocal Jurado Evaluador*

**“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”**

**ANEXO N°06:**

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO DE LA TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (PREGRADO)**

Yo, Kenlli Chayan Cordova Pintado, egresado de la carrera Profesional de Tecnología Médica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Jaén, identificado (a) con DNI 70764362 y Giancarlos Cotrina Huamán, Estudiante de la carrera Profesional de Tecnología Médica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Jaén, identificado (a) con DNI 60470703.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy Autor del trabajo titulado:  
**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO CON RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR-JAÉN-2025”.**  
Asesorado por el Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus.  
El mismo que presento bajo la modalidad de presencial para optar; el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica con Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.
2. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual. En el sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
3. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
4. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
5. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad Nacional de Jaén.
6. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Nacional de Jaén y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Jaén, 08 de junio del 2026.

  
Kenlli Chayan Cordova Pintado

**DNI: 70764362**

  
Giancarlos Cotrina Huamán

**DNI: 60470703**

## ÍNDICE

	Pág.
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	13
<b>III. RESULTADOS</b> .....	20
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	24
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	27
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	29
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	34
<b>DEDICATORIA</b> .....	35
<b>ANEXOS</b> .....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Nivel de satisfacción del usuario interno.....	20
<b>Tabla 2.</b> Calidad de atención del servicio de laboratorio.....	20
<b>Tabla 3.</b> Caracterización de la atención en el servicio de laboratorio.....	21
<b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción del usuario interno en relación con la calidad de atención.....	22
<b>Tabla 5.</b> Prueba de hipótesis.....	23

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en relación con la calidad de atención en el servicio de laboratorio del Centro Salud Morro Solar - Jaén, 2025. Estudio básico, descriptivo y correlacional, de tipo prospectivo, cuantitativo y de corte transversal, diseño no experimental y método de investigación deductivo. La muestra estuvo representada por 41 usuarios internos. Los resultados evidencian que el 14,6 % de los usuarios internos manifestó estar insatisfechos respecto a su situación laboral, mientras que un 36,6 % adoptó una postura indiferente, y dentro de estos, un 22% de los usuarios internos calificó la calidad de atención del servicio de laboratorio como regular y solo 2,4% mencionaron que existe una mala atención. El 61,0% mostró que existe buena calidad de atención en la dimensión de seguridad. Además, se encontró una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario interno ( $p = 0.698$ ;  $p < 0.001$ ). Asimismo, casi la mitad de los usuarios internos se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida. Estos resultados evidencian que una mayor calidad de atención se asocia con mayores niveles de satisfacción, especialmente en la dimensión de seguridad.

**Palabras claves:** Satisfacción del usuario interno, calidad de atención, gestión de la calidad, servicio de laboratorio.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of internal user satisfaction in relation to the quality of care in the laboratory service at the Morro Solar Health Center in Jaén, 2025. This was a basic, descriptive, and correlational study, with a prospective, quantitative, and cross-sectional approach, using a non-experimental design and a deductive research method. The sample consisted of 41 internal users. The results showed that 14.6% of internal users reported being dissatisfied with their work situation, while 36.6% adopted an indifferent position. Additionally, 22% rated the quality of care in the laboratory service as fair, and only 2.4% perceived it as poor. On the other hand, 61.0% indicated good quality of care in the safety dimension. A high, positive, and statistically significant correlation was found between quality of care and internal user satisfaction ( $\rho = 0.698$ ;  $p < 0.001$ ). Furthermore, nearly half of the internal users were satisfied or very satisfied with the care received. These findings demonstrate that higher quality of care is associated with higher levels of satisfaction, particularly in the safety dimension.

**Key words:** Internal user satisfaction, quality of care, quality management, laboratory service.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la satisfacción de los usuarios se reconoce como un indicador esencial para analizar el funcionamiento de los servicios de salud y la excelencia de la atención ofrecida, consolidándose como un componente prioritario dentro de la salud pública. Asimismo, la satisfacción del usuario interno se define como el nivel de percepción positiva que tienen los trabajadores de una entidad, institución u organización respecto a su desempeño laboral y a las condiciones del ambiente en el que desarrollan sus actividades<sup>1</sup>.

La calidad de los servicios dentro de un sistema de salud guarda una estrecha relación con el bienestar y la satisfacción laboral del personal que los integra<sup>2</sup>. Cuando los profesionales de la salud presentan un elevado nivel de conformidad con su trabajo, se favorece la prestación de atenciones más eficientes, oportunas y de mayor calidad, permitiendo responder de manera adecuada a las demandas sanitarias de la población<sup>3,4</sup>.

Por otro lado, la atención en salud comprende una serie de actividades y procedimientos orientados a la prestación de servicios y cuidados dirigidos a personas, núcleos familiares, comunidades y colectivos poblacionales<sup>5</sup>. De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018), dichos servicios deben caracterizarse por su disponibilidad, eficacia y capacidad de generar una experiencia positiva en los usuarios. En este contexto, la satisfacción del usuario se reconoce como un derecho esencial que debe ser garantizado en todos los niveles de la atención sanitaria<sup>6</sup>.

La satisfacción del personal de los establecimientos de salud es un factor clave para garantizar la calidad de la atención, debido a su papel fundamental en el funcionamiento del sistema sanitario y en la atención dirigida a los usuarios externos. Esta satisfacción se refleja en el compromiso y la identificación del trabajador con la institución, constituyéndose en un criterio relevante para la evaluación de la calidad en salud pública<sup>7</sup>. En el ámbito del laboratorio clínico, resulta indispensable contar con profesionales capacitados y motivados, capaces de ofrecer resultados confiables, una atención eficiente, costos adecuados y contribuir al fortalecimiento del prestigio institucional<sup>8</sup>.

Diversas investigaciones a nivel internacional y nacional han analizado el nivel de satisfacción del usuario interno en relación con la calidad de la atención brindada en distintos establecimientos de salud. En este contexto, en Colombia, durante el año 2020, se desarrolló un estudio dirigido al personal del laboratorio clínico de una institución sanitaria. Los

hallazgos evidenciaron un elevado nivel de insatisfacción laboral, principalmente asociado a las modalidades de contratación, la falta de motivación en el entorno de trabajo y las relaciones jerárquicas. Asimismo, aproximadamente el 50 % de los trabajadores manifestó un alto grado de descontento en las relaciones interpersonales con sus colegas, situación que repercute de manera negativa en la productividad y el desempeño laboral<sup>9</sup>.

Así mismo en el año 2015, en Zulia, Venezuela, se evaluaron los aspectos de calidad que afectan la satisfacción del personal de los laboratorios clínicos públicos. Evidenciando que la satisfacción se relaciona con el nivel académico, y los aspectos de calidad que la afectaban eran los incentivos, el suministro de materiales, el aseguramiento de la calidad y la dotación de equipos de seguridad<sup>10</sup>.

Por otra parte, en el año 2019, en el Hospital Goyeneche de Arequipa, se determinó que el 65% de los usuarios internos demostraron un nivel satisfactorio en relación con su trabajo actual, y un 55% en relación con su trabajo en general. Sin embargo, otros aspectos como la interacción con el jefe (49.0%), las oportunidades de progreso (59.0%), la remuneración e incentivos (70.0%), la interrelación con los compañeros de trabajo (42.0%), y el ambiente de trabajo (44.0%) mostraron niveles de insatisfacción<sup>11</sup>.

Del mismo modo, en el año 2020, en un estudio realizado en la Clínica Santa Teresa, provincia de Abancay, Apurímac, se encontró que el 43,3% de los usuarios internos se encontraba muy satisfecho, el 36,7% algo satisfecho, y el 20% no estaba ni satisfecho ni insatisfecho, concluyendo que aún existen brechas que impiden que más del 50% de los trabajadores se encuentre muy satisfechos<sup>12</sup>.

En el ámbito local, una investigación desarrollada en el Hospital General de Jaén 2010, evidenció que la percepción del personal interno fue predominantemente neutral respecto a las dimensiones de satisfacción laboral vinculadas al puesto de trabajo actual con el (61 %) y a la relación con la jefatura inmediata el (45,0 %). No obstante, en las dimensiones relacionadas con las oportunidades de desarrollo profesional (54,0 %), las condiciones del entorno laboral (45,0 %) y la interacción con los compañeros de trabajo (42,0 %), se registró una percepción mayoritariamente desfavorable<sup>13</sup>.

Esta investigación se sustenta bajo las bases científicas de estudios como de: Córdova et, al<sup>14</sup>. En el 2024, tuvieron como propósito determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención del laboratorio clínico del Centro de Salud Los Sauces,

Jaén. Fue un estudio básico, no experimental, cuantitativo, transversal y descriptivo correlacional, con una muestra de 244 usuarios seleccionados mediante muestreo no probabilístico. El 98,3% de los usuarios se declararon satisfechos o muy satisfechos, destacando la fiabilidad (76,2%) y la seguridad (73,8%) como las dimensiones mejor valoradas. Además, el 66,4% calificó la atención como muy buena, con mayores niveles de satisfacción en mujeres de 30 a 59 años. El análisis evidenció una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción ( $\chi^2 = 0,92$ ;  $p = 0,00$ ). Se concluyó que el servicio es de buena calidad, aunque requiere mejoras en tiempos de espera y empatía del personal.

Así mismo Navarro<sup>15</sup> en 2024 determinó la relación entre los indicadores de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios internos del Hospital II-1 Rioja- Perú. Estudio transversal, observacional y correlacional con 152 usuarios internos. Se aplicó un cuestionario validado para medir indicadores de calidad. Los resultados mostraron que la mayoría calificó la calidad como buena o muy buena en las áreas gerencial y de apoyo, mientras que los factores extrínsecos e intrínsecos se ubicaron en niveles medios de satisfacción. El análisis de Spearman evidenció una relación directa y perfecta entre los indicadores de calidad y la satisfacción de los usuarios internos ( $\rho = 1,00$ ;  $p < 0,05$ ). Se concluyó que la mejora de los componentes organizacionales se asocia con mayores niveles de satisfacción del personal.

