



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA

Maestría en Gerencia en Servicios de Salud

TESIS

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE
LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO
LANATTA LUJAN BAGUA. 2023

Para optar el Grado Académico de Maestro con mención en
Gerencia en Servicios de Salud

Autora:

TM. Avendaño Palacios Edith Ruth

Asesora:

Dra. Milian Liza de Escobar, Norma Tatiana
(ORCID: 0000-0003-2395-2461)

LINEA DE INVESTIGACION:

Desarrollo sostenible y sustentable

Pimentel - Perú - 2024.



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Dra. Norma Tatiana Milian Liza de Escobar, asesor (a) con DNI 16657593 del Programa de MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA. 2023"; presentado por el (la) estudiante

Edith Ruth Avendaño Palacios con DNI 16687089

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

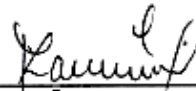
Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 16 de octubre del 2024


Norma Tatiana Milian Liza de Escobar
ASESOR

"RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA. 2023".

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Servicios de Salud.



TM. AVENDAÑO PALACIOS EDITH RUTH
AUTORA



Dra. MILIAN LIZA DE ESCOBAR, NORMA TATIANA
ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:



DRA. LAZO PÉREZ/MARIA AURELIA
PRESIDENTE



DRA. ALVITES GASCO ANA MARÍA
SECRETARIO



DRA. MONTEAGUDO ZAMORA VILMA
VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por brindarme su amor y fortaleza en todo momento y concluir con esta meta trazada.

Esta tesis está dedicada a mi familia, por el impulso de superación y motivo en mi vida profesional.

A la Universidad Particular de Chiclayo por acogerme y proporcionar las herramientas necesarias para mi formación profesional.

Agradecimiento

A todas las personas que fueron participes en este trabajo de investigación.

Asimismo, mi agradecimiento al Director y personal del Hospital de apoyo Bagua MINSA por su ayuda constante en este trabajo.

A la Universidad Particular de Chiclayo por acogerme y proporcionar las herramientas necesarias para mi formación profesional.

Índice de Contenido

Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	2
1.2.1 Problema General	2
1.2.2 Problemas Específicos	2
1.3 Justificación e importancia de la Investigación	3
1.4 Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
II. MARCO TÓRICO-CIENTÍFICO.....	5
2.1 Antecedentes de Investigación.....	5
2.2 Bases teóricas	¡Error! Marcador no definido.
2.3 Hipótesis.....	14
2.3.1 Hipótesis General.....	14
2.3.2 Hipótesis Alternativa.....	14
2.4 VARIABLES.....	14
2.4.1 Identificación de las Variables.....	14
Variable 1:	14
Variable 2	14
2.4.2 Definición de las Variables	14
2.4.1 Definición Conceptual	14
2.4.2 Definición Operacional	15
2.5 Operacionalización de las Variables	16
2.6 Matriz de Consistencia.....	17
III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.1 Tipo de Investigación.....	18
3.2 Diseño de Investigación	18
3.3 Población y Muestra	19
3.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	19
3.5 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos	20
3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos.....	20
3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados.....	21
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	22
4.1 Análisis Estadístico Descriptivo:.....	22
4.2 Análisis Estadístico Inferencial:.....	26
4.3 Discusión de los resultados.....	31
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	47

Índice de Tablas

Tabla N° 01. Niveles de la variable calidad de atención	23
Tabla N° 02. Niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención	24
Tabla N° 03. Niveles de la variable satisfacción del usuario externo	25
Tabla N° 04. Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo	26
Tabla N° 05. Resultado de la Prueba de Normalidad	27
Tabla N° 06. Correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo	28
Tabla N° 07. Correlación entre la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción del usuario externo	29
Tabla N° 08. Correlación entre la calidad de atención y la dimensión técnico - científica de la satisfacción del usuario externo	30
Tabla N° 09. Correlación entre la calidad de atención y la dimensión entorno de la satisfacción del usuario externo	31

Índice de Figuras

Figura N° 01. Niveles de la variable calidad de atención	23
Figura N° 02. Niveles de la variable satisfacción del usuario externo	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023. Así mismo la investigación se caracterizó por presentar un enfoque cuantitativo, del tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal-correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos cuestionarios para medir ambas variables, considerándose como población de 90 pacientes que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital, de los cuales se trabajó con la muestra censal. Dando respuesta al objetivo general se encontró una correlación positiva baja entre las variables, al tener un coeficiente de correlación del 22% y un nivel de significancia o p valor del 0,037 ($p > 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, existe relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo. En relación al primer objetivo específico, el cual fue el describir el nivel de calidad de atención de los pacientes se evidenció que existe un 54% en el nivel regular y para el segundo objetivo específico, en donde fue el de caracterizar el nivel de satisfacción del usuario externo, se presenta en un nivel bajo con un 62%. Para el tercer objetivo específico, el cuál fue el de identificar la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario externo; se tuvo como resultado que no existe relación entre ambas por presentar un nivel de significancia superior al 0.05 el mismo escenario se presenta para el quinto objetivo específico, el cuál fue el de establecer la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario externo y para el cuarto objetivo específico en donde fue el de definir la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión técnico - científica de la variable satisfacción del usuario externo se encontró la existencia de una correlación positiva baja entre ambas con un coeficiente de correlación del 27%

Palabras Claves: Quality of care, external user satisfaction, tangible elements, responsiveness, reliability, security and empathy.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user in the Clinical Laboratory Service of the Gustavo Lanatta Lujan Bagua Hospital, 2023. Likewise, the research was characterized by presenting a quantitative approach, of the basic type, non-experimental and cross-sectional-correlational design. The technique used in data collection was the survey and as an instrument two questionnaires were applied to measure both variables, considering a population of 90 patients who attend the Clinical Laboratory Service of the Hospital, of which the census sample was worked. In response to the general objective, a low positive correlation was found between the variables, having a correlation coefficient of 22% and a significance level or p value of 0.037 ($p > 0.05$); Therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, that is, there is a significant relationship between the variables quality of care and external user satisfaction. In relation to the first specific objective, which was to describe the level of quality of care of the patients, it was evident that there is 54% at the regular level and for the second specific objective, which was to characterize the level of patient satisfaction. external user, is presented at a low level with 62%. For the third specific objective, which was to identify the relationship between the quality of care variable and the human dimension of the external user satisfaction variable; The result was that there was no relationship between the two due to a level of significance greater than 0.05. The same scenario was presented for the fifth specific objective, which was to establish the relationship between the quality of care variable and the environment dimension of the care. external user satisfaction variable and for the fourth specific objective where it was to define the relationship between the quality of care variable and the technical - scientific dimension of the external user satisfaction variable, the existence of a low positive correlation between both was found. a correlation coefficient of 27%

Keywords: tax management, property tax collection, efficiency, rates, inspection.

I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad Problemática

Con recomendaciones enfocadas a política de salud públicas es relativamente raras en América Latina. Los más comunes fueron programa de salud mexicanos, del “tratos respetuosos al usuario del servicio de salud, así como al familiar”, que consiguió debilitar la relación social, médica y sanitarias (Salud, 2019).

En Perú, existe una demanda de atenciones médicas proveniente de centro de salud. Actualmente, los servicios ofrecidos en este ámbito reciben críticas por parte de la población debido a la demora con atención, maltratos ocasionados por falta del medicamento en aplicación subsidiada y tratos recibidos por parte de personales de salud. Esto ha resultado en que los niveles de satisfacciones con el servicio en mucha dependencia sean percibidos como de bajas calidades.

Con grado internacional, gestión de atenciones sanitarias sean en postas, clínicas, hospitales o cualquier diversa institución; tiene como objetivo suministrar herramienta para tomar decisión efectiva y enfocarse en satisfacción final del usuario, al mismo tiempo que se generan beneficio económico y competitivo; la óptima finalidad de las gestiones del proceso con las mejoras continuas y excelencia de los procesos dentro de las instituciones de salud.

Los conceptos de calidad y satisfacción de usuarios remontan al inicio de crónicas, con etapa preindustriales o era artesanales, donde los individuos debían realizar los asuntos de algún costo, buscando ejecutar tanto con el orgullo personal como con cliente. Para los artesanos, las calidades de trabajos dependen de satisfacciones del cliente. De manera similar, la gestión de la salud debe centrarse en alcanzar este objetivo, lo cual implica recuperar la seguridad y satisfacer la expectativa que los consumidores han depositado en los personales de salud.

En Perú, con transformación hacia los niveles con el sector de salud se inició en fines del 2001, con Ministerio de Salud adopto un “Sistemas de Gestiones de Calidades de Salud”, enfocado su esfuerzo en elevar la cualidad mediante la inclusión de elementos como la promesa, el desarrollo de calidad y un óptimo instrucción, junto con indicador del insumo para los primeros niveles del mantenimiento. No obstante, actualmente aplica en establecimiento de niveles de

atención y obtiene resultado para perfeccionar las calidades de Servicio de Salud (MINSA, 2009).

El Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de apoyo Gustavo Lanatta Lujan Bagua perteneciente a la provincia de Bagua del departamento de Amazonas, al igual que muchos otros, enfrenta dificultades para proporcionar funciones apropiadas y de calidad al paciente por diversos factor visible e invisible que perjudican la representación de los sectores como de los personales que trabajan en las instituciones, a menudo evitado por población. Esta, conforme a posibilidad, acude a diferente dependencia lejana a las comunidades o prefieren colocarse en mano del personal no capacitados o sin licencias para que ejerzan la medicina y genera complicación en salud a largo plazo. Con ello, al conocer el beneficio que ofrecen las gestiones en salud, es esencial como primeros pasos para la mejora, “mapear” o identificar los niveles de satisfacciones de los usuarios. Estos conocimientos pueden adaptarse para aportar a optimización del servicio y satisfacer las necesidades y expectativas de usuarios.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera se relacionan la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023?
- 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023?
- 3) ¿Cómo se relacionan la variable calidad de atención y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023?

