

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

TF_GIANCARLOS_COTRINA_HUAMAN_KENLLI_CHAYAN_CORDOVA_PINTADO_TM_0_2026.docx

Tamaño del archivo

71.2 KB

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Dr. Guillermo Núñez 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. Guillermina Nieves Sánchez
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Fuentes principales

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

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	alicia.concytec.gob.pe	2%
2	Internet	repositorio.unj.edu.pe	1%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
4	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%
5	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru	<1%
7	Internet	repositorio.ucp.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.umsa.bo	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María	<1%
10	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
11	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%

12	Internet	hdl.handle.net	<1%
13	Publicación	Ormachea Valdez, Buenaventura. "Calidad de servicio y su relación con la satisfac...	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	<1%
15	Trabajos del estudiante	Pontificia Universidad Catolica del Peru	<1%
16	Publicación	Rubio Castillo, Robert Simón. "La gestión de calidad, relacionado con el servicio d...	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Cajamarca	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica del Perú	<1%
19	Internet	www.coursehero.com	<1%
20	Internet	www.scielo.org.pe	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	<1%
22	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%

RESUMEN

2 El propósito de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en relación a la calidad atención en el servicio de laboratorio en el 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 48,8% de los usuarios internos se encuentra satisfecho o muy satisfecho, y dentro de estos, 29,3% mencionaron que existe una buena calidad de atención 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 evidenció que hay relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario interno ($\rho = 0.698$; $p = 0.000$). Se concluyó que existe relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario interno. Asimismo, casi la mitad de los usuarios internos se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida. Esto evidencia que una mejor calidad de atención, especialmente en la dimensión de seguridad, contribuye a incrementar la satisfacción.

6
9 **Palabras claves:** Satisfacción del usuario interno, calidad de atención, gestión de la calidad, servicio de laboratorio.

4

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the level of internal user satisfaction with 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, prospective, quantitative, and cross-sectional, with a non-experimental design and a deductive research method. The sample consisted of 41 internal users. The results show that 48.8% of internal users were satisfied or very satisfied, and of these, 29.3% reported good quality of care, while only 2.4% reported poor quality. 61.0% indicated good quality of care in the safety dimension. Furthermore, a positive and significant relationship was found between quality of care and internal user satisfaction ($\rho = 0.698$; $p = 0.000$). It was concluded that a positive and significant relationship exists between quality of care and internal user satisfaction. Furthermore, almost half of internal users are satisfied or very satisfied with the service they received. This demonstrates that improved service quality, particularly in the area of safety, contributes to increased satisfaction.

21

10

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

I. INTRODUCCIÓN

16 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 actividades¹.

22 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 integra². 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^{3,4}.

19 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 poblacionales⁵. 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 sanitaria⁶.

2 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 pública⁷. 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 institucional⁸.

15 Diversas investigaciones, tanto a nivel nacional como internacional, han analizado el grado 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 laboral⁹.

12 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 seguridad¹⁰. Por otra parte, 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 insatisfacción¹¹. 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 satisfechos¹².

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 desfavorable¹³.

2 Esta investigación se sustenta bajo las bases científicas de estudios como de: Córdova et, al¹⁴. 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

12

12

1

1

10

1

1

2

17

2 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.

1 Así mismo Navarro¹⁵ 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.

8 De otra manera Claros¹⁶ 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.

3 14 3 Por otro lado, Perea¹⁷ 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

3 estudiadas, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.850 y el valor p fue de 0.000 (p-valor ≤ 0.01). Además, se determinó que el 72.25 % de la calidad de atención influyó en la satisfacción del usuario interno.

5 Aunque Requejo¹⁸ 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.

4 Por otro lado, Machaca¹⁹ 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.

11 Aunque Huamani²⁰ 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 ($\text{sig.} = 0.00$).

De hecho, Vega²¹ 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 a la atención en el servicio de laboratorio en el Centro de 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 a la calidad atención en el servicio de laboratorio en el Centro de 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 de Salud Morro Solar - Jaén, 2025. Y, caracterizar la atención en el servicio de laboratorio en el centro de 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 de 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 elementos²². En esta investigación, la población estuvo integrada por todos los trabajadores pertenecientes a las áreas usuarias que generan solicitudes de análisis para el servicio de laboratorio del Centro Salud Morro Solar, en la ciudad de Jaén.