De otra manera Claros<sup>16</sup> en el año 2022 investigó con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en el hospital municipal “La Merced”, La Paz - Bolivia. Estudio de tipo descriptivo y transversal el cual tuvo una muestra de 131 usuarios. Los resultados revelaron que de manera general el 53% del personal se encuentra insatisfecho, donde la infraestructura y limpieza de la institución tiene un 74% de insatisfacción. Teniendo en cuenta todos los factores analizados en el estudio se concluye que el 53% de los funcionarios de la institución hospitalaria se encuentran insatisfechos.

Por otro lado, Perea<sup>17</sup> en el año 2022, planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios internos del servicio de farmacia del hospital II-2 Tarapoto – Perú. La investigación fue de carácter básico y utilizó un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, con una muestra de 291 trabajadores. Los hallazgos mostraron que el nivel de calidad de atención fue regular en un 50 %. Por otro lado, el nivel de satisfacción de los usuarios internos fue regular en un 50 %, malo en un 31

% y bueno en un 19 %. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.850 y el valor p fue de 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Además, se determinó que el 72.25 % de la calidad de atención influyó en la satisfacción del usuario interno.

Aunque Requejo<sup>18</sup> en 2022 tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de la sistematización de la historia clínica y la satisfacción del usuario interno en el Hospital Alto Mayo, Moyobamba - Perú. Estudio cuantitativo, aplicado, transversal, con diseño no experimental, descriptivo correlacional. Participaron 150 profesionales de la salud. La calidad de sistematización fue percibida como alta por 89,33 % y media por 9,33 %. La satisfacción del usuario interno fue alta en 80 % y media en 19,33 %. El análisis evidenció relación significativa y directa (Spearman  $r = 0,310$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ). Se concluyó que una mejor sistematización de la historia clínica se asocia con mayores niveles de satisfacción del usuario interno.

Por otro lado, Machaca<sup>19</sup> en 2020 tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico del Policlínico Policial Tacna – Perú. Durante el contexto de Covid-19. Fue un estudio básico, cuantitativo, con diseño descriptivo, transversal y correlacional, con una muestra de 205 pacientes seleccionados de una población de 890. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron una satisfacción global de 68,8%, siendo la dimensión Empatía la mejor valorada (25,9%) y Elementos tangibles la peor (12,7%). En cuanto a calidad, 37,6% la percibió como buena, destacando la dimensión Humana (29,8%) y evaluando mal el Entorno (12,9%). Se encontró una correlación positiva y directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes.

Aunque Huamani<sup>20</sup> investigó en 2019 sobre “La satisfacción laboral del usuario interno en relación a la satisfacción del usuario externo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, Cusco – Perú. utilizando un enfoque metodológico transversal, descriptivo y correlacional. La muestra consistió en 224 usuarios externos hospitalizados y 76 usuarios internos del área de hospitalización. Los resultados mostraron que el 59% de los usuarios internos estaban satisfechos y el 40% insatisfechos. En cuanto a la satisfacción de los usuarios externos, el 59.1% estaban satisfechos en la dimensión de fiabilidad, el 38% en capacidad de respuesta, el 66% en seguridad, el 64% en empatía y el 57% en aspectos tangibles. En consecuencia, se concluyó que existe una relación entre la satisfacción de los

usuarios internos y la satisfacción de los usuarios externos, respaldada por la prueba Chi-cuadrada de Pearson (sig.= 0.00).

De hecho, Vega<sup>21</sup> realizó en 2016 una investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash – Perú. Con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios internos. Fue un trabajo cuantitativo, no experimental, de corte transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores. Los resultados indicaron que el 60% consideraba la calidad del servicio como mala, el 22% como regular y solo el 18% la calificó como buena. Respecto a la satisfacción del usuario interno, el 44% la percibía como mala, el 40% como regular y solo el 16% como buena. Se concluyó que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario interno, siendo esta positivamente moderada, es decir, a mejor calidad de servicio, mayor será la satisfacción del usuario interno.

Ante lo expuesto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno en relación con la calidad de atención en el servicio de laboratorio del Centro Salud Morro Solar - Jaén, 2025?

Los servicios de laboratorio constituyen un componente fundamental dentro de los sistemas de salud, ya que aportan información clave para el diagnóstico, el tratamiento, el control evolutivo y la prevención de diversas patologías. No obstante, para garantizar su eficiencia y calidad, no basta únicamente con disponer de infraestructura apropiada, equipamiento moderno y personal debidamente calificado, sino que también resulta indispensable asegurar un elevado nivel de satisfacción entre los usuarios internos del laboratorio. En este sentido, la satisfacción del personal puede verse influenciada por diversos factores, tales como las condiciones del entorno laboral, la eficacia de la comunicación interna y la disponibilidad de recursos, entre otros.

La evaluación del grado de satisfacción de los usuarios internos resulta fundamental para identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de sus expectativas y requerimientos dentro de la organización. En este contexto, se propone determinar el nivel de satisfacción del personal del laboratorio del Centro de Salud Morro Solar, considerando que su bienestar y conformidad laboral influyen directamente en su desempeño y en la calidad de la atención que la institución brinda a los pacientes. Un nivel reducido de

satisfacción entre los usuarios internos puede repercutir de manera desfavorable en su rendimiento, motivación y compromiso con las labores asignadas.

Los resultados de la presente investigación permiten reconocer las principales fortalezas y limitaciones del servicio de laboratorio, así como identificar oportunidades de mejora. En el ámbito social, un elevado grado de satisfacción de los usuarios internos tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de la atención brindada a los pacientes, al propiciar decisiones clínicas más oportunas y seguras, además de contribuir al fortalecimiento del sistema de salud y al bienestar general de la población.

Desde una perspectiva teórica, el análisis de la satisfacción de los usuarios internos contribuye a fortalecer el cuerpo de conocimientos relacionados con la gestión de la calidad en los servicios de salud, el desempeño organizacional y la dinámica de trabajo en equipo, facilitando la comprensión del impacto que ejercen las condiciones institucionales en la provisión de servicios diagnósticos.

En el plano práctico, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios internos del laboratorio del Centro de Salud Morro Solar (Jaén) permitirá identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora para optimizar los procesos internos, mejorar el desempeño y garantizar resultados confiables que incidan en la atención de los pacientes.

Desde el punto de vista metodológico, los resultados obtenidos en este estudio pueden constituir un referente para el desarrollo de futuras investigaciones en campos afines o vinculados al sector salud y a la gestión de la calidad en las instituciones sanitarias.

En el enfoque científico, la investigación aporta evidencia objetiva sobre la satisfacción de los usuarios internos, contribuyendo al conocimiento en la gestión de la calidad en salud y sirviendo de base para futuros estudios.

Por ello, se establece el siguiente objetivo general de la investigación, determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en relación con la calidad de atención en el servicio de laboratorio del Centro Salud Morro Solar - Jaén, 2025. Y como objetivos específicos, identificar el nivel de satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2025. Asimismo, evaluar la calidad de atención del servicio de laboratorio en el Centro Salud Morro Solar - Jaén, 2025. Y, caracterizar la calidad de atención en el servicio de laboratorio del centro Salud Morro Solar - Jaén, 2025.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

**Ubicación:** La investigación se ejecutó en el Centro de Salud Morro Solar, ubicado en la calle Alfredo Bastos 630 Sector Morro Solar, en la ciudad de Jaén, provincia de Jaén, región Cajamarca, Perú. Esta localidad se encuentra a una altitud aproximada de 729 metros sobre el nivel del mar y constituye un centro urbano estratégico en la zona nororiental de Cajamarca, con una población cercana a los 90,000 habitantes. Jaén es reconocida por su dinamismo económico basado en el comercio, la agricultura principalmente café y arroz y los servicios de salud y educación, lo que convierte al Centro Salud Morro Solar en un punto de referencia sanitario para la población urbana y las comunidades rurales circundantes.

### 2.1 Población, muestra y muestreo

**Población:** Se define como el total de individuos u objetos que constituyen el universo de estudio, e incluye personas, animales, registros clínicos, nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes de tránsito, entre otros elementos<sup>22</sup>. En la presente investigación, la población estuvo conformada por todos los trabajadores pertenecientes a las áreas usuarias que generan solicitudes de análisis para el servicio de laboratorio del Centro Salud Morro Solar, establecimiento del primer nivel de atención con categoría I-4, ubicado en la ciudad de Jaén.

**Muestra:** Se define como un segmento o grupo representativo seleccionado a partir de la población o universo de estudio<sup>22</sup>. La muestra fue por conveniencia y estuvo integrada por los profesionales que realizan solicitudes de análisis de laboratorio y que manifestaron su disposición a participar en la investigación. En total, la muestra estuvo comprendida por 41 usuarios internos del servicio de laboratorio, distribuidos en las siguientes categorías profesionales: 13 médicos, 13 obstetras, 12 enfermeros, 2 nutricionistas y 1 integrante del programa de estrategia sanitaria.

**Muestreo:** Se entiende como el procedimiento metodológico que, a través de criterios y normas específicas, permite seleccionar a los elementos de la población con el fin de conformar una muestra representativa<sup>22</sup>. En el estudio se empleó un muestreo no probabilístico de tipo intencional o por conveniencia, debido a que este método facilita el acceso a los participantes y la conformación de la muestra de estudio.

## 2.2 Variables de estudio

- Nivel de satisfacción
- Calidad de atención

### 2.2.1 Operacionalización de variables: (Revisar anexo 01)

## 2.3 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Método:

Con la finalidad de desarrollar la investigación, se obtuvo la autorización del Gerente del Comité Local de Administración de la Salud (CLAS) Morro Solar, lo cual permitió la ejecución del estudio en el Centro Salud Morro Solar.

Dentro de este contexto, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, y el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado que incluyó 21 preguntas organizadas en 7 ítems vinculados al nivel de satisfacción, así como 15 preguntas distribuidas en 5 ítems orientados a evaluar la calidad de la atención. Esta estructura metodológica fue diseñada de manera rigurosa con el propósito de alcanzar de forma eficiente los objetivos establecidos en la investigación.