- 4) ¿Cómo se relacionan la variable calidad de atención y la dimensión técnico - científica de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023?
- 5) ¿Cómo se relacionan la variable calidad de atención y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023?

1.3 Justificación e importancia de la Investigación

El presente estudio posee una justificación teórica, ya que permitió reconocer los niveles de calidades de atenciones y relación con satisfacciones del usuario; esto revela problemas que retrasan e incomodan las atenciones en el servicio de Laboratorios Clínicos del Hospital y, afectan a los personales de salud, impidiendo la provisión de los servicios de calidad y próxima implementación de política de gestiones en salud orientada enfocada con calidades se considera crucial, con ello, este trabajo servirá como apoyo para estudios mas amplios enfocados en mejorar los servicios de Puesto de Salud. En relación con justificación práctica, se llevó a cabo una indagación con estudios de situaciones de los niveles de satisfacciones para determinar si este se vincula con calidades de atenciones basándose en resultado obtenido, se podrán desarrollar unos planes de mejoran de calidades de atenciones para implementación, buscando beneficiar al usuario y aumentar los niveles de satisfacción.

En cuanto a la justificación social, se considera un aspecto importante para los individuos en todas etapas de su vida mantener la salud, sin importar género, razas o condiciones sociales. Asimismo, reciben atenciones oportunas y da calidades son necesidades urgentes; el estudio pretende fortalecer estado de salud en todos los niveles y con distintos ámbitos de aplicaciones, con relevancia de controles médicos, sumado a diversos programas de precaución y monitorio de enfermedad frecuente que ofrece servicio del Laboratorio Clínico del Hospital tanto a su población en general como a las comunidades vecinas a las que atiende, es esencial estimar nivel de satisfacciones y calidades de atenciones; con relación a

justificación metodológica, porque los resultados que se obtenga servirán para el presente estudio y futuras investigaciones

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023

1.4.2 Objetivos Específicos

- 1) Describir el nivel de gestión de la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.
- 2) Caracterizar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.
- 3) Identificar la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.
- 4) Definir la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión técnico - científica de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.
- 5) Establecer la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

II. MARCO TÓRICO-CIENTÍFICO.

2.1 Antecedentes de Investigación.

Entre los Antecedentes Internacionales tenemos a:

Noboa (2021) con su estudio denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas-Ecuador”, su finalidad fue establecer el vínculo con ambas variables, por ello se realizó un método descriptivo, transversales y mixto. Como principal conclusión, observaron que el paciente atendido en los centros de emergencias de Nosocomio Naval se categoriza como “regulares” con calidades de atenciones recibidas. Las dimensiones que se destacaron más fueron Seguridad y Empatía, mientras que las capacidades de respuestas fueron las dimensiones con menor porcentajes. Aunque existen altos niveles de satisfacciones en relación con dimensiones Validez, las dimensiones de Lealtad mostro resultado bajo, lo cual se debe a ausencia de información proporcionada al usuario sobre el procedimiento y proceso realizado por personales de salud.

Gonzales (2020) con su análisis nombrado: “Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora, Loja. Ecuador 2020”. Esta investigación fue de tipos transversales, descriptivos y de enfoques cuantitativos. Se utilizó muestras de 220participantes a quienes se aplicaron la encuesta de recopilación de dato. Los investigadores determinaron que el usuario muestra altos niveles de satisfacciones con calidad de servicios proporcionados por el Hospital, destacando que 22 adulto mayor (31.60%) presentaron niveles superiores de satisfacción. No obstante, la ausencia de información proporcionada por personales de salud (15.90%), tiempos de esperas (9.70%) y disponibilidades de los mismos (10.60%) son algunos factores principales que influyeron negativamente en satisfacciones del usuario.

Pabón et al. (2020) con su investigación denominado: “Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de Sitio-Nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019. Barranquilla. Colombia”. El método fue carácter descriptivos y cuantitativos, se basó con muestras de 3185individuos. Con recopilación de dato, utilizo exploración de documentos como técnicas y las encuestas como herramienta. El resultado mostró

que hay alto nivel de satisfacción con laboratorios clínicos (83.10%), atenciones de enfermería (79.50%), atenciones médicas (77.70%) y servicios de cita (74.0%). Además, los usuarios expresaron un elevado grado de satisfacción con respecto a las instalaciones del hospital; también están conformes con el tiempo de espera en urgencias y en consulta externa, ya que estos tiempos oscilan entre 0 y 20 minutos. En conclusión, se observó un notable niveles de satisfacciones por parte del usuario.

Vázquez y otros (2018), indagaron con su estudio denominado: "Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica", el propósito fue disponer el nivel de satisfacción percibido por el usuario con relación con el servicio ofrecido en las unidades de primeros niveles de atenciones médicas. Para lograr esto, se llevó a cabo mediante el método descriptivo, transversal; la población estudiada consistió en 395paciente atendido en Unidad Médica en Puebla, utilizo encuesta SERVPREF para medir calidades percibidas de atenciones médicas. Los resultados revelaron que, de los 395 pacientes, 260 (66%) eran mujeres y 135 (34%) hombres, con una edad promedio de 42.80 años, con un rango de 19 a 91 años y una desviación estándar de 16.64. Las satisfacciones con consultas médicas familiares fueron de 65.0%, atenciones de enfermería de 74.0%, personales no sanitarios del 59%, elemento tangible del 82%, con accesibilidades y distribución del 65% y con los tiempos de esperas para laboratorios, gabinetes, cita médica y referencias del 49.0%. Las satisfacciones globales percibidas con atenciones en Unidades Médicas supero el 60.0%. Se encontraron desemejanza con satisfacciones percibidas y años de estudios académicos cursados; se concluyó que la satisfacción global percibidas con atención en Unidades son superior al 60.0%.

Maggi (2018) con investigación denominado: "Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, Ecuador". El método fue tipo analíticos y transversales, con muestra de 357 representante de niños. Se empleo cuestionarios como herramienta para recopilación de datos. Los resultados revelaron que los usuarios expresaron insatisfacción con la dimensión tangible, con un nivel de insatisfacción de 0.1575; también con la fiabilidad, con niveles de insatisfacciones de 0.56750; capacidades de respuestas, por la expectativa

relativamente baja; y seguridad, con niveles de insatisfacción de 0.590. En conclusión, indicó que el sector de emergencias no proporciona una cobertura total de seguridades a los pacientes, y que hay deficiencia con atenciones enfocados a calidez de los tratos.

Entre los Antecedentes Nacionales tenemos a:

Sánchez (2022) en su tesis: "Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud "Aguas Verdes", Tumbes, 2021"; cuyo objetivo fue establecer las relaciones con calidades de atenciones y grados de satisfacciones, con respuesta a esto; se trabajó con muestra de 90 usuarios, se utilizaron como técnicas las encuestas e instrumentos fueron los cuestionarios. El método fue no experimental, correlacionales, cuantitativos, cortes transversales, orientado a verificación. Entre resultados más notables se encontró que 62.20% de individuos valoran calidades de atenciones como muy buenas, mientras que 32.20% calificaron como buenas, 3.30% consideraron regulares y un 2.20% las vieron como malas. En cuanto a satisfacciones de los usuarios, un 53.30% de encuestados declararon "muy satisfechos", el 42.2% "satisfechos" y 2.20% expresaron "poco satisfechos" e "insatisfecho" correspondientemente. Se concluye, que la variable calidades de atenciones y niveles de satisfacciones de usuarios tienen relaciones estadísticamente significativas, evidenciada por los valores obtenidos ($p < 0.00$, Rho Spearman = 0.562).

Paredes (2020) con el artículo científico titulado: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana", su finalidad fue establecer las relaciones con la variable de estudio y dimensión respectiva, se desarrolló bajo método no experimental, descriptivos, transversales, y correlacionales. La población fue compuesta por usuarios, mayor de edades, ambos géneros, que fue atendido en consultas externas desde mayo-junio de 2019, la sumatoria con el usuario atendido fueron de 240, del cual se obtuvieron como muestras de 148 usuarios. Empleo 02 instrumentos que fueron compuestos por el autor conforme a la operacionalización de variables, con los cuales se recolectaron información necesaria y se estimó la confiabilidad con alfa del Cronbach cuyo valor resultó para calidades de atenciones fueron del 0,9890 y con satisfacciones del usuario 0,9960. El resultado fue que, en la dimensión de fiabilidades, empatías,

capacidades de respuestas y fidelizaciones está relacionado significativamente con satisfacción de usuarios externos. Se concluye que hay correlación efectiva con calidades de atenciones y satisfacciones de usuarios.

Alor (2020) con investigación llamado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Raquia – Ancash”, cuyo propósito fue examinar el vínculo con variable independientes, que se define como calidad de atenciones proporcionada en Puesto de Salud, y v. dependiente como satisfacciones del usuario externo. Se realizó mediante evaluación estadística, descriptiva e inferencial del dato obtenido con 156paciente atendido desde febrero-agosto de 2019. Como población fueron 156usuarios y se utilizó una muestra probabilística con un 95% confianza, resulta con 112 pacientes de muestra a quienes se aplicaron los instrumentos de evaluación. El resultado mostro correlación significativas y directa con la variable analizadas, ya que el análisis estadístico inferencial mediante prueba del chi-cuadrado demostró la relación con dimensión con la dimensión de variable calidades de atenciones y cada variable de satisfacciones de usuarios, que permitió confirmar hipótesis general propuesta sobre existencias de dichas relaciones con la variable.

Ladera (2019) con su investigación denominada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2019”, su propósito fue establecer las relaciones con calidad de atenciones y satisfacciones de usuarios del servicio de Radiologías, mediante una investigación básica de tipo correlacional. La muestra consistió en 419 usuarios. Se utilizó encuestas SERVPERF para medir las cualidades de atenciones y cuestión globales para calcular las satisfacciones, ambas con escala Likert. Los resultados indico que calidades de atenciones predomino con niveles altos (93.080%), luego de niveles medios (6.920%), y sin registros en niveles bajos (00). En cuanto a satisfacciones, también predominó los niveles altos (94.030%), con niveles medios en (5.97%) y sin registros en el nivel bajo (0). Para comprobar la hipótesis, se aplicó la prueba Chi-cuadrado de Pearson, obteniendo un valor 60,2990 y un valor $p=0,000$. Concluyeron que hay relaciones significativas con calidades de atenciones y satisfacciones de los usuarios.