Muestra: Se define como un segmento o grupo representativo seleccionado a partir de la población o universo de estudio²². 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 representativa²². 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 dentro del 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 brindada²³.

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 estudio²⁴.

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 obtenidos²⁵.

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 futuros²⁶.

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 establecidos²⁷.

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 definido²⁸.

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 ocurrieron²⁹.

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 particulares³⁰.

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 sistemáticas³¹.

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 establecidos³².

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.

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 relacionado con el servicio de laboratorio. Este instrumento fue organizado de la siguiente forma:

La variable denominada “nivel de satisfacción” estuvo conformada por 7 ítems, y cada uno de ellos incluirá tres 3 específicas, orientadas a evaluar de manera integral los siguientes componentes:

- Comunicación y coordinación interna: Percepción sobre la calidad de la comunicación y la coordinación entre el personal.
- Ambiente de trabajo: Condiciones laborales en el Centro de Salud.
- Disponibilidad de recursos y equipamiento: Facilidad para acceder a los recursos y el equipamiento necesario para realizar las tareas.
- Capacitación y desarrollo profesional: Capacitación adecuada y oportunidades de crecimiento profesional.
- Apoyo y liderazgo: Apoyo y orientación brindado en el Centro de Salud.
- Carga de trabajo y distribución de tareas: Equidad y eficiencia en la distribución de las responsabilidades laborales.
- Reconocimiento y motivación: Indica si el personal se siente valorado y reconocido por su desempeño.

De manera complementaria, la variable “Calidad de la atención” estará estructurada en 5 ítems, y cada uno de ellos comprenderá 3 preguntas, las cuales permitirán analizar los siguientes criterios:

- Elementos tangibles: características físicas y materiales visibles de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: disposición y prontitud del personal o la institución para brindar un servicio a sus clientes.
- Seguridad: conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía: cuidado y atención individualizada que ofrece la institución a los pacientes.

Para la medición de las respuestas se utilizará la escala de Likert, la cual estará compuesta por siete categorías de valoración, numeradas del 1 al 7, donde el valor 1 indicará el nivel más bajo de evaluación y el 7 corresponderá al nivel más alto.

2.7 Análisis de datos estadísticos

Para el procesamiento de la información recopilada se hará uso del software Microsoft Excel, el cual permitirá organizar los datos, así como elaborar estadísticos descriptivos y representaciones gráficas de los resultados. Posteriormente, se empleará el programa SPSS, versión 26, con la finalidad de construir tablas y gráficos estadísticos. Asimismo, para determinar el grado de relación entre las variables de investigación, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, considerando un nivel de significancia estadística de 0,05.

2.8 Aspectos éticos de la investigación

Todos los usuarios internos que participarán en el estudio suscribirán un consentimiento informado (Anexo 2), documento en el que se les brindará una explicación clara y detallada sobre los objetivos de la investigación. Asimismo, se realizará la gestión de la autorización correspondiente ante la Dirección del Centro de Salud Morro Solar, a fin de llevar a cabo la aplicación del instrumento de recolección de datos (Anexo 3).

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 voluntaria³³.

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 perjuicio³³.

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 riesgos³⁴. 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 riesgo³⁵. 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 investigación³⁶.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción del usuario interno en el Centro Salud Morro Solar – Jaén.

	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 manifestó 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 2. Calidad de atención del servicio de laboratorio en el Centro Salud Morro Solar – Jaén.

	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 3. Caracterización de la atención del servicio de laboratorio en el centro Salud Morro Solar – Jaén.

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 4. Nivel de satisfacción del usuario interno en relación a la calidad atención en el servicio de laboratorio del Centro de Salud Morro Solar – Jaén.