## 2.4 Tipo, diseño y método de investigación

La presente investigación se caracterizó por ser de naturaleza básica, con enfoque descriptivo y correlacional, de tipo prospectivo, cuantitativo y de corte transversal, sustentada en un diseño no experimental y orientada por el método deductivo.

**Básico:** En función del nivel de profundidad del estudio, la investigación se enmarca en el tipo básico, orientada a analizar y ampliar el conocimiento existente sobre el grado de satisfacción de los usuarios internos en relación con la calidad de la atención brindada<sup>23</sup>.

**Descriptivo:** Se desarrolla cuando el propósito es examinar y exponer de manera detallada una realidad en todas sus dimensiones. Mediante este tipo de estudio, basado en el método de análisis, es posible reconocer y caracterizar las cualidades y atributos propios del objeto de estudio<sup>24</sup>.

**Correlacional:** Corresponde a un enfoque no experimental en el cual se analizan dos variables con el objetivo de identificar y establecer el grado de relación estadística existente entre ellas, sin la intervención de factores externos que puedan alterar los resultados obtenidos<sup>25</sup>.

**Prospectivo:** De acuerdo con diversos autores, se clasifican como estudios prospectivos aquellos cuya planificación se realiza antes de que ocurran los hechos de interés, y en los cuales la información se recopila de manera progresiva conforme estos se van desarrollando, con la finalidad de identificar y analizar posibles relaciones causales entre las variables y los resultados futuros<sup>26</sup>.

**Cuantitativo:** La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, dado que se recolectaron y procesaron datos numéricos con el fin de efectuar el análisis correspondiente en concordancia con los objetivos establecidos<sup>27</sup>.

**Transversal:** Corresponde a una modalidad de investigación observacional en la que la información de las variables es recopilada en un único momento temporal, sobre una población, muestra o grupo previamente definido<sup>28</sup>.

**No experimental:** No se realizó manipulación alguna de las variables, lo que permitió observar los fenómenos en su contexto natural y en el momento en que ocurrieron<sup>29</sup>.

**Deductivo:** Se caracteriza por un proceso de investigación que inicia a partir de principios generales o fundamentos teóricos, y mediante un razonamiento lógico permite derivar conclusiones particulares<sup>30</sup>.

## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos se refieren a los procedimientos utilizados para recopilar y analizar información de diversa naturaleza. Entre las estrategias más empleadas para la obtención de datos se incluyen la revisión de documentación relevante, así como la aplicación de entrevistas y la realización de observaciones sistemáticas<sup>31</sup>.

Los instrumentos de recolección de datos se emplean para registrar información relacionada con las variables de estudio, las mismas que se encuentran definidas en el planteamiento del problema, la pregunta de investigación y los objetivos establecidos<sup>32</sup>.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario elaborado de manera específica para la presente investigación. Dicho cuestionario fue estructurado en dos secciones: la primera orientada a evaluar el “nivel de satisfacción” y la segunda destinada al análisis de la “calidad de la atención”, asimismo el cuestionario fue validado por juicio de tres expertos y sometido a una prueba piloto, donde participaron 10 usuarios internos que no formaron parte de la muestra, sometiéndolo a la prueba estadística del Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,89, por lo cual indica que el cuestionario es altamente confiable.

Para la medición de la variable “nivel de satisfacción”, se utilizó una escala tipo Likert de 7 puntos, la cual fue recodificada en cuatro niveles interpretativos con el fin de facilitar el análisis y mejorar la consistencia estadística. Así, las categorías 1 y 2 se agruparon como “Insatisfecho”, 3 y 4 como “Indiferente”, 5 como “Satisfecho” y 6 y 7 como “Muy satisfecho”. Así mismo para medición de la variable “calidad de atención”, se utilizó una escala tipo Likert de 7 puntos, la cual fue recodificada en cuatro niveles interpretativos con el fin de facilitar el análisis y mejorar la consistencia estadística. Así, las categorías 1 y 2 se agruparon como “Mala”, 3 y 4 como “Regular”, 5 como “Buena” y 6 y 7 como “Muy buena”.

Esta estrategia permite reducir la dispersión de los datos y lograr una interpretación más clara sin alterar la naturaleza ordinal de la variable. Autores señalan que las escalas tipo Likert generan datos ordinales susceptibles de codificación y transformación para su análisis, lo que permite agrupar categorías y mejorar la interpretación de los resultados<sup>33</sup>.

## **2.6 Procedimiento de recolección de datos**

Tras contar con la autorización de la Gerencia del CLAS Morro Solar, se procedió a la aplicación de un cuestionario a cada usuario interno vinculado al servicio de laboratorio. La recolección de datos se realizó de manera directa, brindando previamente las indicaciones necesarias para el adecuado llenado del instrumento, garantizando la confidencialidad de la información y la participación voluntaria de los encuestados.

El instrumento fue estructurado considerando las dos variables de estudio. En primer lugar, la variable “nivel de satisfacción” estuvo conformada por siete ítems, cada uno integrado por tres preguntas específicas, orientadas a evaluar de manera integral distintos componentes del entorno laboral. Entre estos se incluyeron la comunicación y coordinación interna, el ambiente de trabajo, la disponibilidad de recursos y equipamiento, la capacitación y desarrollo profesional, el apoyo y liderazgo, la carga de trabajo y distribución de tareas, así como el reconocimiento y motivación del personal.

En segundo lugar, la variable “calidad de la atención” estuvo conformada por cinco ítems, cada uno compuesto por tres preguntas, diseñadas para analizar criterios fundamentales del servicio. Estos comprendieron los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, permitiendo evaluar la percepción del usuario interno respecto al desempeño del servicio de laboratorio.

Para la medición de las respuestas se empleó la escala de Likert, conformada por siete categorías de valoración, numeradas del 1 al 7, donde el valor 1 representó el nivel más bajo de evaluación y el 7 el nivel más alto.

## **2.7 Análisis de datos estadísticos**

Para el procesamiento de la información recopilada se hizo uso del software Microsoft Excel, el cual permitió organizar los datos, así como elaborar estadísticos descriptivos y representaciones gráficas de los resultados. Posteriormente, se empleó el programa SPSS, versión 26, con la finalidad de construir tablas y gráficos estadísticos, así como realizar el análisis inferencial correspondiente.

Previo al análisis de correlación, se evaluó la normalidad de los datos mediante las pruebas de normalidad disponibles en el programa SPSS. Los resultados obtenidos evidenciaron que los datos no presentaban una distribución normal ( $p < 0,05$ ), por lo que se descartó el uso de pruebas paramétricas como la de Pearson.

En función de ello, se optó por la aplicación del coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables de estudio, dado que es una prueba no paramétrica adecuada para datos que no siguen una distribución normal y que provienen

de una escala ordinal como la escala de Likert. Se consideró un nivel de significancia estadística de 0,05 para la toma de decisiones.

Para la interpretación del coeficiente de correlación, se consideraron los siguientes rangos: de 0,00 a 0,19 correlación muy baja; de 0,20 a 0,39 baja; de 0,40 a 0,59 moderada; de 0,60 a 0,79 alta; y de 0,80 a 1,00 muy alta. Asimismo, el signo del coeficiente permitió identificar la dirección de la relación, siendo positiva o negativa según el comportamiento de las variables.

## **2.8 Aspectos éticos de la investigación**

Se gestionó la autorización correspondiente ante la Dirección del Centro de Salud Morro Solar con la finalidad de llevar a cabo la aplicación del instrumento de recolección de datos (Anexo 3). Asimismo, todos los usuarios internos que participaron en el estudio suscribieron un consentimiento informado (Anexo 5), mediante el cual se les brindó una explicación clara y detallada sobre los objetivos de la investigación.

**Principio de respeto a la dignidad humana:** Este principio garantiza el derecho a la autodeterminación, permitiendo que los participantes decidan de forma libre y voluntaria su participación en el estudio, tras recibir información adecuada sobre la naturaleza, objetivos y metodología de la investigación, lo que asegura una decisión consciente y voluntaria<sup>34</sup>.

**Principio de justicia:** El principio de justicia garantiza un trato equitativo y respetuoso hacia todas las personas, sin discriminación ni desigualdades. En este marco, los participantes del estudio serán tratados con consideración, respeto y equidad, evitando cualquier forma de perjuicio<sup>34</sup>.

**Principio de beneficencia:** Este principio se orienta a la protección de los derechos y el bienestar de las personas, así como a la prevención de posibles riesgos<sup>35</sup>. Por ello, se establecerán medidas preventivas destinadas a evitar cualquier inconveniente asociado a la participación en el estudio.

**Principio de confidencialidad:** Este principio garantiza la confidencialidad de la información personal de los participantes, asegurando su anonimato y evitando cualquier riesgo<sup>36</sup>. Los datos recopilados serán utilizados únicamente con fines científicos.

**Principio de transparencia:** Este principio se fundamenta en la conducta ética y transparente, que exige informar de manera clara y veraz sobre los propósitos, los procedimientos y los resultados de la investigación<sup>37</sup>.

### III. RESULTADOS

**Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario interno en el Centro Salud Morro Solar – Jaén, 2025.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Insatisfecho	6	14.6	14.6
Indiferente	15	36.6	36.6
Satisfecho	18	43.9	43.9
Muy satisfecho	2	4.9	4.9
Total	41	100.0	100.0

En la Tabla 1 se evidencia que el 14,6 % de los usuarios internos manifestaron estar insatisfecho respecto a su situación laboral, mientras que un 36,6 % adoptó una postura indiferente. Estos resultados evidencian que una proporción significativa del personal no presenta una valoración positiva del servicio; pese a la valoración favorable predominante, existen aspectos internos que requieren atención para mejorar la satisfacción de los trabajadores.