Ayamani (2018) en donde tuvo como propósito identificar la relación entre las expectativas de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos

del Servicio de Radiología del Hospital III Regional Honorio Delgado en Arequipa. Se utilizó método cuantitativos, no experimentales, descriptivos y correlacionales. Las muestras incluyo a 120 individuos, emplearon encuestas estructuras SERVQUAL para medir las satisfacciones con calidades de atenciones en el usuario externo, validados por MINSA (Cronbach 0.850). El resultado reveló que 75.0% del usuario tenía expectativas altas; 76.70% mostró niveles medio de satisfacciones; 22.50% alcanzó nivel alto de satisfacciones; y el 0.80% se manifestó insatisfecho. Se concluye que hay relaciones significativas con las expectativas de calidades de atenciones y satisfacciones del usuario.

2.2 Bases teóricas

La teoría científica que se consideró para primera variable denominada **calidad de atención**, en donde términos calidades engloban múltiples puntos de vistas, conforme que se puede contemplar, sentir y evaluar. Asimismo, brindare investigación teórica del principal autor, con ellos Estrada (como se cita en Alor, 2020) en las entidades, la excelencia y la eficacia no se limitan únicamente a producir un artículo o proporcionar un servicio que coincida con el costo; hoy en día, se afirma que la calidad está vinculada a la elaboración de productos y servicios que sean competitivos y cumplan con estándares que se alineen con las expectativas de los usuarios o consumidores (Estrada, como se cita en Alor, 2020). El nivel de cuidado en la atención es crucial debido a que involucra vidas humanas y debe ser regulado y supervisado por una institución sanitaria para asegurar su óptima gestión y dirección. La calidad se mide en la satisfacción de los pacientes con el apoyo recibido, y es probable que la institución sea la primera elección del paciente si se siente contento con la asistencia proporcionada (Ruiz, como se cita en Alor, 2020).

Indica que discutir las calidades de atenciones proporcionada por empresa de salud al cliente son equivalentes a asegurar la conservación equitativa con todos el nivel y servicio que ofrecen. Asimismo, menciona que asociación debe cumplir con todos los beneficios necesarios para la atención médica, minimizar los riesgos potenciales y tener en cuenta los contextos socioculturales en los que opera, así como relevancia de estos beneficios y el costo más bajo posible (Rondón, como se cita en Alor, 2020).

Enfocado a las calidades en atenciones sanitarias, existen diversas perspectivas según los autores que la abordan, aunque ocasiones se concede importancia correspondiente. Como ejemplos, según ESAN para los pacientes, la importancia de la calidad de atenciones se fundamenta con rapidez del servicio, infraestructuras de hospitales, los tratos de personales médicos y representación de instituciones. Por otro lado, para proveedor, se basa con aspecto científico, técnico y tecnológico, e incluyen las experiencias de personales médicos y los recursos tecnológicos disponibles. Para el financiador del servicio, la relevancia radica con intervención y eficacia en resolución o prevención de enfermedades (ESAN, 2016).

Enfocado en **dimensión de calidad de atención**, hay diversas interpretaciones que ayudan a entender el nivel de mantenimiento y sus componentes. Estos también pueden ser utilizados para crear nuevas herramientas de evaluación, permitiendo a los directores de gimnasio llevar a cabo un monitoreo continuo, diseñar y aplicar medida correctiva buscando optimizar un desempeño (Ruiz, como cita en Alor, 2020). Ante ello se tiene como primera a los **elementos tangibles**, estos son elementos señalados como entorno, que los usuarios percibe de la instalación hospitalaria, y que influyen en eficaces atenciones que reciben (Urriago, como se cita en Alor, 2020). Estados físicos de instalación, vinculado con el equipo que necesitan mantener con óptimas condiciones para que el paciente experimente seguridad y confort en el entorno de atención. Limpieza de las instalaciones y elementos físicos, asociada con la necesidad de mantener los equipos en buen estado para facilitar los procesos de higiene, ya que tanto el usuario como personales de salud podrían estar en riesgos de contaminación por materias orgánicas. MINSA proporciona protocolo para limpiezas y desinfección del entorno hospitalario, así como para la disposición de desecho corporal, conocimientos que cada profesional deben tener. Presentaciones del profesional, relacionada con los uniformes del personal de salud, que desde su inicio define y simboliza cada una de las profesiones. En la actualidad, existen normativas y regulaciones para su empleo adecuado de uniformes, sin embargo, se observan con recurrencia cambio y empleo inadecuado de estos. En Perú, el empleo de los uniformes correctos está regulada por normativas y requisitos específicos por profesiones e institucionales donde trabaja, siendo ocasiones diferente los

uniformes en profesiones como entidad de MINSA, ESSALUD, PNP y otras. De esta manera, estos elementos contribuyen a imágenes sociales apropiada y al respeto hacia la sociedad (Huiza, como se cita en Alor, 2020).

Como segunda dimensión se tiene a la **fiabilidad**, que se refiere a la percepción de los usuarios sobre la actitud confiable y exacta de los profesionales de salud, mostrando una atención apropiada y meticulosa. Fundamentando las particularidades (Urriago, como se cita en Alor, 2020). Hacen mención a las habilidades para realizar los servicios acordados de manera necesaria, veraces y meticulosa (Agencia de Evaluación y Calidad, como se cita en Ladera 2019). Asimismo, evalúan el desempeño sin incurrir en error.

En la tercera dimensión a **capacidad de respuesta**, donde un profesional de salud con estos componentes debe manifestar con rapidez y espíritus serviciales en atenciones, porque los pacientes llegan a angustiarse con tiempo de esperas prolongados, porque exigen atenciones rápidas y oportunas (Urriago, como se cita en Alor, 2020). Hacen mención a capacidad de apoyar al cliente y proporcionar de servicios apresurados. (Agencia de Evaluación y Calidad, como se cita en Ladera, 2019). En lo que respecta con atenciones sanitarias, el usuario desea que la citas se realice de manera ágil, tanto en la espera del servicio como en la entrega de los resultados. Es importante recordar que el tiempo de espera puede generar incertidumbre y otros sentimientos (Cura et al. cómo se cita en Ladera, 2019).

Como cuarta dimensión a la **seguridad**, el cual son pilares esenciales de estos dependen para elaborar: confiabilidad, seguridad y garantías, con salud del paciente para que se sienta seguro con los doctores que lo diagnostiquen (Urriago, como se cita en Alor, 2020). De acuerdo a Setó (como se cita en Ladero, 2019), son los conocimientos y atenciones mostrado por individuos de contactos y habilidad para provocar credibilidad y certeza a los clientes. La seguridad está vinculada con la calidad dado que depende de esta última; es esencial resaltar la relevancia que tiene la seguridad para mitigar los riesgos que podrían impactar en las actividades diarias y en la calidad. De este modo, el usuario experimenta durante su cita la sensación de seguridad y los posibles riesgos que pueden estar presentes (Galván, et al., como se cita en Ladera, 2019). De igual manera, los usuarios desean recibir información clara sobre el procedimiento que llevarán mediante las atenciones. Asimismo, querrán informarse sobre aspecto como

disposiciones, en constantes, salas, equipos, duraciones, incomodidades y, especialmente, la fecha en que se obtendrán los resultados (Cura, como se cita en Ladera, 2019). Esto explican como cuestiones de seguridad frente a las incertidumbres.

Como quinta y última dimensión se tiene a la **empatía**, esto implica entender o captar lo que el usuario requiere, prestando atención a las emociones que la persona manifiesta. Por lo tanto, las atenciones deben ajustarse a la necesidad del paciente, poniendo en su lugar (Urriago, como se cita en Alor, 2020).

Según Carrasco (2017), implica entender al otro, incluso si no están conforme o se aceptan completamente sus perspectivas. Ser empáticos significan conocerse con otras personas y valorar o distribuir las emociones. Con ello, tratan de comprender a otros y respetar su diferencia y opiniones, a pesar de la discrepancia (Carrasco, 2017, p. 45). Asimismo, deben tener en cuenta con asertividad como una competencia social para interactuar de manera eficaz con los usuarios durante sus atenciones, ya que impacta con empatías que pueden alcanzar. Se define asertividad como una conducta apropiada en la que se manifiestan las propias ideas sin menospreciar a los demás (Martínez, como se cita en Ladera, 2019).

Para segunda variable denominada **satisfacción del usuario externo**, conforme estudio de Universidad de Málaga; es actualmente lo más relevante en la oficina del bienestar. Hoy en día, comienza a entender las satisfacciones de los pacientes al interactuar de forma directa con ellos, comprendiendo sus necesidades y deseos (Díaz, como se cita en Alor, 2020). Zeithaml y Gremler (como se citó en Ramírez) manifiestan que las gratificaciones son la valuación de consumidores de artículos o servicios basado en cómo esos productos o servicios aborda su problema y deseos. Además, Hoffman especifican que la satisfacción de los clientes son términos utilizados para cuantificar con intercambios específicos relacionado con el servicio que el comprador recibe, y si este servicio supera o cumple con expectativas. Tienen organización que enfocan en la satisfacción del cliente mediante la gestión efectiva de sus observaciones y deseos. Cuando la agencia proporciona un servicio equivalente o superior a lo que el cliente imagina, este se sentirá satisfecho. También se categoriza la satisfacción de los usuarios en 05 categorías que, según Coyne y Ramírez, son: (como se cita en Alor, 2020).