		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 5. 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 Spearman obtenida ($\rho = 0.698$; $p = 0.000$) lo cual indica una asociación positiva y significativa entre la calidad de atención del servicio de laboratorio y la satisfacción del usuario interno. Esto significa que, a medida que mejora la calidad del servicio, también aumenta el nivel de satisfacción de los trabajadores. Dado que la correlación es alta y estadísticamente significativa al 0.01, los datos respaldan la hipótesis planteada, evidenciando una relación moderada a fuerte entre ambas variables.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación realizada en el Centro Salud Morro Solar – Jaén, 2025, se evidenció una relación positiva y significativa en los resultados, respecto a la calidad de atención del servicio de laboratorio y la satisfacción del usuario interno, lo cual, comparándolo con los antecedentes, muestran ciertas similitudes y diferencias que destacan la influencia directa de la calidad del servicio sobre la percepción y la satisfacción de los usuarios.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario interno, esta investigación mostró que el 14.6% se encontró insatisfecho y el 36.6% indiferente. Estos resultados guardan relación a lo reportado por Vega²¹ (2016) quien encontró en su investigación que el 60% consideraba la calidad del servicio como mala, mientras el 22% como regular; Respecto a la satisfacción del usuario interno, 44% la percibía como mala, 40% como regular. Por otra parte, Perea¹⁷ (2022), quienes en sus hallazgos reportaron que el nivel de calidad de atención fue regular en un 50 % malo en un 31 %, mientras que de forma similar en el nivel de satisfacción de los usuarios internos fue regular en un 50 % malo en un 31 %. Estas similitudes podrían deberse a que, en instituciones públicas de salud, aún persisten limitaciones estructurales, administrativas y de recursos humanos que impiden alcanzar un nivel de satisfacción más elevado por parte de los usuarios, frente a esta situación, el personal de salud encargado de la atención no debe escatimar los esfuerzos al brindar los servicios y la atención de calidad.

Por otro lado, los resultados son diferentes de lo reportado por Quispe¹² (2020) sus resultados mostraron que el 43.3% de los empleados estaban muy satisfechos, el 36.7% algo satisfechos, y el 20% no estaban ni satisfechos ni insatisfechos. Mientras que. Requejo¹⁸ (2022), en su investigación el resultado de 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 %. Esta diferencia podría deberse a que dichos estudios se realizaron en clínicas privadas o en contextos donde existen mejores condiciones laborales, una mejor infraestructura, sistemas informatizados más eficientes y políticas institucionales orientadas al bienestar del trabajador y del paciente; estos son algunos de los factores que podrían influir directamente en la percepción de satisfacción del usuario.

Respecto a la calidad de atención del servicio de laboratorio, se evidenció que el 22.0% es regular y que el 2.4% es mala, siendo la más predominante la atención buena con un 63.4%,

resultado que es similar con lo reportado por Machaca¹⁹ (2020), ya que el nivel de satisfacción global fue de 68.8%; y Córdova et al.¹⁴ (2024), quien también encontró percepciones positivas de la calidad de atención similares a este estudio, especialmente en dimensiones como fiabilidad (76,2%), la seguridad (73,8%) y empatía. Esta similitud puede atribuirse a la estandarización de ciertos procedimientos en los servicios de laboratorio, también al cumplimiento de protocolos técnicos establecidos y al compromiso del personal de brindar una atención de calidad al usuario; estos aspectos fortalecen la confianza y generan una percepción positiva del servicio.

Con respecto a la caracterización de la atención en el servicio de laboratorio, se identificó que la dimensión elementos tangibles fue valorada por la mayoría como regular (58,5%), lo cual coincide con los hallazgos de Claros¹⁶ (2022) y Machaca¹⁹ (2020), quienes señalaron que la infraestructura, el equipamiento y el entorno físico suelen ser los aspectos más críticos en establecimientos de salud públicos. Esta situación podría depender de la antigüedad de los equipos, las limitaciones presupuestales y las deficiencias en mantenimiento. Estos son factores que de alguna u otra forma, afectan la percepción global de la calidad, aun cuando exista personal capacidad y con un desempeño adecuado.