**Tabla 7. Calidad de atención en el servicio de laboratorio del Centro Salud Morro Solar – Jaén, 2025.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Mala	1	2.4	2.4
Regular	9	22.0	22.0
Buena	26	63.4	63.4
Muy buena	5	12.2	12.2
Total	41	100.0	100.0

En la Tabla 2 se observa que un 22% de los usuarios internos calificó la calidad de atención del servicio de laboratorio como regular, lo que refleja una percepción intermedia que no garantiza una satisfacción plena y sugiere la existencia de aspectos susceptibles de mejora en la atención brindada. Asimismo, un 2,4% la calificó como mala, evidenciando

experiencias desfavorables que, aunque en menor proporción, resultan relevantes al señalar deficiencias específicas en la calidad del servicio.

**Tabla 8. Caracterización de la calidad de atención en el servicio de laboratorio del centro Salud Morro Solar – Jaén, 2025.**

Dimensiones de la calidad de atención	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Elementos tangibles	1	2.4%	1	2.4%	24	58.5%	14	34.1%	1	2.4%
D2: Fiabilidad	0	0.0%	2	4.9%	11	26.8%	14	34.1%	14	34.1%
D3: Capacidad de respuesta	1	2.4%	2	4.9%	14	34.1%	19	46.3%	5	12.2%
D4: Seguridad	0	0.0%	2	4.9%	12	29.3%	25	61.0%	2	4.9%
D5: Empatía	1	2.4%	1	2.4%	13	31.7%	21	51.2%	5	12.2%

Nota: f = frecuencia de casos

En la Tabla 3 se evidencia la caracterización de la calidad de atención en el servicio de laboratorio según sus dimensiones. En elementos tangibles, predomina la valoración regular (58,5%), seguida de buena (34,1%), lo que sugiere aspectos físicos e infraestructura por mejorar. En cuanto a la fiabilidad, se observa una distribución favorable, con iguales porcentajes en buena y muy buena (34,1%), aunque un 26,8% la percibe como regular. Respecto a la capacidad de respuesta, destaca la valoración buena (46,3%), seguida de regular (34,1%), evidenciando oportunidades de mejora. En la dimensión de seguridad, se presenta la valoración más alta en buena (61,0%), indicando confianza en el servicio brindado. Finalmente, en empatía, predomina la categoría buena (51,2%), aunque un 31,7% la considera regular.

**Tabla 9. Nivel de satisfacción del usuario interno en relación con la calidad de atención en el servicio de laboratorio del Centro Salud Morro Solar – Jaén, 2025.**

		Nivel de satisfacción				
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Calidad de atención	Mala	f	1	0	0	0
		%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	f	3	5	1	0
		%	7.3%	12.2%	2.4%	0.0%
	Buena	f	2	10	12	2
		%	4.9%	24.4%	29.3%	4.9%
	Muy buena	f	0	0	5	0
		%	0.0%	0.0%	12.2%	0.0%

Nota: f = frecuencia de casos

Los resultados de la tabla 4 evidencian que la satisfacción del usuario interno se incrementa a medida que mejora la calidad del servicio de laboratorio. La mayor concentración de trabajadores satisfechos proviene de quienes calificaron la atención como buena (29,3%) y muy buena (12,2%), mientras que las percepciones regulares se asocian principalmente a indiferencia (12,2%). Por otro lado, la única valoración de mala calidad se relacionó directamente con insatisfacción (2,4%). En conjunto, los datos muestran que una mejor calidad de atención se traduce en mayores niveles de satisfacción entre los trabajadores.

**Tabla 10. Prueba de hipótesis**

		Nivel de satisfacción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,698**
	Nivel de satisfacción	Sig. (bilateral)	0.000
	N	41	41
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,698**	1.000
	Nivel de satisfacción	Sig. (bilateral)	0.000
	N	41	41

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

La tabla 5 muestra la correlación de Rho de Spearman obtenida ( $\rho = 0.698$ ;  $p < 0.001$ ), lo cual indica una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención del servicio de laboratorio y la satisfacción del usuario interno. Dado que la correlación es alta y estadísticamente significativa al 0,01, los datos respaldan la hipótesis planteada, evidenciando una correlación positiva alta entre ambas variables.

#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación realizada en el Centro Salud Morro Solar – Jaén, 2025, se evidenció una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de atención del servicio de laboratorio y la satisfacción del usuario interno. Asimismo, se encontró que el 75,6% percibe la calidad de atención como buena o muy buena, mientras que solo el 48,8% presenta un nivel de satisfacción favorable, evidenciándose además un 36,6% de usuarios indiferentes y un 14,6% insatisfechos.

A diferencia de los estudios de Quispe<sup>12</sup> (2020) y Requejo<sup>18</sup> (2022), quienes reportaron altos niveles de satisfacción del usuario interno, con un 43,3% de trabajadores muy satisfechos y un 80% con satisfacción alta respectivamente, en el presente estudio solo el 48,8% de los usuarios internos se encontró satisfecho o muy satisfecho (43,9% satisfecho y 4,9% muy satisfecho), mientras que un 36,6% se mostró indiferente y un 14,6% insatisfecho. Esta diferencia evidencia que en el contexto del Centro Salud Morro Solar no se alcanzan niveles óptimos de satisfacción, lo cual podría explicarse por limitaciones en las condiciones laborales, escasa disponibilidad de recursos, sobrecarga de trabajo y deficiencias en el reconocimiento institucional.

Del mismo modo, en relación con la calidad de atención, los resultados del presente estudio difieren de lo reportado por Córdova et al.<sup>14</sup> (2024), quienes encontraron que el 98,3% de los usuarios presentaban niveles altos de satisfacción y percepción positiva de la calidad, mientras que, en esta investigación, aunque el 75,6% calificó la atención como buena o muy buena (63,4% buena y 12,2% muy buena), aún existe un 24,4% que la percibe como regular o mala (22,0% regular y 2,4% mala). Esta discrepancia podría atribuirse a diferencias en la infraestructura, el equipamiento, la organización del servicio y la gestión institucional, factores que influyen directamente en la percepción de la calidad.

Asimismo, la dimensión elementos tangibles fue valorada mayoritariamente como regular (58,5%), lo que evidencia una debilidad en las condiciones físicas del servicio. Este resultado difiere de estudios donde se reportan mejores condiciones estructurales; sin embargo, muestra similitud con lo encontrado por Claros<sup>16</sup> (2022), quien evidenció un 74% de insatisfacción relacionada con la infraestructura, así como con Machaca<sup>19</sup> (2020), donde los elementos tangibles fueron la dimensión peor valorada. Esta coincidencia podría explicarse por las limitaciones presupuestales, la antigüedad de los equipos y las deficiencias en el

mantenimiento, características comunes en los establecimientos públicos de salud, las cuales influyen negativamente en la percepción global de la calidad del servicio.

Por otro lado, los resultados del presente estudio muestran similitud con lo reportado por Vega<sup>21</sup> (2016) y Perea<sup>17</sup> (2022), quienes evidenciaron niveles de satisfacción predominantemente regulares y bajos, con un 44% de percepción negativa y un 50% de nivel regular respectivamente. Esta coincidencia sugiere que en los establecimientos públicos de salud persisten condiciones estructurales y organizacionales que limitan el bienestar del personal.

En cuanto a la calidad de atención, los resultados también son similares a los de Machaca<sup>19</sup> (2020), quien reportó un 68,8% de satisfacción global, evidenciando una percepción mayoritariamente positiva, aunque no completamente óptima. Esta similitud puede explicarse por la estandarización de procesos, el cumplimiento de protocolos técnicos y el desempeño del personal de salud.

Respecto a la caracterización de la calidad, la valoración de los elementos tangibles coincide con lo reportado por Claros<sup>16</sup> (2022), quien encontró un 74% de insatisfacción en infraestructura, así como con Machaca<sup>19</sup> (2020), donde esta dimensión fue la peor evaluada. Esto confirma que las condiciones físicas continúan siendo una de las principales debilidades en los servicios de salud públicos.

Por otro lado, las dimensiones de fiabilidad (68,2%), seguridad (65,9%), empatía (63,4%) y capacidad de respuesta (58,5%) presentaron valoraciones mayoritariamente positivas, lo cual es similar a lo reportado por Huamani<sup>20</sup> (2019), quien evidenció un 66% de satisfacción en la dimensión seguridad, y Navarro<sup>15</sup> (2024), quien encontró percepciones favorables en los indicadores de calidad. Esto demuestra que el componente humano del servicio constituye una fortaleza importante, incluso en contextos con limitaciones estructurales.

En relación con ambas variables, se evidenció la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario interno, lo cual coincide con los estudios de Vega<sup>21</sup> (2016), Perea<sup>17</sup> (2022), Requejo<sup>18</sup> (2022) y Navarro<sup>15</sup> (2024), quienes también establecieron una relación directa entre ambas variables. Esto confirma que la mejora en la calidad del servicio influye en el incremento de la satisfacción del personal.

Finalmente, se observa que, aunque el 75,6% percibe la calidad de atención como buena o muy buena, solo el 48,8% presenta un nivel de satisfacción favorable, lo que indica que la calidad percibida no se traduce proporcionalmente en satisfacción. Esta situación podría estar influenciada por factores organizacionales como la carga laboral, el clima institucional, la comunicación interna y el reconocimiento del personal, evidenciando que la satisfacción del usuario interno es un fenómeno multifactorial.

En este sentido, se concluye que, si bien la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario interno, es necesario fortalecer no solo los aspectos técnicos del servicio, sino también las condiciones laborales y organizacionales, con el fin de alcanzar niveles óptimos de satisfacción en el personal de salud.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario interno en relación con la calidad de atención en el servicio de laboratorio del Centro Salud Morro Solar – Jaén, 2025 fue satisfecha en un 43.9% y de estos, el 63.4% mencionó que hay una buena calidad de atención.
- Se evidenció que el nivel de satisfacción fue favorable (satisfecho 43,9% y muy satisfecho 4,9%), y solo el 14,6% está insatisfecho.
- Se encontró que la calidad de atención del servicio de laboratorio fue valorada mayoritariamente como buena (63.4%) y muy buena (12.2%), lo que refleja un desempeño adecuado del servicio.
- Se caracterizó la atención en el servicio de laboratorio, destacando la dimensión de fiabilidad con 68,2% y la seguridad con 65,9%, con valoraciones entre buena y muy buena; la empatía 63,4% y la capacidad de respuesta un 58,5% en esos mismos niveles buena y muy buena respectivamente.