Enfocado a dimensiones de **satisfacción del usuario externo** tienen como primera a la **satisfacción**, la cual se manifiesta cuando el personal médico prioriza los aspectos técnicos y consumidores valoran las relaciones sociales, es fundamental comprender que ambos son importantes en las prestaciones del servicio de salud para alcanzar la satisfacción tanto del consumidor como de los proveedores. Para comprender las satisfacciones de consumidor por calidades de atenciones recibidas, señalamos que son conjuntos de característica y atributos de servicios que permiten cumplir con sus necesidades, gustos y preferencias, satisfaciendo así sus expectativas. Además, consideramos el entorno donde el consumidor será atendido y permanecerá durante su recuperación, que se convierte en su hogar temporal, el cual debe ser agradable y cómodo para prevenir el estrés y favorecer su rehabilitación.

Donabedian (como se cita en Alor, 2020), indica que la dimensión fundamental para evaluar las satisfacciones con calidades esta intrínsecamente vinculada, tanto en aspectos técnicos como sociales. Los aspectos técnicos se refieren a la interacción entre los proveedores del servicio de salud y usuarios, sin importar los contextos socioculturales o los momentos que aplican el conocimiento adquirido y la técnica utilizada en atenciones médicas.

Como segunda dimensión se tiene a la **humana**, la cual se relaciona e informan que el paciente diariamente debe seguir el tratamiento, mostrando poco interés en atenciones y escasos compromisos por parte de quienes brindan este apoyo. Esto se debe a que no existe un tratamiento individualizado, siendo la terapia un lugar donde se puede observar que el enfoque es directo, pero al mismo tiempo deshumanizados.

Para la tercera dimensión llamada **técnico-científico**, con Ministerio de Salud (MINSA, como cita en Alor, 2020), se refieren a dimensiones técnico-científicas, con siguiente característica: Efectividad, relacionada con los logros del cambio positivo o efecto en estados de poblaciones. Eficacias, enfocada en conseguir el objetivo con presentación de los servicios de salud mediante correcta utilización de normativa técnica y administrativa. Continuidades, las prestaciones de servicios de manera ininterrumpida, evitando paralización o repetición innecesaria. Seguridad, con manera que se brinda el servicio de salud determinada

por las estructuras y el proceso de atenciones, buscando reducir y mejorar el beneficio y minimizar el riesgo para salud de los usuarios.

Como cuarta y última dimensión llamada **entorno**, con Ministerio de Salud indica que las dimensiones de ámbito implican niveles mínimo básicos de comodidades, limpiezas, ambiente, orden y privacidades y a los elementos de confianzas que perciben los usuarios por los servicios (MINSa, 2007, como se cita en Alor, 2020).

2.3 Hipótesis.

2.3.1 Hipótesis General

La calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 no se relacionan significativamente.

2.3.2 Hipótesis Alternativa

La calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 se relacionan significativamente

2.4 VARIABLES

2.4.1 Identificación de las Variables

Variable 1:

Calidad de atención

Variable 2

Satisfacción del usuario externo

2.4.2 Definición de las Variables

2.4.1 Definición Conceptual

Calidad de atención. Conforme Organización Mundial de Salud (2020), las calidades de atenciones se definen como los niveles que el servicio de

salud para individuos y grupos poblaciones incrementan las probabilidades de obtener resultado sanitario esperados y se adhieren a conocimientos profesionales fundamentados en evidencia

Satisfacción del usuario externo. Según Gutiérrez (2018), se percibe como las sensaciones de bienestar que experimentan tras haber satisfecho las necesidades, los cuales pueden estar relacionadas con una queja, una recomendación o una duda.

2.4.2 Definición Operacional

Calidad de atención. Fue evaluada a través de sus 05 dimensión: Elemento tangible, fiabilidades, capacidades de respuestas, seguridad y empatías; los cuales serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Alor Llañez (2020) constituido por 19 preguntas en escala Likert.

Satisfacción del usuario externo. Las variables fueron evaluadas en función a sus 03 dimensión: Humanas, técnicos científicas y entornos; el cual serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Alor Llañez (2020) (1993) constituido por 15 preguntas en escala Likert

2.5 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	MÉTODO	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
V1: CALIDAD DE ATENCIÓN	Según la Organización Mundial de Salud (2020) definen a la calidad de atención como los grados con que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar un resultado medico deseado y se amoldan al conocimiento profesionales basados en datos probatorios	Fue evaluada a través de sus cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; las cuales serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Alor Llañez (2020) constituido por 19 preguntas en escala Likert.	Elementos tangibles	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Descriptivo y Correlacional Diseño: No experimental y transversal	Ordinal de Likert Totalmente en desacuerdo (1) Parcialmente en desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Fiabilidad		
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		
V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	De acuerdo a Gutiérrez (2018), se percibe como percepciones de bienestar que experimenta tras estar satisfecho con necesidades, los cuales pueden estar relacionada con una queja, una recomendación o una duda.	La variable fue evaluada en función a sus 03 dimensión: Humanas, técnicos científicas y entornos; el cual serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Alor Llañez (2020) compuesto con 15 interrogante en escalas Likert	Humana	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: 90 usuarios externos Muestra: Censal (90 usuarios externos)	Ordinal de Likert Totalmente en desacuerdo (1) Parcialmente en desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Técnico - científica		
			Entorno		

2.6 Matriz de Consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
P. GENERAL	O. GENERAL	HIPÓTESIS NULA
¿De qué manera se relacionan la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023	La calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 no se relacionan significativamente.
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ALTERNA
<ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023? 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023? 3) ¿Cómo se relacionan la variable calidad de atención y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023? 4) ¿Cómo se relacionan la variable calidad de atención y la dimensión técnico - científica de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023? 5) ¿Cómo se relacionan la variable calidad de atención y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023? 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Describir el nivel calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 2) Caracterizar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 3) Identificar la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023. 4) Definir la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión técnico - científica de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 5) Establecer la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 	La calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 se relacionan significativamente

III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El estudio clasifica como básicas, su propósito es recopilar datos a partir de información ya conocida (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 29).

La definición de investigación descriptiva de Hernández y Mendoza (2018) señala: "La investigación descriptiva trata de describir cualidades y aspectos significativos de cualquier fenómeno que se estudie. Describe patrones demográficos o grupales" (p. 92).

En el nivel correlacional, como afirman Hernández y Mendoza (2018): El estudio del nivel correlacional está asociado a establecer el grado de vinculación de dos o más variables en una muestra o contexto particular (p. 93), ya que describe el nivel de asociación entre las dos variables estudiadas.

Enfoque cuantitativo porque se utilizó la medición estadística para recolectar datos y evaluar la hipótesis respecto al comportamiento que existe de las variables.

3.2 Diseño de Investigación

El estudio fue con diseño no experimentales, porque no existe relación causa-efecto ya que no se alteraron las variables de investigación, sino que sólo se examinó el grado de vinculación o asociación entre las variables, por lo que se trata de un diseño no experimental. Los estudios del tipo de diseño no experimental, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), son aquellos en los que sólo se visualizan estos fenómenos en sus escenarios naturales para ser analizados.

El estudio es transversal en cuanto a los momentos en que se recolectaron los datos, ya que los datos de las unidades de análisis se obtuvieron una sola vez. Según Hernández y Mendoza (2018), el diseño transversal recoge al dato en un solo momento y la finalidad es detallar las pertinentes variable y poder así analizar su incidencia e interrelación (p. 154), el diseño transversal recoge los datos de una sola vez.

3.3 Población y Muestra

Las poblaciones son definidas como los conjuntos de personas en un entorno, que exteriorizan propiedades o características universales. Es así que: Hernández et al. (2018), indican que la población se le conoce como un conjunto de elementos que muestran particularidades habituales.

En la presente investigación se tomó como población la cantidad de noventa (90) pacientes que concurren al Laboratorios Clínicos de Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan Bagua. 2023

En relación a la muestra es entendida como la porción o subconjunto de una población. Por lo que se convierte en un subgrupo con las mismas características y particularidades. Al respecto, Hernández, et al. (2018) sostienen que la muestra es una pieza de la población que conserva las mismas tipologías.

De acuerdo con Gutiérrez (2018), se percibe como percepción de satisfacción que experimenta tras estas satisfecho con necesidades, los cuales pueden estar relacionada con una queja, una recomendación o una duda (Hernández et al. 2014), por esta razón se eligió la **muestra censal**; es decir, trabajar con la población en su totalidad.

Como criterios de inclusión se tuvo en cuenta al paciente atendido con los Servicios del Laboratorio Clínico de Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua y como criterios de exclusión aquellos que no prestaron este servicio

3.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una de las técnicas utilizadas para la recolección de datos fue la encuesta, la cual se define como una herramienta utilizada para recopilar información, con el fin de conocer las opiniones, comportamientos y aptitud del participante que afectan la problemática de investigación (Arias y Covino, 2021).

En cuanto a los instrumentos de medición, se empleó en esta investigación un cuestionario, el cual se definen como recurso esencia con estudio cuantitativo, ya que facilita la formulación de pregunta cerrado al participante buscando obtener información relevante sobre el tema (Sánchez, 2019). Asimismo, se emplean 02 cuestionario, en primera variable llamada calidad de atención con una medición en

escala de Likert con 19 ítems y enfocado con 2da variable denominada satisfacciones de usuarios externos serán de 15 ítems.

3.5 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

La validez, es medición de grados con que los instrumentos permite medir las variables, así lo entienden Hernández, et al. (2018). Se ha escogido la validez de contenido. Dicho por Escobar y Cuervo, (2008). Citados por Galicia, Balderrama, y Navarro (2017), indican que se convierte en el veredicto calificado de expertos, competentes a nivel académico, quienes pueden emitir opiniones y dictámenes; Además Herrera, et al. (2019) recomiendan para confirmar la validez del constructo determinan la correlación momento de Pearson de las dimensiones. Asimismo, se contó con la colaboración de profesionales quienes indicaron la pertinencia de los ítems para la encuesta.