Asimismo, las dimensiones de fiabilidad obtuvieron una valoración predominantemente buena y muy buena (34.1% respectivamente), la dimensión de seguridad obtuvo el porcentaje más alto de valoración buena (61.0%), seguido de la empatía (51.2%) y la capacidad de respuesta con un porcentaje de percepción buena de 46.3%. Estos resultados son similares a los de Huamani²⁰ (2019) y Navarro¹⁵ (2024). Esto sugiere que el personal percibe un adecuado cumplimiento de funciones, trato respetuoso, empatía y confianza en los procedimientos realizados, lo cual refuerza la importancia del personal de laboratorio clínico dentro de la calidad del servicio.

Por otro lado, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción del usuario interno en relación a la calidad atención en el servicio de laboratorio, el análisis correlacional evidenció una correlación positiva moderada-alta ($\rho = 0.698$; $p = 0.000$) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario interno, resultado que es similar con los estudios de Vega²¹ (2016), Perea¹⁷ (2022), Requejo¹⁸ (2022) y Navarro¹⁵ (2024), quienes también demostraron relaciones significativas entre ambas variables. Esta similitud confirma que, independientemente del contexto o tipo de institución, la percepción de una mejor calidad de atención se asocia directamente con mayores niveles de satisfacción de los usuarios. Por

ello, el personal de laboratorio debe tener como objetivo lograr una satisfacción mucho mayor o total por parte de los usuarios, y eso solamente se lograría si todos estuvieran comprometidos con brindar una atención de calidad.

Sin embargo, el coeficiente de relación obtenido en el presente estudio es menor al reportado por Perea¹⁷ ($\rho = 0.850$) y Navarro¹⁵ ($\rho = 1.00$), lo cual podría explicarse por diferencias en el tamaño de la muestra utilizada, por ciertas características institucionales, nivel de sistematización de procesos y grado de implementación de políticas de calidad. Asimismo, la presencia de un porcentaje considerable de usuarios indiferentes, podría sugerir que, aunque la calidad sea percibida como buena, no siempre tendrá como consecuencia una alta satisfacción, debido a factores externos como la carga laboral y debido a la falta de reconocimiento de parte de la institución al personal de salud.

Los resultados del estudio confirman que la calidad de atención del servicio de laboratorio es un factor determinante en la satisfacción del usuario interno. Sin embargo, también evidencian que la satisfacción no depende únicamente de la calidad técnica del servicio, sino de un conjunto de factores organizacionales, estructurales y humanos. Por ello, es necesario fortalecer, mejorar y mantener en buen estado los instrumentos necesarios en la atención y las condiciones laborales, a fin de mejorar de manera integral la percepción y la satisfacción del usuario interno. Además, es muy importante que el personal de laboratorio y de salud en general, este capacitado y cumpla con las condiciones necesarias para que así pueda brindar una atención de calidad en el servicio.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario interno en relación con la atención del servicio de laboratorio en el Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2025 fue satisfecha en un 43.9% y de estos, el 29.3% mencionó que hay una buena calidad de atención.
- Se evidenció que el nivel de satisfacción fue favorable (48,8% satisfecho y muy satisfecho), 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 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 escuela 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

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
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
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. Pamela J, Contreras Q. 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_ppe_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
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. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de investigación 2a edición. México. McGraw-Hill Interamericana; 2010. Disponible en: <https://archive.org/details/metodologiadelai0002hern>
34. Beauchamp T, Childress J. Principles of biomedical ethics. Londres, Inglaterra: Oxford University Press; 2001.
35. 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>
36. 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/>

AGRADECIMIENTO

2 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.

Att: Cordova Pintado Kenlli Chayan

2 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.

Att: Cotrina Huaman Giancarlos

DEDICATORIA

7

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.

6

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.

Att: Cordova Pintado Kenlli Chayan

18

Dedico el presente trabajo, en primer lugar, a Dios, por brindarme vida, fortaleza y sabiduría. A la memoria de mi madre, 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.

Att: Cotrina Huaman Giancarlos