## **Recomendaciones**

- Al gerente del CLAS Morro solar, planificar, implementar y supervisar estrategias de mejora continua de la calidad en el servicio de laboratorio, orientadas a la optimización de los procesos operativos y asistenciales, al fortalecimiento de la seguridad y eficiencia del servicio, y a la evaluación sistemática de la satisfacción del usuario interno como indicador clave de desempeño institucional.
- Al director de la RIS Jaén, formular y consolidar lineamientos técnicos de gestión de la calidad que permitan la estandarización, supervisión y mejora permanente de los procesos del servicio de laboratorio en los establecimientos de salud de su jurisdicción, garantizando el cumplimiento de normas, protocolos y estándares de calidad vigentes.
- Al Decano Nacional del Colegio de Tecnólogos Médicos del Perú, promover programas estructurados de capacitación, actualización y fortalecimiento de competencias profesionales del tecnólogo médico, orientados al desarrollo técnico-científico, ético y humano, con énfasis en la calidad de atención, seguridad del paciente y mejora continua de los servicios de laboratorio clínico.
- Al Coordinador de la facultad profesional de Tecnología Médica, promover estudios en la presente línea de investigación con la finalidad de asegurar los estándares de calidad en atención de salud tanto a los usuarios internos como externos.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: An. Fac. Med; 66 (2): 127-141. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37966207>
2. León S. Calidad en los servicios de salud. Editorial. Tabasco; 2011. Soc Sci Med 2002; 54: 1255-1266. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48721182001.pdf>
3. Salcedo J. Control y evaluación de recursos humanos. Santander; UIMP; 1998. pp: 283-292.
4. Alba-Leonel A, Salcedo-Álvarez RA, Zárate-Grajales RA, et al. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. Rev Enferm IMSS. 2008;16(3):155-160
5. Tovar F. Políticas de salud centradas en la familia y la comunidad. Gob.ar. [citado el 3 de julio de 2023]. Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>
6. Martínez A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. [Internet]. Edu.co. [citado el 3 de julio de 2023]. Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/639/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion,%20Tenjo.pdf;jsessionid=69546AA50485460C60A8C51A4D87BEF1?sequence=1>
7. Pletea Terci G. La relación entre la satisfacción laboral del personal sanitario y la calidad de la atención. Ocronos. 2024 Jul;VII(7):1200 Disponible en: <https://revistamedica.com/relacion-satisfaccion-laboral-personal-sanitario-calidad-atencion/>
8. Chiavenato I. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Mc.Graw-Hill. 1. [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

9. Trujillo L. Satisfacción laboral en trabajadores del laboratorio clínico en una institución de salud [Internet]. Edu.co. Disponible en: [https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/8944/Trujillo.Castro\\_Luisa\\_Fernanda\\_2020..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/8944/Trujillo.Castro_Luisa_Fernanda_2020..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Molero T, Zambrano M, Cruz Morán S, Gómez M, Panunzio A, Parra de Cequeda I, et al. Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. Saber (Cumana) [Internet]. 2015 [citado el 1 de octubre de 2023];27(2):259–68. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622015000200007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000200007)
11. Pare R, Danny R. Nivel de satisfacción del usuario interno del Hospital Goyeneche de Arequipa - 2019. Universidad San Pedro; 2019. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2679748>
12. Quispe P. Grado de satisfacción laboral del usuario interno de la clínica Santa Teresa - Abancay 2020 [Internet]. Edu.pe. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f7cdb773-6598-490a-8f22-9a09f5b515d2/content>
13. Bravo, M. Relación entre la satisfacción del usuario interno y la calidad de atención en los servicios de hospitalización. Hospital General Jaén, 2010 [Internet]. Edu.pe. [citado el 12 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4963/Tesis%20Vacilia%20Bravo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Córdova M, Mego K. (2025). Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del centro de salud los Sauces Jaén-2024” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Jaén. Disponible en: <https://repositorio.unj.edu.pe/handle/20.500.14689/883>
15. Navarro A. Indicadores de calidad y satisfacción del usuario interno y externo del hospital II-1 Rioja, 2024. UNTRM [citado el 19 de julio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/4502/Auner%20Navarro%20Quintos%20-%20EPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Claros D. Nivel de satisfacción del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced gestión 2022 La Paz - Bolivia. 2023. Universidad Mayor de San Andrés. Umsa.bo. [citado el 1 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/31574/TE-2105.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Perea I. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del Hospital II 2 Tarapoto, 2021. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80512>
18. Requejo P. Satisfacción del usuario interno relacionado a sistematización de la historia clínica en el Hospital Alto Mayo 2022. Repositorio académico USMP. [citado el 19 de julio de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15720/requejo\\_ppp\\_restringido.pdf?sequence=6](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15720/requejo_ppp_restringido.pdf?sequence=6)
19. Machaca. Relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, 2020. Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/486911360>
20. Huamani A. La satisfacción laboral del usuario interno en relación a la satisfacción del usuario externo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani (HACRS) - 2016. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4795>
21. Vega K. Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12048>
22. López P. Población muestra y muestreo. Punto Cero [Internet]. 2004 [citado el 1 de diciembre de 2023]; Disponible en: <https://www.scienceopen.com/document?vid=1b1bbebf-484c-40ea-986b-9e64dd658382>
23. Narvaez M. Investigación básica: Qué es, ventajas y ejemplos [Internet]. QuestionPro. 2022 [citado el 6 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-basica/>

24. Universidad Veracruzana. Introducción a la Investigación: guía interactiva [Internet]. Www.uv.mx. [citado el 21 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
25. Godoy F. ¿Qué es una investigación correlacional? [Internet]. Tesis y Másters Colombia. 2022 [citado el 8 de junio de 2024]. Disponible en: <https://tesisymasters.com.co/investigacion-correlacional/>
26. Universitat de València. Tipos de estudio [Internet]. Www.uv.es. [citado el 1 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.uv.es/invsalud/invsalud/disenyo-tipo-estudio.htm>
27. Pita Fernández S., Pértega Díaz S. Investigación cuantitativa y cualitativa [Internet]. Cad Aten Primaria 2002; 9: 76-78. Unican.es. 2002. Disponible en: <https://ocw.unican.es/pluginfile.php/355/course/section/154/Tema%25208.pdf>
28. Ortega C. ¿Qué es un estudio transversal? [Internet]. QuestionPro. 2018 [citado el 1 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>
29. Verma, J. P. (2019). Research Design in Psychology. In Statistics and Research Methods in Psychology with Excel, 333-363. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-13-3429-0\\_9](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-13-3429-0_9)
30. Aspasia. Método (de investigación) deductivo [Internet]. grupoaspasia.com. Grupo Aspasia; 2021 [citado el 13 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://grupoaspasia.com/es/glosario/metodo-de-investigacion-deductivo/>
31. SafetyCulture. Técnicas de recolección de datos - Una guía [Internet]. SafetyCulture. 2022. Disponible en: <https://safetyculture.com/es/temas/recoleccion-de-datos/tecnicas-de-recoleccion-de-datos/>
32. Universidad del desarrollo. Instrumento de selección de información [Internet]. Udd.cl. [citado el 17 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://innovaciondocente.udd.cl/files/2021/12/7.instrumento-de-seleccion-de-informacion.pdf>
33. Landaluce Calvo MI. Recodificación de escalas tipo Likert a través de la clasificación no supervisada. Las implicaciones de las relaciones por Internet respecto a las relaciones

- presenciales como estudio de caso. Rev. int. sociol. [Internet]. 18 de junio de 2024 [citado 21 de abril de 2026];82(2):e251. Disponible en: <https://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/1419>
34. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de investigación 2a edición. México. McGraw-Hill Interamericana; 2010. Disponible en: <https://archive.org/details/metodologiadelai0002hern>
35. Beauchamp T, Childress J. Principles of biomedical ethics. Londres, Inglaterra: Oxford University Press; 2001.
36. FasterCapital. Confidencialidad en la investigación [Internet]. Fastercapital.com. 2025 [citado el 19 de julio de 2025]. Disponible en: <https://fastercapital.com/es/contenido/Confidencialidad-en-la-investigacion--mantener-la-privacidad-en-los-estudios-cientificos.html>
37. Manzano I. La Importancia de la Transparencia en la Metodología Científica [Internet]. Ciencia y Salud. 2024 [citado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: <https://uisys.es/la-importancia-de-la-transparencia-en-la-metodologia-cientifica/>
38. Velázquez A. Importancia de la satisfacción del cliente interno [Internet]. QuestionPro. 2019 [citado el 1 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/>
39. OPS. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. Paho.org. 2021 [citado el 21 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a los que contribuyeron moral y económicamente para realizar esta tesis y por su apoyo incondicional y la confianza que siempre depositaron en mí. A mi asesor, Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus por su guía, paciencia y valiosas orientaciones que enriquecieron este trabajo. Así mismo a mis docentes, quienes con sus enseñanzas contribuyeron a mi formación académica y personal.

**Cordova Pintado Kenlli Chayan**

Expreso mi profundo agradecimiento a mis seres queridos por su constante apoyo y palabras de aliento a lo largo de este proceso. Asimismo, agradezco a nuestro asesor, el Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus, por su valiosa guía, paciencia y compromiso durante el desarrollo de esta investigación, que hicieron posible la culminación de esta tesis. Finalmente, expreso mi gratitud a los profesionales de la salud, usuarios internos del Centro de Salud Morro Solar de Jaén, por su disposición para participar en este trabajo de investigación.

**Cotrina Huaman Giancarlo**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, dedico este logro a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, por darme la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar esta meta.