En cuanto a las confiabilidades, conforme Hernández, et al (2018), son instrumentos de cuantificación y serán los grados con que los instrumentos producen resultado coherentes y consistentes. En el presente estudio para demostrar que los instrumentos escogidos son confiables se utilizó una muestra piloto conformada de 15 pacientes quienes no forman parte de la investigación. La indagación de confiabilidad obtenido mediante de coeficiente Alfa del Cronbach fue de 0,83 para las variables calidades de atenciones y del 0.74 para satisfacciones de usuarios externos, demostrándose así que, la alta confiabilidad de ambas variables.

3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos

Con muestra de trabajo, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas para comprender la percepción de los sujetos sobre las variables y sus diferentes aspectos. Asimismo, se aplicaron métodos estadísticos inferenciales para establecer el nivel de influencia que guardan la variable de investigación entre sí y con sus diferentes dimensiones. Se coordinó con el personal pertinente del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua para obtener su autorización antes de empezar con el trabajo. Una vez obtenida la autorización, se llevará a cabo la investigación paso a paso utilizando las técnicas de recopilación previamente mencionadas, y se

analizarán los resultados, además se estudiarán los reportes respectivos mediante la guía de revisión documental para cumplir con los objetivos trazados en este estudio.

3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados

En relación al método de análisis se aplicarán dos cuestionarios a 90paciente en del servicio de Laboratorio Clínico de Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, para el periodo febrero a julio del año 2023 cuyos datos fueron obtenidos del trabajo presencial, luego estos se procesaron a través del software estadístico SPSS, para que posteriormente se establezcan los niveles o categorías de las dimensiones y las variables, se logró realizar el correspondiente análisis estadístico y un análisis de carácter inferencial de los resultados. El primero se enfocó en conseguir dato en forma de tabla y gráficos con porcentaje identificado conforme los problemas presentes, mientras que el segundo se utilizó para los resultados inferenciales, obtenidos a través del programa mencionado, con el objetivo de identificar la correlación entre las variables, finalmente para dar respuesta a los objetivos e hipótesis de investigación se tuvo en consideración la aplicación del método hipotético deductivo, para ello se estableció niveles o categorías en cada una de las dimensiones y variables, el mismo que tiene una visión holística y luego atomística de los procesos, es decir, se desarrolla de lo general a lo particular, para posteriormente poder llegar a explicaciones de carácter particular, tal como lo dice Bernal, (2010).

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis Estadístico Descriptivo:

4.1.1. Resultados descriptivos de la variable calidad de atención

Identificar el nivel de calidad de atención de los pacientes del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

Tabla N° 01

Niveles de la variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	44%
Regular	49	54%
Alto	01	01%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario

Figura N° 01

Niveles de la variable calidad de atención



Interpretación: Como se puede observar gran parte de encuestado se encuentran con el nivel regulares en 54% (49 pacientes) seguidamente un 44% (40 pacientes) se ubican en el nivel bajo y solamente el 01% (01 paciente) en el nivel alto, lo que representa una cifra a mejorar por parte del Hospital Gustavo Lanatta Lujan en cuanto a las percepciones de calidades de atenciones.

4.1.2. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable calidad de atención

Identificar el nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención de los pacientes del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023

Tabla N° 02

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención

Niveles	D1: Elementos Tangibles		D2: Fiabilidad		D3: Capacidad de Respuestas		D4: Seguridad		D5: Empatía	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
	Bajo	50	56%	43	48%	41	46%	52	58%	40
Regular	33	37%	39	43%	41	46%	28	31%	46	51%
Alto	07	08%	08	09%	08	09%	10	11%	04	04%
Total	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%

Nota: Describe la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de atención

Interpretación: Con tabla se muestran los resultados sobre los niveles con vinculo a las variables calidades de atenciones, donde en primera dimensión llamada elemento tangible predominan los niveles bajo en 56% (50 pacientes) seguido del regular con un 37% (33 pacientes) y alto con un 08% (07 pacientes), con segunda dimensión denominada fiabilidades también predominan los niveles bajo en 48% (43 pacientes) el regular con el 43% (39 pacientes) y el alto con 09% (08 pacientes), con tercera dimensiones llamada capacidades de respuestas predomina en forma equitativa el nivel bajo y regular con un 46% (41 pacientes) y para el alto con el 09% (08 pacientes), como cuarta dimensión se tiene a la seguridad, en donde se tiene en el 58% (52 pacientes), el regular con el 31% (28 pacientes) y el alto con el 11% (10 pacientes), finalmente para la quinta y última dimensión de nombre empatía predominan los niveles regulares en 51% (46 pacientes), el bajo con el 44% (40 pacientes) y el alto con el 04% (04 pacientes).

4.1.3. Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario externo.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

Tabla N° 03

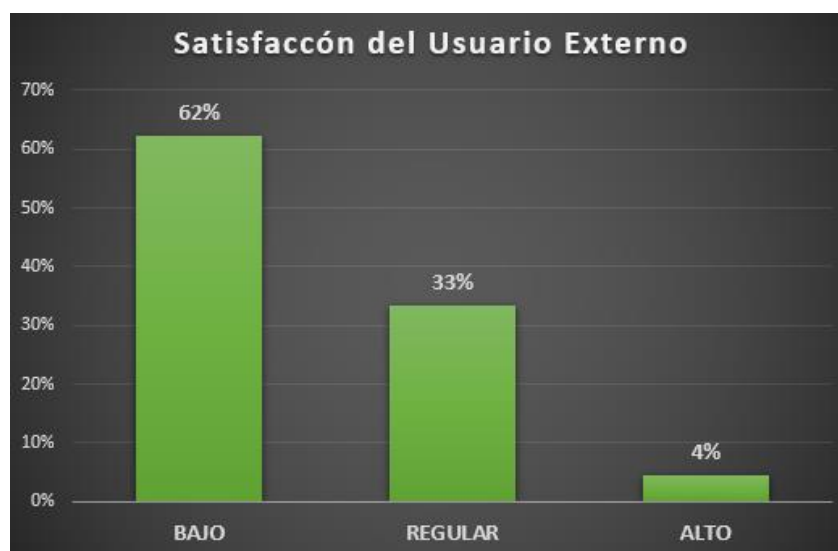
Niveles de la variable satisfacción del usuario externo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	62%
Regular	30	33%
Alto	04	04%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario

Figura N° 02

Niveles de la variable satisfacción del usuario externo



Interpretación: Con figura 02, evidencia que predomina el nivel bajo en un 62% (56 pacientes) seguidamente se muestra un 33% (28 pacientes) en el nivel regular y solo el 04% (04 pacientes) para en el alto.

4.1.4. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo

Identificar el nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023

Tabla N° 04

Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo

Niveles	D1: Humana		D2: Técnico - Científica		D3: Entorno	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
	Bajo	57	63%	71	79%	24
Regular	30	33%	16	18%	52	58%
Alto	03	03%	03	03%	14	16%
Total	90	100%	90	100%	90	100%

Nota: Describe la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo

Interpretación: Según lo mostrado por la tabla N° 04 en relación a los niveles de dimensión de las variables satisfacciones de usuarios externos, observa que en primera dimensión llamada satisfacción humana predomina el nivel bajo con un 63% (57 pacientes) seguido del regular con un 33% (30 pacientes) y alto con solo el 03% (03 pacientes), en la segunda dimensión denominada satisfacción técnico - científica también predomina el nivel bajo en un 79% (71 pacientes), el regular con el 18% (16 pacientes) y el alto con el 03% (03 pacientes), y como tercera y última dimensión de nombre satisfacción del entorno se ubica en primer lugar el nivel regular en un 58% (52 pacientes), el bajo con el 27% (24 pacientes) y el alto con el 16% (14 pacientes).

4.2 Análisis Estadístico Inferencial:

Para verificar las hipótesis, se llevó a cabo una prueba de normalidad en la que se encontró que las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo no presentan una distribución normal, dado que el valor p es menor que el nivel de significancia (α) de 0,05. Por lo tanto, se optó por utilizar la prueba de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para evaluar las relaciones entre las variables.

Tabla N° 05
Resultado de la Prueba de Normalidad

	Pruebas de Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Calidad de Atención	0,070	90	0,200*	0,972	90	0,051
V2 Satisfacción del Usuario Externo	0,144	90	0,000	0,862	90	0,000

Fuente: Datos que se obtuvieron de las encuestas (elaboración propia)

Interpretación.- Con tabla pueden observar el resultado de las pruebas de normalidades, en donde tomando en cuenta la cantidad de la muestra encuestada que es de 90 pacientes, cifras que está por encima de 50, es que se encuentra las pruebas de Kolmogorov – Smirnov, así mismo se observa que la variable satisfacción del usuario externo no sigue una distribución normal ya que su p-valor es del 0,000, cifra que se encuentra por debajo del α (0,05) es por ello que se empleó la prueba de Rho Spearman para medir las correlación de las variables..

Contrastación de la Hipótesis General

Hg: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

Tabla N° 06

Correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo

			CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
Rho de Sperman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,220*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	90	90
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Coeficiente de correlación	,220*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	90	90

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis General

Interpretación: Según la información mostrada se obtuvo un p-valor de 0,037 cifra que son menor que el 0.05 (niveles de significancias) por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; ante ello se puede afirmar que hay asociación con variable calidad de atenciones y satisfacciones de usuarios externos; además presenta un coeficiente de correlación de 0,220* que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señala que existe una correlación positiva baja, es decir, que si la calidad de atención presenta mejoras, la satisfacción del usuario externo también mejorará en el mismo sentido y magnitud del 22%.