Así mismo a mi familia, por su amor incondicional, apoyo constante y confianza en mí. A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación; y a mis hermanos, por su compañía y aliento en los momentos más difíciles.

**Cordova Pintado Kenlli Chayan**

Dedico el presente trabajo, en primer lugar, a Dios, por brindarme vida, fortaleza y sabiduría. A la memoria de mi madre Luz Amanda, quien, aunque no se encuentra físicamente conmigo, sigue siendo mi guía e inspiración. Su amor y enseñanzas viven en cada uno de mis logros. A mis seres queridos, por su apoyo incondicional y constante motivación, fundamentales para alcanzar esta meta.

**Cotrina Huaman Giancarlos**

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de Variables

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo	Escala de medición	Técnica e instrumento
Nivel de satisfacción	La satisfacción del usuario interno se refiere a la medida en que los trabajadores de una organización, empresa o institución están satisfechos con su trabajo y su ambiente laboral <sup>38</sup> .	La satisfacción del usuario se medirá mediante un cuestionario que evalúe aspectos específicos, utilizando una escala Likert de 7 puntos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y coordinación interna</li> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Disponibilidad de recursos y equipamiento</li> <li>• Capacitación y desarrollo profesional</li> <li>• Apoyo y liderazgo</li> <li>• Carga de trabajo y distribución de tareas</li> <li>• Reconocimiento y motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo (TA)</li> <li>• De acuerdo (DA)</li> <li>• Ligeramente de acuerdo (LA)</li> <li>• Neutral (N)</li> <li>• Ligeramente en desacuerdo (LD)</li> <li>• En desacuerdo (ED)</li> <li>• Totalmente en desacuerdo (TD)</li> </ul>	Cualitativo	Ordinal	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<b>Variable 2</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tipo</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
Calidad de atención	La calidad de la atención se define como una atención centrada en la persona, la familia y la comunidad, caracterizada por niveles óptimos de seguridad, eficacia, eficiencia y acceso equitativo. La implementación de estas propiedades depende de su adecuada organización y gestión <sup>39</sup> .	Evaluación del cumplimiento de un conjunto de características que debe tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios externos. Se calificará utilizando la escala de Likert de 7 puntos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo (TA)</li> <li>• De acuerdo (DA)</li> <li>• Ligeramente de acuerdo (LA)</li> <li>• Neutral (N)</li> <li>• Ligeramente en desacuerdo (LD)</li> <li>• En desacuerdo (ED)</li> <li>• Totalmente en desacuerdo (TD)</li> </ul>	Cualitativo	Ordinal	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

## Anexo 2. Solicitud para la ejecución del proyecto de tesis



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE JAÉN

Escuela Profesional de Tecnología Médica  
Carrera Profesional de Tecnología Médica

“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA A  
USUARIOS INTERNOS

M.V. VIOLETA URPI GUZMÁN SOLANO  
GERENTE CLAS MORRO SOLAR - JAÉN

**CARGO**

Cotrina Huamán Giancarlos, identificado con DNI N° 60470703, domiciliado en la Calle Cesar Vallejo N° 1140 de la provincia de Jaén, y Cordova Pintado Kenlli Chayan identificado con DNI N° 70764362, con dirección domiciliaria en av. Pakamuros N° 2098 Jaén, estudiantes del X Ciclo de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de esta casa superior de estudios, nos presentamos ante Ud. Respetuosamente y exponemos lo siguiente:

Que, habiendo llevado el curso Seminario de Investigación Científica II, cuyo producto es completar y ejecutar el proyecto de Tesis para lo cual es necesario aplicar una encuesta que nos permita recoger datos para nuestro trabajo de investigación, cuyo título es “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR JAÉN - 2025”. Por tanto, solicitamos a usted la autorización correspondiente para realizar dicha encuesta.

POR LO EXPUESTO:

Pedimos a Ud. Acceder a nuestra solicitud.

Atentamente,



Jaén, 04 de noviembre del 2025.

  
COTRINA HUAMÁN GIANCARLOS  
DNI N° 60470703

  
CORDOVA PINTADO KENLLI  
DNI N° 70764362

### Anexo 3. Autorización de ejecución del proyecto de tesis



A-CLAS  
MORRO SOLAR

*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana".*

Jaén, 04 de noviembre del 2025

#### CARTA N° 060-2025-GRC/DSRSJ/DG/CLASMS/G.

#### TESISTAS:

COTRINA HUAMÁN GIANCARLOS  
CORDOVA PINTADO KENLLI

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA  
CARRERA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

#### ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTA

Es grato dirigirme, saludarlos cordialmente y comunicarles que, se les concede la autorización para la aplicación del proyecto de investigación: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR JAÉN - 2025"**, el cual deberá realizarse bajo responsabilidad, respetando la normativa institucional, la reserva y confidencialidad del caso.

Cabe mencionar, que la coordinación para la ejecución del proyecto de investigación deberá ser planificada con el encargado correspondiente, además de asumir personalmente los gastos de la investigación.

Por tal cumplimiento, la presente investigación tiene vigencia a partir de la fecha.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
Red Integrada de Salud  
Cajamarca  
M.V. VIOLETA URPI GUZMÁN SOLANO  
EMP. N° 06688  
GERENTE (E)

VUGS/GERENTE(E)  
CC.Archivo.

Dirección: Alfredo Bastos N° 630 Morro Solar - Jaén Tel.: 076431407 Email: csmorrosolarmedesaparte@gmail.com

## Anexo 4. Validación de instrumento

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR CRITERIO DEL JUICIO DE EXPERTOS

##### 1. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del Juez : *Christfan A. Rivera Salazar*  
 1.2. Grado Académico / mención : *Doctor en Ciencias Biológicas*  
 1.3. DNI / Teléfono fijo o celular : *18890212*  
 1.4. Cargo e institución donde labora : *Docente Asociado*  
 1.5. Autor del instrumento (s) : *Stancarlos Cotrina Huaman*  
 1.6. Lugar y fecha : *Jaén, 09.01.2024*

##### 2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada y lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre problema, objetivos, hipótesis con las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS	A	B	C	D	E
(realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)				3	7

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{0.94}{1}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

.....  
.....  
.....  
.....



**Firma del Juez**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Quien suscribe, Christian Alexander RIVERA SALAJAR con documento de identidad N° 18898832, de profesión Biólogo - Microbiólogo Grado de Doctor, en la Universidad nacional de Jaén. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en el Plan de trabajo de investigación/Proyecto de investigación con título: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR JAÉN - 2024".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Coherencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de ítems		X		
Claridad y precisión			X	
Precisión		X		

Fecha: / /



Firma  
DNI N° ..... 18898832

**UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE JAÉN**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS POR CRITERIO DEL JUICIO DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y nombres del Juez : TINEDO SAAVEDRA LUIS RAFAEL  
 1.2. Grado Académico / mención : MAESTRIA / CIENCIAS ECONÓMICAS  
 1.3. DNI / Teléfono fijo o celular : 46094613 / 913152932  
 1.4. Cargo e institución donde labora : DOCENTE NOMBRADO  
 1.5. Autor del instrumento (s) : Ciencias, cultura, Human  
 1.6. Lugar y fecha : JAEN, 11-01-2024

**2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada y lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre problema, objetivos, hipótesis con las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
					2

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{0 + 0 + 0 + 8 + 40}{50} = 0.96$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

.....  
.....  
.....



.....  
**Firma del Juez**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Quien suscribe, LUIS RAFAEL TINEDO SAAVEDRA con documento de identidad N° 46094613, de profesión ECONOMISTA Grado de MAESTRO, en la Universidad nacional de Jaén. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en el Plan de trabajo de investigación/Proyecto de investigación con título: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR JAÉN - 2024".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Coherencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de ítems				X
Claridad y precisión				X
Precisión				X

Fecha: 11/01/2024



Firma  
DNI N° 46094613

**UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE JAÉN**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS POR CRITERIO DEL JUICIO DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES**

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1.1. Apellidos y nombres del Juez     | Torrejón Rodríguez, Yudelly                             |
| 1.2. Grado Académico / mención        | Doctora en Ciencias, mención Educación                  |
| 1.3. DNI / Teléfono fijo o celular    | 41674352 / 956070954                                    |
| 1.4. Cargo e institución donde labora | Docente de la Universidad Nacional de Jaén              |
| 1.5. Autor del instrumento (s)        | Giancarlo Cabrita Huamán y Kenli Chayan Cordova Pintado |
| 1.6. Lugar y fecha                    | Jaén, 13 de junio 2024                                  |

**2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				/	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada y lógica				/	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				/	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					/
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					/
8. COHERENCIA	Entre problema, objetivos, hipótesis con las variables, dimensiones, indicadores e ítems.				/	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				/	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				/	

CONTEO TOTAL DE MARCAS	A	B	C	D	E
(realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)				8	2

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{0.84}{1}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

.....  
.....  
.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
  
Dra. Yudelly Torrejón Rodríguez  
DOCENTE ORDINARIO

.....  
**Firma del Juez**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Quien suscribe, Judelly Torrezón Rodríguez con documento de identidad N° 41674352, de profesión Licenciada en Enfermería Grado de Doctora en Ciencias, en la Universidad Nacional de Jaén. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en el Plan de trabajo de investigación/Proyecto de investigación con título: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR JAÉN, 2024".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Coherencia de ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Precisión				/

Fecha: / /



Firma

DNI N° 41674352

## Anexo 5. Encuestas aplicadas a usuarios internos del Centro de Salud Morro Solar – Jaén.

### ASENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el estudio titulado: "Nivel de satisfacción del usuario interno en relación a la calidad de atención en el servicio de laboratorio en el Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2025".

#### 1. Propósito:

Medir el nivel de satisfacción del usuario interno en relación a la atención en el servicio de laboratorio en el Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2025.

#### 2. Participación:

Usuario interno vinculado al servicio de laboratorio del Centro de Salud Morro Solar, Jaén.