Contrastación de la Hipótesis Específica 01

Hg: La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

H0: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

Tabla N° 07

Correlación entre la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción del usuario externo

		Calidad de atención	Dimensión Humana	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,130
		Sig. (bilateral)	.	0,223
		N	90	90
	Dimensión Humana	Coeficiente de correlación	0,130	1,000
		Sig. (bilateral)	0,223	.
		N	90	90

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica N° 01

Interpretación: En la tabla 07 se llega a definir que no presenta ningún tipo de correlación con calidades de atención y dimensión humana de satisfacción de usuarios externos, señalando como evidencia que el nivel de significancia o p valor es del 0,223; indicador que está muy por encima del 0,05 que es la cifra referencial para establecer la correlación entre ambas, por lo tanto se llega a aceptar la hipótesis específica nula en donde señala que no existe una correlación entre variable calidades de atención con variable dimensión humana de satisfacción de usuarios externos con el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

Contrastación de la Hipótesis Específica 02

Hg: La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión técnico - científica de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

H0: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la dimensión técnico - científica de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

Tabla N° 08

Correlación entre la calidad de atención y la dimensión técnico - científica de la satisfacción del usuario externo

			Calidad de Atención	Dimensión Técnico - Científica
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,269*
		Sig. (bilateral)	.	0,010
		N	90	90
	Dimensión Técnico - Científica	Coeficiente de correlación	0,269*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,010	.
		N	90	90

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica N° 02

Interpretación: Ante el resultado obtenido con tabla se puede asegurar que existe correlación con calidades de atenciones y dimensiones técnicos-científicos de satisfacción de los usuarios externos, evidenciándose que sí se presenta una correlación de un nivel de significancia o p-valor del 0,010 cifra que está por debajo del 0,05 que es el indicador para establecer la correlación entre ambas, también se muestra el coeficiente 0,269* que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señala que existe una correlación positiva baja, es decir, que si las calidades de atención presenta mejoras, las dimensiones técnicas-científicas de satisfacciones de usuarios externos mejorará en mismo sentido y magnitud del 27%.

Contrastación de la Hipótesis Específica 03

Hg: La calidad de atención se relaciona significativamente con la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

H0: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

Tabla N° 09

Correlación entre la calidad de atención y la dimensión entorno de la satisfacción del usuario externo

		Calidad de atención	Dimensión Entorno	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	-0,21
		Sig. (bilateral)	.	0,842
		N	90	90
	Dimensión Entorno	Coeficiente de correlación	-0,21	1,000
		Sig. (bilateral)	0,842	.
		N	90	90

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica N° 03

Interpretación: En la tabla se llega a definir que no presenta ningún tipo de correlación con calidades de atenciones y dimensiones entornos de satisfacciones de usuarios externos, señalando como evidencia que el nivel de significancia o p valor es del 0,842; indicador que está muy por encima del 0,05 que es la cifra referencial para establecer la correlación entre ambas, por lo tanto se llega aceptar la hipótesis específica nula en donde señala que no existe una correlación con variable calidades de atenciones con dimensiones entorno de variable satisfacción de usuarios externo en los servicios del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

4.3 Discusión de los resultados

En un primer análisis, se aplicó la estadística descriptiva para la primera variable, denominada calidad de atención, con el propósito de abordar el primer objetivo del estudio, que consistía en conocer el nivel de gestión de calidad de atención en Servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 Los resultados muestran que más de la mitad de los encuestados, exactamente el 54% (49 pacientes) se encuentran en el nivel regular, seguido por un 44% (40 pacientes) en el nivel bajo y solo el 01% (01 paciente) en el nivel alto. Así mismo se observa que en todas sus dimensiones predomina el nivel bajo siendo las dimensiones seguridad que muestra mayores porcentajes entre ellas y la dimensión empatía la única que se encuentra con mayores porcentajes en los niveles regulares.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que cinco de cada diez pacientes se encuentran en el nivel regular, lo que representa un indicador en términos medios en cuanto a calidad de atención de usuarios externos en servicios del Laboratorio Clínico de Hospital Gustavo Lanatta Lujan; ante ello se debe de mejorar en cuanto a dimensión: elemento tangible, fiabilidad, capacidades de respuestas, seguridad y empatías; mostrando mejoras en instalaciones del laboratorios clínicos de Hospital, con adecuada limpieza, personal con una buena presentación; en donde la toma de la información, orientación de ubicación y trámite en el laboratorio clínico sea la adecuada, ayudando al paciente con el estado psicológico ante sus problemas de salud. Con una mejor capacidad de respuesta en relación al tiempo de espera para atenderse y/o pedir una cita, teniendo en cuenta que los trámites realizados por el paciente sean sencillos y en el menor tiempo posible, atendiendo las quejas o reclamos de manera oportuna. En cuanto al personal debe transmitir confianza a sus usuarios, siendo estos plenamente capacitados para la atención, mostrando siempre amabilidad para con los pacientes. El personal debe cumplir en la medida que confirma su seguridad siendo empático e identificándose con las necesidades individuales de sus usuarios, comprendiendo sus necesidades y sentimientos.

Contrastando por lo establecido por Sánchez (2022) en su tesis: “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria,

Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021”, dentro de resultados obtenidos se demostró que variable calidades de atención se clasifica como 62.20% muy buenos, 32.20% como buenos, 3.30% como regulares y 2.20% como malos. Asimismo, para variable satisfacción de los usuarios, 53.30% manifestaron que son muy satisfechos, 42.20% como satisfechos y 2.20% como poco satisfechos e insatisfechos. Así mismo lo investigados por Gonzales (2020) con su investigación denominado: “Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora, Loja. Ecuador 2020”, en donde concluyo que el usuario evidencio que estuvieron satisfecho con las calidades de atenciones ofrecidas por Hospital General Isidro Ayora; con 22 adultos mayores (31.6%) mostraron un nivel superior de satisfacción. Por otro lado, los principales factores que impactaron negativamente la satisfacción de los usuarios fueron la falta de información proporcionada por el personal de salud (15.9%), el tiempo de espera (9.7%) y la disponibilidad del mismo (10.6%).

En cuanto al segundo objetivo de la investigación, el cual fue el de conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023, se observa que el 62% (56 pacientes) se ubican en el nivel bajo, el 33% (30 pacientes) se encuentran en el nivel regular, y solo el 04% (04 colaboradores) en el nivel alto. Estos resultados indican una tendencia negativa por parte de los colaboradores para con institución. Así mismo se observa que en todas sus dimensiones predomina el nivel bajo siendo la dimensión técnica - científica la que muestra un mayor porcentaje entre ellas y la dimensión entorno la única que se encuentra en mayor porcentaje en el nivel regular.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que seis de cada diez pacientes se encuentran en el nivel bajo, lo que representa un dato preocupante en cuanto a la variable satisfacción del usuario externo por parte de usuarios externos en servicios de Laboratorios Clínicos del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua; teniendo que mejorar significativamente en sus dimensiones satisfacción humana, técnico – científica y entorno; ante ello los colaboradores deben de generar las condiciones en la permanencia del paciente con un trato cordial, amable que se muestre el interés cuando usted se

consulta sobre su enfermedad, respetando con privacidad durante su atención; su creencia con relaciones a las enfermedades y los tratamientos. Los personales están debidamente capacitados en cuanto a la atención conforme a las dolencias o zonas afectadas, orientándolo sobre examen que se le tiene que realizar y brindándole soluciones a sus problemas de salud, explicando la indicación ligada con los tratamientos o medicamento que se recetó, brindando información sobre la asistencia que deben realizar en su hogar, tomando en cuenta los tiempos de espera programado, utilizando un lenguaje sencillo y fácil de entender para con los pacientes. El horario de atención del servicio del laboratorio clínico debe ser el adecuado al igual que sus ambientes de servicio, en donde el paciente se debe de sentir satisfecho con las atenciones recibido en los servicios del laboratorio clínico de Hospital. Así mismo lo manifestado por Pabón et al. (2020) con el estudio denominado: “Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de Sitio-Nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019. Barranquilla. Colombia”, en donde presento como resultado un buen nivel de satisfacción en el laboratorio clínico (83.1%), la atención de enfermería (79.5%), la atención médica (77.7%) y el servicio de citas (74%). Además, se observó una alta satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones del hospital. Los usuarios también están satisfechos con el tiempo de espera en urgencias y el servicio de consulta externa, ya que estos tiempos son de 0 a 20 minutos. En conclusión, encontraron que los usuarios atendidos en el Hospital perciben un alto grado de satisfacción.

Contrastando con la investigación de Ladera (2019) con su investigación denominada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2019”, en donde dentro del resultado evidencio niveles altos con calidad de atenciones (93.08%), seguido por nivel medio (6.92%) y sin presencia de nivel bajo (0%). En cuanto a la variable de satisfacción, predominó el nivel alto (94.03%), seguido del nivel medio (5.97%) y sin nivel bajo (0%). Así mismo lo investigados por Ayamani (2018) en donde presento como finalidad establecer la relación con expectativas de calidad de atención y satisfacción del usuario externo de Servicios de Radiología de Hospital III Regional Honorio Delgado, encontrándose como resultados que en 75% de los

usuarios presentan niveles altos de expectativa; 76.70% presentaban niveles de satisfacción medios; 22.5% mostraban niveles altos de satisfacción; y 0.8% de usuario estaban insatisfecho.

En relación al objetivo general establecido en la investigación, que consistía en determinar relación entre calidad de atención y satisfacción de usuario externo en Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023, se puede concluir que efectivamente existe una correlación entre estas dos variables, sin embargo, esta correlación es de naturaleza positiva y baja, de acuerdo a los criterios proporcionados por Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Esto significa que, si se logra mejorar las calidades de atenciones, la satisfacción de los usuarios externos también mejorará con la misma dirección, pero el grado de mejora es limitado. Esta conclusión se respalda en el nivel de significancia, que arrojó un valor de 0,037, por debajo del promedio del 0,05 (establecido como nivel de significancia), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de hipótesis nula. Además, los coeficientes de correlación del Spearman fueron del 0,220*, indicando una correlación positiva de baja intensidad, como se define en la tabla de correlación proporcionada por Hernández Sampieri y Mendoza.