#### 3. Procedimiento:

Para realizar este estudio se explicará al participante del procedimiento adecuado para llenar correctamente el cuestionario, siendo el instrumento fundamental para obtener datos del estudio.

Empleará aproximadamente 10-20 minutos de su tiempo en el llenado del cuestionario.

Requerimos se consigne la información veraz para obtener resultados ajustados a la realidad.

#### 4. Riesgo:

Ninguno, los datos obtenidos serán confidenciales y solo se emplearán con fines de investigación.

#### 5. Participación voluntaria:

Su participación en el presente estudio es voluntaria y puede desistir de la misma si así lo desea.

#### 6. Consentimiento:

Si doy mi consentimiento.

No doy mi consentimiento.



Firma del participante

## CUESTIONARIO

N° de cuestionario:

02

Cuestionario: Nivel de satisfacción del usuario interno en relación a la atención en el servicio de laboratorio en el centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2025.

### I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Género:

a) Masculino

b) Femenino

2. Edad: 48 años

3. Cargo o área de trabajo en el servicio de: OBSTETRICIA

4. ¿Cuál es tu condición laboral?

a) Nombrado

b) Contratado

c) SERUMS

### II. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el "Nivel de satisfacción del usuario interno" y la "Calidad de atención". Califique en la escala de 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada pregunta. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

CÓDIGO	ESTOY:
1	Totalmente en desacuerdo (TD)
2	En desacuerdo (ED)
3	Ligeramente en desacuerdo (LD)
4	Neutral (N)
5	Ligeramente de acuerdo (LA)
6	De acuerdo (DA)
7	Totalmente de acuerdo (TA)

**Cuestionario N° 01**

NIVEL DE SATISFACCIÓN								
N°	Ítems	Puntaje						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA</b>								
1	Estoy bien informado sobre los procedimientos y actividades en el laboratorio.		x					
2	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta en el servicio de laboratorio.		x					
3	Existe una buena relación con los diferentes profesionales del laboratorio.				x			
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>								
4	Me siento cómodo con el espacio físico y las condiciones de trabajo con relación al servicio del laboratorio.					x		
5	El ambiente laboral con relación al servicio de laboratorio es propicio para desarrollar mis actividades de manera eficiente relacionado con el servicio de laboratorio.			x				
6	El ambiente laboral favorece la colaboración y el trabajo en equipo con el servicio de laboratorio.					x		
<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS Y EQUIPAMIENTO</b>								
7	El laboratorio cuenta con el equipamiento adecuado para llevar a cabo los exámenes de laboratorio requeridos.			x				
8	El laboratorio cuenta con los recursos necesarios para realizar sus exámenes.			x				
9	Estoy satisfecho/a con la cantidad y calidad de los exámenes de laboratorio.					x		
<b>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
10	El servicio de laboratorio me ofrece oportunidades de desarrollo profesional para mejorar mis habilidades y conocimientos.					x		
11	Recibo capacitación constante por parte del servicio de laboratorio para realizar mis funciones en el Centro de Salud.			x				
12	Se me valora y promueve mi crecimiento profesional conjuntamente con el servicio de laboratorio.					x		

N°	Ítems	Puntaje						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>APOYO Y LIDERAZGO</b>								
13	Recibo suficiente apoyo y orientación por parte de la jefatura de laboratorio.			x				
14	Puedo acudir a la jefatura de laboratorio cuando tengo algún problema o inquietud.				y			
15	El liderazgo en el laboratorio es eficiente y motivador.				x			
<b>CARGA DE TRABAJO Y DISTRIBUCIÓN DE TAREAS</b>								
16	En el servicio de laboratorio las cargas y/o responsabilidades de trabajo están bien repartidas.			x				
17	Tienes suficiente tiempo para realizar tus tareas de manera adecuada de acuerdo con los tiempos y entrega de resultados de laboratorio.					x		
18	De acuerdo a la cantidad de recursos humanos en laboratorio satisface las necesidades en cuanto a las solicitudes de exámenes de laboratorio.					x		
<b>RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN</b>								
19	El servicio de laboratorio reconoce y valora su desempeño como profesional.				x			
20	Por parte de laboratorio recibo reconocimiento por los logros y esfuerzos alcanzados.					x		
21	En general, las condiciones laborales tanto de usted como del personal de laboratorio son satisfactorias. (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc).					x		

**Cuestionario N° 02**

CALIDAD DE ATENCIÓN								
N°	Ítems	Puntaje						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El espacio físico donde brinda la atención es adecuado.				x			
2	Se cuenta con alta tecnología en los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos.						x	
3	La presentación de los trabajadores de la institución es buena (limpieza, uniforme).				x			
<b>FIABILIDAD</b>								
4	Los resultados de laboratorio son confiables.			x				
5	Está conforme con el servicio de laboratorio donde labora.				x			
6	El servicio de laboratorio se presta en el tiempo promedio.						x	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	El personal de laboratorio nunca está demasiado ocupado para responder las preguntas del usuario.				x			
8	El personal de laboratorio atiende rápidamente al paciente.						x	
9	Los resultados del servicio de laboratorio se cumplen en el tiempo programado.				x			
<b>SEGURIDAD</b>								
10	El personal de laboratorio cuenta con preparación (capacitación) para realizar su trabajo.			x				
11	El personal de laboratorio transmite confianza (seguridad) al Paciente.				x			
12	El personal de laboratorio proporciona la información necesaria.						x	
<b>EMPATÍA</b>								
13	El personal de laboratorio brinda asesoría individual.				x			
14	El personal de laboratorio está dispuesto a ayudarlo cuando lo necesita.				x			
15	El personal de laboratorio tiene capacidad para comprender la necesidad de los pacientes.						x	

Fuente: Gerencia Central de Prestaciones de Salud- EsSalud; 2016

## ASENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el estudio titulado: "Nivel de satisfacción del usuario interno en relación a la calidad de atención en el servicio de laboratorio en el Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2025".

### 1. Propósito:

Medir el nivel de satisfacción del usuario interno en relación a la atención en el servicio de laboratorio en el Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2025.

### 2. Participación:

Usuario interno vinculado al servicio de laboratorio del Centro de Salud Morro Solar, Jaén.

### 3. Procedimiento:

Para realizar este estudio se explicará al participante del procedimiento adecuado para llenar correctamente el cuestionario, siendo el instrumento fundamental para obtener datos del estudio.

Empleará aproximadamente 10-20 minutos de su tiempo en el llenado del cuestionario.

Requerimos se consigne la información veraz para obtener resultados ajustados a la realidad.

### 4. Riesgo:

Ninguno, los datos obtenidos serán confidenciales y solo se emplearán con fines de investigación.

### 5. Participación voluntaria:

Su participación en el presente estudio es voluntaria y puede desistir de la misma si así lo desea.

### 6. Consentimiento:

Si doy mi consentimiento.

No doy mi consentimiento.



Firma del participante

## CUESTIONARIO

N° de cuestionario:

20

Cuestionario: Nivel de satisfacción del usuario interno en relación a la atención en el servicio de laboratorio en el centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2025.

### I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Género:

Masculino

b) Femenino

2. Edad: 55 años

3. Cargo o área de trabajo en el servicio de: Comergencia Lic. Enf.

4. ¿Cuál es tu condición laboral?

Nombrado

b) Contratado

c) SERUMS

### II. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el "Nivel de satisfacción del usuario interno" y la "Calidad de atención". Califique en la escala de 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada pregunta. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

CÓDIGO	ESTOY:
1	Totalmente en desacuerdo (TD)
2	En desacuerdo (ED)
3	Ligeramente en desacuerdo (LD)
4	Neutral (N)
5	Ligeramente de acuerdo (LA)
6	De acuerdo (DA)
7	Totalmente de acuerdo (TA)

**Cuestionario N° 01**

NIVEL DE SATISFACCIÓN								
N°	Ítems	Puntaje						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA</b>								
1	Estoy bien informado sobre los procedimientos y actividades en el laboratorio.						X	
2	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta en el servicio de laboratorio.						X	
3	Existe una buena relación con los diferentes profesionales del laboratorio.					X		
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>								
4	Me siento cómodo con el espacio físico y las condiciones de trabajo con relación al servicio del laboratorio.						X	
5	El ambiente laboral con relación al servicio de laboratorio es propicio para desarrollar mis actividades de manera eficiente relacionado con el servicio de laboratorio.						X	
6	El ambiente laboral favorece la colaboración y el trabajo en equipo con el servicio de laboratorio.						X	
<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS Y EQUIPAMIENTO</b>								
7	El laboratorio cuenta con el equipamiento adecuado para llevar a cabo los exámenes de laboratorio requeridos.						X	
8	El laboratorio cuenta con los recursos necesarios para realizar sus exámenes.					X		
9	Estoy satisfecho/a con la cantidad y calidad de los exámenes de laboratorio.						X	
<b>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
10	El servicio de laboratorio me ofrece oportunidades de desarrollo profesional para mejorar mis habilidades y conocimientos.						X	
11	Recibo capacitación constante por parte del servicio de laboratorio para realizar mis funciones en el Centro de Salud.						X	
12	Se me valora y promueve mi crecimiento profesional conjuntamente con el servicio de laboratorio.						X	

N°	Ítems	Puntaje						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>APOYO Y LIDERAZGO</b>								
13	Recibo suficiente apoyo y orientación por parte de la jefatura de laboratorio.							α
14	Puedo acudir a la jefatura de laboratorio cuando tengo algún problema o inquietud.							α
15	El liderazgo en el laboratorio es eficiente y motivador.							α
<b>CARGA DE TRABAJO Y DISTRIBUCIÓN DE TAREAS</b>								
16	En el servicio de laboratorio las cargas y/o responsabilidades de trabajo están bien repartidas.							α
17	Tienes suficiente tiempo para realizar tus tareas de manera adecuada de acuerdo con los tiempos y entrega de resultados de laboratorio.							α
18	De acuerdo a la cantidad de recursos humanos en laboratorio satisface las necesidades en cuanto a las solicitudes de exámenes de laboratorio.							α
<b>RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN</b>								
19	El servicio de laboratorio reconoce y valora su desempeño como profesional.							α
20	Por parte de laboratorio recibo reconocimiento por los logros y esfuerzos alcanzados.							α
21	En general, las condiciones laborales tanto de usted como del personal de laboratorio son satisfactorias. (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc).							α

**Cuestionario N° 02**

CALIDAD DE ATENCIÓN								
N°	Ítems	Puntaje						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El espacio físico donde brinda la atención es adecuado.					X		
2	Se cuenta con alta tecnología en los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos.				X			
3	La presentación de los trabajadores de la institución es buena (limpieza, uniforme).					X		
<b>FIABILIDAD</b>								
4	Los resultados de laboratorio son confiables.				X			
5	Está conforme con el servicio de laboratorio donde labora.					X		
6	El servicio de laboratorio se presta en el tiempo promedio.				X			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
7	El personal de laboratorio nunca está demasiado ocupado para responder las preguntas del usuario.						X	
8	El personal de laboratorio atiende rápidamente al paciente.						X	
9	Los resultados del servicio de laboratorio se cumplen en el tiempo programado.						X	
<b>SEGURIDAD</b>								
10	El personal de laboratorio cuenta con preparación (capacitación) para realizar su trabajo.					X		
11	El personal de laboratorio transmite confianza (seguridad) al Paciente.					X		
12	El personal de laboratorio proporciona la información necesaria.				X			
<b>EMPATÍA</b>								
13	El personal de laboratorio brinda asesoría individual.					X		
14	El personal de laboratorio está dispuesto a ayudarle cuando lo necesita.					X		
15	El personal de laboratorio tiene capacidad para comprender la necesidad de los pacientes.					X		

**Fuente:** Gerencia Central de Prestaciones de Salud- EsSalud; 2016

## Anexo 6. Compromiso del Asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**

Ley de Creación N° 29304

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

---

### COMPROMISO DEL ASESOR

El que suscribe **Arellano Ubillus Juan Enrique**, con Profesión/Grado de Dr. Doctor en Docencia universitaria e Investigación Educativa, D.N.I. ( 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 **Cotrina Huamán Giancarlos; Cordova Pintado Kenlli Chayan** de la Escuela Profesional de Tecnología Médica en la formulación 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 ha ejecutado el Proyecto de tesis; por lo que en fe a la verdad suscribo la presente.

Jaén, 23 de marzo de 2026

---

Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus

## Anexo 7: Declaración jurada de no plagio por autor



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Ley de Creación N° 29304

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

### DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, Cotrina Huamán Giancarlos identificado con DNI N° 60470703 estudiante de la Carrera Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén; declaro bajo juramento que soy autor del **Trabajo de Investigación**: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR JAÉN, 2025".

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 lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El **Trabajo de investigación** 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 motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en 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, 23 de marzo de 2026

Giancarlos Cotrina Huamán

DNI N° 60470703



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Ley de Creación N° 29304

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

### DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, Cordova Pintado Kenlli Chayan identificado con DNI N° 70764362 estudiante de la Carrera Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén; declaro bajo juramento que soy autor del **Trabajo de Investigación**: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR JAÉN, 2025".

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 lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El **Trabajo de Investigación** 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 motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en 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, 23 de marzo de 2026

Kenlli Chayan Cordova Pintado

DNI N° 70764362

### Anexo 8. Resultados de encuestas

Número de encuesta	Datos del Usuario Interno			VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN																			VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN																				
				Comunicación Y Coordinación Interna			Ambiente de Trabajo			Disponibilidad de Recursos y Equipamiento			Capacitación y Desarrollo Personal			Apoyo y Liderazgo			Carga de Trabajo y Distribución de Tareas			Reconocimiento y Motivación			TOTAL	Elementos Tangibles			Fiabilidad			Capacidad de Respuesta			Seguridad			Empatía			TOTAL		
	Sexo	Edad	Condición Laboral 1: Nombrado 2: Contratado 3: Serums	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 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 1	Pregunta 2	Pregunta 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:M 2:F			1: M 2: F	1: M 2: F																																						
1	2	55	1	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4		4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5		3	4
2	2	48	1	2	2	4	5	3	5	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	6	4	4	5		
3	2	40	1	4	6	4	6	5	4	4	3	4	6	6	5	3	4	4	6	5	5	6	3	4	4	4	4	5	6	6	5	4	6	4	3	5	3	6	6	7			
4	2	51	1	5	4	5	4	6	5	6	4	6	6	4	5	4	5	6	6	4	6	4	6	4	6	4	5	6	5	7	6	7	4	6	7	5	6	4	7	4	6		
5	1	41	1	5	6	7	5	7	5	6	4	5	5	3	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	3	5	5	6	6	6	6	5	5	6			
6	2	44	1	7	6	7	6	7	6	5	5	3	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		
7	2	34	1	7	4	7	5	5	4	4	5	3	4	1	4	4	6	4	3	4	3	3	1	6	6	5	6	3	5	2	4	2	2	5	5	5	1	4	1				
8	2	32	2	4	4	6	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	6	6	5	7	5	6	5	4	4	5	7	7	7				
9	1	52	1	4	4	5	6	5	6	3	3	3	6	4	3	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	6	5	5	4	3	4	5	3	5	6	4	5		
10	2	43	1	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	7	6	6	6	6	5	4	5	5	7	7	6	7	5	4	7	5	6	5	6	4	5				
11	2	58	1	5	7	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	6	7	6	7	6	5	6	6	5	6	5	6	7		
12	2	62	1	4	5	4	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	7	6	5	6	6	5	4	5	6	7	7	6	7	6	7	7	6	5	6	5	4	6				
13	2	59	1	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5	6	6	7	7	6	6	5	6	5	5	5	5	5			
14	2	45	1	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5			
15	2	55	1	5	4	6	4	5	5	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4		
16	2	62	1	1	1	7	7	2	7	2	3	1	3	1	4	1	7	3	2	7	2	3	1	1	7	2	7	2	7	7	3	3	7	4	2	4	3	7	6				
17	1	40	1	2	2	7	4	4	4	3	5	5	2	1	1	2	1	4	4	2	2	2	1	2	2	4	5	5	6	6	3	5	5	4	6	6	3	5	6				
18	1	33	2	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	6	4	6	6	5	7	4	6	4	6	5	4			
19	1	40	1	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	4	6	5	4	3	5	4	3	6	4	4	2	5	7	4	6	4				
20	1	55	1	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	5	4	5	4	5	4	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5			
21	2	41	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	1	2	3	5	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	4	3	2	2	1	5	4	3	2	2	3			
22	2	50	1	1	1	7	7	1	7	3	2	2	3	3	1	1	7	3	4	6	3	3	1	1	6	2	6	3	5	3	4	4	5	4	2	4	4	5	6				
23	1	46	1	7	7	7	7	7	7	3	6	3	7	6	6	7	7	6	3	1	6	5	5	6	3	7	7	7	7	6	1	3	3	7	7	7	5	3	7				
24	1	33	2	5	4	5	5	6	5	5	6	5	5	4	5	3	7	5	5	5	5	5	6	4	5	4	5	7	6	7	6	6	7	5	4	5	6	5	5				
25	2	58	1	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	5	7	6	7	5	6	6	5	6	4	1	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4			
26	1	46	1	5	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	7	5	5	4	5	6	5	4	4	5	7	6	7	4	6	6	4	6	6	5	5	6	4				
27	1	28	3	4	5	7	7	7	6	7	6	6	7	3	5	1	6	6	6	6	6	6	1	7	6	6	7	6	6	7	5	6	7	6	6	6	6	6	4	6			
28	2	58	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	5	3	3	6	4	5	6	6	7	6	7	6	7	5	4	6	7		
29	1	51	1	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	6	6	6	5	6	6	5	5	5	4	4			
30	1	61	1	4	4	4	4	5	4	5	5	6	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	6	7	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
31	1	57	1	3	5	3	5	5	3	5	3	3	6	5	5	3	3	5	3	6	4	6	4	5	5	5	6	4	4	6	4	5	6	7	4	6	6	4					
32	1	49	1	2	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	6					
33	2	48	1	4	5	5	4	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	4		
34	1	61	1	5	5	5	4	6	4	5	5	5	4	4	5	5	6	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
35	2	44	1	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	6	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	6	5	5	5	3	5	6			
36	2	51	1	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	6	6	6	5	6	5	5	4	4				
37	1	49	1	5	7	5	5	6	7	6	5	6	6	6	4	5	7	7	5	7	7	6	7	6	6	1	5	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7			
38	1	58	2	5	1	7	4	7	5	5	4	6	1	4	4	5	7	5	7	7	7	3	5	4	4	4	7	5	7	5	6	5	6	7	4	7	4	7	7	7			
39	2	53	2	5	1	7	7	7	6	5	6	7	5	5	5	5	4	5	5	7	7	5	6	6	1	4	5	7	4	7	5	6	5	5	6	5	6	5	7	7	7		
40	2	60	1	5	5	7	7	7	7	5	4	7	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6		
41	1	64	1	5	1	4	4	5	6	4	7	7	3	4	5	5	5	6	6	4	4	6	5	1	1	5	7	7	4	7	5	6	7	5	6	5	5	5	4	5			

## Anexo 9. Reporte de originalidad del Turnitin






### 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

#### Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



# Giancarlos Cotrina Huamán Kenlli Chayan Cordova ...

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ...

- PROYECTOS DE TESIS E INFORMES FINALES 2026
- Proyectos e Informes en evaluación
- Universidad Nacional de Jaen

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid:::1:3515294225

30 páginas

Fecha de entrega  
23 mar 2026, 4:11 p.m. GMT-5

7968 palabras

Fecha de descarga  
23 mar 2026, 4:16 p.m. GMT-5

46.391 caracteres

Nombre del archivo  
IF\_GIANCARLOS\_COTRINA\_HUAMAN\_KENLLI\_CHAYAN\_CORDOVA\_PINTADO\_TM\_0\_2026.docx

Tamaño del archivo  
71.2 KB