Comparando los hallazgos de esta investigación con otros estudios previos realizados en contextos similares, se pueden extraer algunas conclusiones interesantes. Por ejemplo, la tesis de Alor (2020) en su investigación denominado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Raquia – Ancash”, cuyo propósito fue analizar si hay correlación con las variables, se obtuvo como principal resultado la correlación significativas y directas con la variable. El análisis estadístico inferencial, mediante la prueba de chi-cuadrado, demostró la asociación entre cada dimensión de la variable calidad de atención y cada variable de satisfacción del usuario, lo que permite aceptar la hipótesis general planteada sobre la existencia de dicha asociación entre las variables. Así mismo lo manifestado por Sánchez (2022) en su tesis: “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021” cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables, concluyendo que la variable calidades de atenciones

y grados de satisfacciones de los usuarios, si presenta relaciones estadísticas significativas dado que se evidencio los valores de $p < 0.00$, $Rho \text{ Spearman} = 0.562$.

Los resultados de esta investigación respaldan la relación propuesta en el objetivo general. En efecto, se ha encontrado una correlación entre las variables, lo que significa que un aumento del 100% en la calidad de atención se traduce en un incremento del 22% con satisfacciones de usuarios externos, aunque tiene correlación es baja con términos de intensidad, aún es significativa y sugiere que mejorar las calidades de atenciones puede influir positivamente con satisfacciones de usuarios externos en Servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua.

En cuanto al tercer objetivo específico, el cual fue identificar la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario externo en el servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023. se puede constatar la no existencia de una relación entre ambas, eso implica que las capacidades de atenciones muestran algunas mejoras, satisfacción humana no mejorará, ya que el nivel de significancia fue del 0,223 cifra mayor del p-valor que es del 0.05 (por tanto, permite aceptar hipótesis nulas y rechazar hipótesis planteada en el estudio), es decir, no existen una relación con la variable calidades de atenciones y dimensiones humana de variable satisfacción de usuarios externos del servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

Contrastando con la investigación realizada por Noboa (2021) con el estudio denominado "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas-Ecuador", en donde dentro de la conclusión, se resaltó que los pacientes atendidos en el centro de emergencia del Nosocomio Naval califican la calidad de atención como regular. Las dimensiones más destacadas son la seguridad y la empatía, mientras que la capacidad de respuesta obtuvo el menor porcentaje. Los usuarios muestran un alto grado de satisfacción en cuanto a la dimensión de validez; sin embargo, la dimensión de lealtad obtuvo bajos resultados, debido a la falta de información proporcionada a los usuarios sobre los procedimientos y procesos realizados por el personal de salud.

En cuanto al cuarto objetivo específico, el cual fue el de identificar relación entre variable calidad de atención y dimensión técnico - científica de variable satisfacción de usuario externo en el servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023, resultó que si presenta relación entre ellas con una intensidad de una correlación positiva media según lo estipulado por Hernández Sampieri y Mendoza (2018), eso implica que, si las calidades de atenciones muestran algunas mejoras, las dimensiones satisfacción técnicos-científicas mejorará también con forma baja, esto se respalda por el resultado del nivel de significancia el cual es del 0,010 cifra que se encuentra por debajo de lo establecido por el p-valor < 0.05 (según los datos se debe de aceptar la hipótesis de la investigación planteada y contrariamente rechazar la hipótesis nula), es decir, Existe relación con las variables calidades de atenciones y dimensiones técnicos-científicos de variables satisfacciones de los usuarios externos de servicios del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023, adicionalmente se evidenció en cuanto a la correlación de Spearman el valor de 0,269* lo que significa que según la tabla de correlación existe un grado de intensidad de correlación positiva baja que oscila entre el 0,11 a 0,50 según lo mencionado por Hernández Sampieri y Mendoza en su investigación.

Contrariamente lo dicho por Paredes (2020) con el artículo científico: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana”, cuyo propósito fue establecer relación con la variable de investigación; con el resultado fue que, en la dimensión de fiabilidades, empatía, capacidades de respuestas y fidelización esta correlacionada considerablemente con satisfacciones de los usuarios externos. Se concluyo que existe relaciones positivas con la variable calidades de atenciones y satisfacciones de los usuarios.

Estos resultados obtenidos en la presente investigación, junto con su verificación, confirman la relación planteada en el objetivo específico 04. En este sentido, se puede señalar que existe una correlación entre ambos aspectos, por lo que cuando la calidad de la atención aumenta en un 100%, la satisfacción técnico-científica también se incrementa en un 27%. Aunque este aumento no es considerable, se observa que la correlación se manifiesta con una intensidad moderada.

En cuanto al quinto objetivo específico, el cual fue el de identificar la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario externo en el servicio del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023. se puede constatar la no existencia de una relación entre ambas, eso implica que si las calidades de atenciones muestra algunas mejoras, las satisfacciones entornos no mejorará, ya que el nivel de significancia fue del 0,842 cifra mayor del p-valor que es del 0.05(por tanto, permite aceptar hipótesis nulas y rechazar hipótesis planteada en el estudio), es decir, no hay relaciones con la variable calidades de atenciones y dimensiones entornos de variable de usuarios externos de servicios del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023.

Contrariamente lo dicho por Ayamani (2018) en donde presento como finalidad establecer la relación con expectativa de calidad de atenciones y satisfacciones del usuario externo de los Servicios de Radiología de Hospital III Regionales Honorio Delgado en provincia Arequipa- 2017; obteniéndose como resultados una significancia menos al 0,05 por lo cual hay relación estadística significativa con expectativas de calidades de atenciones y satisfacciones del usuario.

Ante estos resultados, se afirma la no relación que se planteó en el tercer objetivo específico. Al respecto podemos mencionar que no existe una correlación entre ambas por lo que cuanto las calidades de atenciones mejoren con un 100% las satisfacciones de entorno no necesariamente aumentarán

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general de este estudio, que buscaba determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023, se encontró que el nivel de significancia fue del 0,037 cifra menor al 0,05 (cantidad máxima); esto confirma la existencia de una correlación positiva baja entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario externo. En otras palabras, si la calidad del servicio mejora, la satisfacción del usuario externo también mejorará en la misma dirección y sentido en un 22% de la misma magnitud.
2. En cuanto al objetivo específico número 1, cuyo propósito fue describir el nivel de calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023, se observó que el 54% de los pacientes indicaron el nivel regular.
3. En cuanto al objetivo específico número 2, cuyo propósito fue caracterizar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023, se observó que el 62% de los pacientes indicaron estar en el nivel bajo.
4. En cuanto al objetivo específico 3 cuyo propósito fue definir la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario externo, se encontró que no existe relación entre ambas por presentar un nivel de significancia del 0,223 cifra que está por encima del 0,005
5. En cuanto al objetivo específicos 4 cuyo propósito fue definir la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión técnico científico de la variable satisfacción del usuario externo, se encontró que el nivel de significancia es del 0,010 cifra menor al máximo establecido del 0,05 esto confirma la existencia de una correlación positiva baja entre ambas. En otras palabras, si la calidad del servicio mejora, dimensión técnico científico también mejora en la misma dirección y sentido en un 27%

6. En cuanto al objetivo específico 5 cuyo propósito fue definir la relación entre la variable calidad de atención y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario externo, se encontró que no existe relación entre ambas por presentar un nivel de significancia del 0,842 cifra que está por encima del 0,005

VI. RECOMENDACIONES

1. Optimizar las relaciones con calidades de atenciones y satisfacciones de usuarios externos en Servicios del Laboratorio Clínico del Hospital Gustavo Lanatta Lujan Bagua, 2023 a pesar de haber evidencia de una asociación baja entre ambas variables; por ello se recomienda a las autoridades realizar políticas, programas, talleres entre otros que permitan mejorar las calidades de atención permitiendo una mejoría progresiva en satisfacción de sus pacientes, con mediciones a al personal de salud que labora con la finalidad de medir y conocer todos los factores de satisfacción, estas evaluaciones deben permanecer en el tiempo para conocer la percepción real que tienen los usuarios de dichos hospitales.
2. Enfocado con variable calidades de atenciones, recomienda ofrecer un servicio de acuerdo a los requerimientos del paciente, con nivel óptimo de seguridad, efectividades, oportunidades, eficiencias y acceso equitativo, todo ello para aumentan la probabilidad de resultados de salud deseado, mejorando el nivel de regular a alto en cuanto a esta variable.
3. En cuanto a la variable satisfacción del usuario externo se debe mejorar rotundamente y pasar del nivel bajo al alto con estrategias y políticas que permitan el grado de cumplimiento por parte del Hospital, enfocado con expectativa y percepción de sus pacientes con relaciones al servicio que estos ofrecen.
4. Reformular la relación no existente con variable calidades de atención y las dimensiones humanas de variables satisfacciones de los usuarios externos, siendo necesario brindar por parte del personal un mejor trato cordial y amable, mostrando interés ante sus consultas, respetando la privacidad con relación a las enfermedades y tratamientos.
5. Mejorar la relación positiva baja existente entre variable calidades de atenciones y dimensiones técnicas científicos de variable satisfacciones de usuarios externos, capacitando al personal para brindar una mejor orientación enfocado al cuidado a continuar con los pacientes, respetando

horario y tiempos de esperas para que sean atendidos, utilizando un lenguaje con palabras simples y fáciles de comprender para con los pacientes.

6. Replantear la relación no existente con variables calidades de atenciones y dimensiones entornos de variables satisfacciones de usuarios externos, sugiriendo a las autoridades pertinentes mejorar los ambientes de servicios de laboratorios clínicos de Hospital, con debida infraestructura, tecnología y limpieza en donde el paciente reciba así un buen servicio.

VII. REFERENCIAS

- Alor Llañez, M. H. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Raquia-Ancash.
- Agencia de evaluación y calidad. (2013). Encuesta de satisfacción con los servicios y productos AEVAL. Ministerio de Hacienda y Administración Públicas, España. http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/agencia/Encuesta_satisfaccion_2012.pdf
- Aguirre Paucar, E. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe › bitstream › handle › UCV › aguirre_pe
- Barrón, L. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo Leon. Monterrey.
- Aguirre Gas, H. (Noviembre - Diciembre de 2004). Principios éticos de la práctica médica.
- Ayamani, H. (2018). Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externo del Servicio de Radiología, Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017. Arequipa, Perú: Universidad Alas Peruanas. Tesis de licenciatura en Tecnología Médica en el área de Radiología. http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/7181/1/AYAMAMANI%20CONDORI%20HERMELINDA_resumen.pdf
- Cauchi, A. L. (2016). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia- Huaraz, noviembre, 2015. Lima.
- Cadotte, E., Woodruff, R., & Jenkins, R. (1 de Agosto de 1987). Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction. SAGE Journals. doi:10.1177/002224378702400307
- Carrasco, S. (2017). Servicios de atención comercial. España: Ediciones Paraninfo.
- Cura, J., Pedraza, S., y Gayete, A. (2009). Sociedad Española de Radiología Médica. Radiología Esencial. Buenos Aires; Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Díaz, R. (Enero de 2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista de Calidad Asistencial, 22-29. doi:10.1016/S1134-282X(02)77470-8

- Donabedian, A. (Enero-Febrero de 1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la Calidad de la Atención. *Salud Pública de México*, 35(1), 94-97. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/106/10635110.pdf>
- Donabedian, A. (2010). *Calidad de la atención en salud*. Universidad de Michigan.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al cliente- Proyecto de mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- García Valverde, R., & Gálvez Díaz, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud MINSA - ESSALUD, CHONGOYAPE - PERÚ. *Rev. Tzhoecoen*, 8(2).
- Galván, H., Moctezuma, J., Dolci, G., y López, D. (2012). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Revista CONAMED*, 17(4), 172 - 175. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4175520>
- Gutiérrez Meléndez, L. (2007). El trato humano, ¿incrementa el costo en la calidad de la atención? *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 15(3), 121-123. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073a.pdf>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Buenos Aires: Brujas.
- Gonzales Sánchez C. Nivel de Satisfacción en Usuarios Internados en el Servicio de Clínica del Hospital General Isidro Ayora [Tesis de postgrado]. Universidad Nacional de Loja. Ecuador 2020. URL disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf
- Gonzales, L., Rabanal, A., & Henao, E. (2016). *El sistema de salud en Peru*. Lima: Colegio Medico del Perú.
- Gutiérrez J. (2018) Nivel de satisfacción de pacientes adolescentes en relación a la calidad de atención, Hospital Víctor Ramos Guardia [tesis licenciatura]. Huaraz: Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo"
- Hermida, D. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N°2.Cuenca*. Tesis de maestría en salud pública, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Médicas, Cuenca.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3uacs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Inv+e+stigaci%C3%B3n+-+sampleri-+6ta+EDICION.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cueva, A. (2017). Fundamentos de Investigación (1a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Huiza, G. (2003). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Infantes Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista peruana de medicina integrativa.
- Ladera, B., & Brikmann, B. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue-2019.
- Joaquín Mira, J., Vitaller, J., Aranaz, J., Herrero, J., & Buil, J. (1992). La satisfacción del paciente: concepto y aspectos metodológicos. Revista de Psicología de la Salud, 4(1), 89-116. Recuperado el 23 de Setiembre de 2019, de <https://www.cop-cv.org/db/docu/150611193459A82nIOJ1lknS.pdf>
- Martínez, M. (2014). Atención al cliente. Madrid: Ediciones Paraninfo
- Maggi Vera W. Evaluación de la Calidad de la Atención en Relación con la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de postgrado]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2018. URL disponible: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS115.pdf>
- MINSA. (2009). Política Nacional de Calidad en Salud RM N°727-2009/MINSA. Lima.
- Noboa Mora C. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. [Tesis de postgrado]. Esmeraldas. Ecuador. 2021. URL disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>
- Pabón Cordoba M, Palacios Díaz K, Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019 [Tesis de pregrado]. Universidad de la Costa, Barranquilla. Colombia. 2020. URL disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3>

%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20D
E%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud (2020) Servicios sanitarios de calidad

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Paredes, C. D. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1).

Ramírez Palomino, R. J. (2015). Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014. Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/191/RemyJulieta_tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Redhead García, R. (2015). Calidad de servicio del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Lima.

Ríos Cáceres, A. M., & Barreto Galeano, A. F. (2015). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Bogotá.

Rondón, A. (2010). Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez, Ciudad Bolívar. Universidad de Oriente, Bolívar.

Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.

Salinas Rodríguez, J. L., & González Díaz, H. (Noviembre de 2006). Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. *Psicol. Am. Lat.*(ISSN 1870-350X). Recuperado el 23 de Setiembre de 2019, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014

Sánchez, D., & Contreras, Y. (Octubre de 2014). La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 43(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572014000400011

Urriago, M. (2012). Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE

Vázquez Cruz, E., Sotomayor Tapia, J., González López, A., Montiel Jarquín, Á. J., Gutiérrez Gabriel, I., Romero Figueroa, M., Campos Navarro, L. (Octubre de 2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública (DOI: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>), 254-257.

ANEXOS

Anexo I.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - AUTOR


Yo, Avendaño Palacios Edith Ruth perteneciente a la Escuela de Post Grado "ALTAGORA" de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 16687089, cuyo informe de tesis se denomina "Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan Bagua. 2023"

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, en el desarrollo de la presente tesis no se ha realizado plagio alguno.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada con anterioridad para la obtención de algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos que se han presentado en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en este informe de tesis se han obtenido realizando la investigación pertinente.

De identificarse alguna falta de fraude como datos falsos, plagio (información sin citar los autores que corresponden), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación propio publicado anteriormente), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, agosto del 2024.


LIC. T.M. EDITH RUTH AVENDAÑO PALACIOS
DNI N° 16687089

Anexo II.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - ASESOR

Yo, Norma Tatiana Milian Liza de Escobar, docente de la Universidad Particular de Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: "Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan Bagua. 2023", de la autora TM. Avendaño Palacios Edith Ruth, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Particular de Chiclayo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, agosto del 2024.

Dr. Milian Liza de Escobar, Norma Tatiana
Asesora

Anexo III.

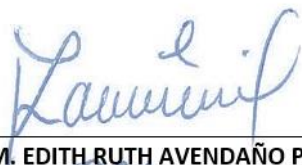
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado paciente del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan Bagua, solicito su apoyo para la realización de la investigación denominada "Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan Bagua. 2023".

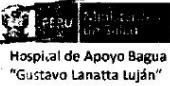
Se detalla que:

- La encuesta está conformada por dos cuestionarios de 19 ítems para la primera variable calidad de atención y de 15 ítems para la segunda variable satisfacción del usuario externo, las cuales deberán ser respondidas con total honestidad
- La información que se me brinde será utilizada únicamente para esta investigación, además de que los datos obtenidos con la encuesta serán tratados de manera anónima.
- La participación en la mencionada encuesta es totalmente voluntaria, en el cual el encuestado tiene la libertad de responder las preguntas que considere.
- Si surgen dudas acerca de la investigación, el cliente puede realizar las consultas que considere necesarias.

Chiclayo, agosto del 2024.


LIC. T.M. EDITH RUTH AVENDAÑO PALACIOS
DNI N° 16687089

Anexo IV. Autorización de la Institución.



Hospital de Apoyo Bagua
"Gustavo Lanatta Luján"

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"



Bagua, 24 de mayo del 2024.

CARTA N° 156 - 2024-GOB.REG.AMAZONAS/RR. HH

BLG. SILVIA SUAREZ CHAVARRI
Jefa del Área de Laboratorio

Presente. –

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar mi cordial saludo y al mismo tiempo, en atención al documento de la referencia, esta jefatura **AUTORIZA** a la señorita **EDITH RUTH AVENDAÑO PALACIOS**, el permiso para ejecutar el trabajo de investigación titulado: "**RELACION ENTRE LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN 2024**", teniendo en cuenta que deberá ser responsable con la información, demostrando confidencialidad, discreción y responsabilidad en la veracidad de los resultados.

Es todo cuanto informo para conocimiento y fines de investigación.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



CJDD/JRR.HH.

kmva/sec

C.c.

www.hospitaldeapoyobagua.gob.pe

Av. Héroes del Cenepa N°980
Bagua – Amazonas

Anexo V: Instrumentos de recolección de la información validados.

Cuestionario de la variable Calidad de Atención

Indicaciones: El presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante para el estudio denominado: RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA. 2023. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas y es preciso indicar que esta actividad responde netamente a fines académicos, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a lo siguiente:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Parcialmente en desacuerdo (2)
- Ni desacuerdo ni de acuerdo (3)
- Parcialmente de acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN						
ítem	Dimensión 1: Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones del laboratorio clínico del Hospital (paredes, puertas, consultorio, etc.) son adecuadas					
2	El laboratorio clínico del Hospital cuenta con una adecuada limpieza.					
3	El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal con una buena presentación					
ítem	Dimensión 2: Fiabilidad	1	2	3	4	5
4	La toma de su información en el laboratorio clínico del Hospital fue adecuada					
5	La información y orientación de ubicación y trámite necesario que le brindaron el laboratorio clínico del Hospital fue adecuada.					
6	El laboratorio clínico del Hospital le brindó ayuda en su estado emocional ante su problema de salud.					
ítem	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
7	El tiempo que esperó en el laboratorio clínico del Hospital para atenderse y/o pedir una cita fue adecuado					
8	Los trámites que tuvo que realizar en el laboratorio clínico del Hospital para ser atendido, fueron sencillos					
9	El personal del laboratorio clínico del Hospital siempre buscó atenderlo en el menor tiempo posible					

10	El personal del laboratorio clínico del Hospital cooperó para atenderlo adecuadamente					
11	El laboratorio clínico del Hospital atiende quejas o reclamos de manera oportuna.					
ítem	Dimensión 4: Seguridad	1	2	3	4	5
12	El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que transmite confianza a sus usuarios					
13	El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal capacitado para su atención.					
14	El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que es siempre amable con los pacientes.					
15	El personal del laboratorio clínico del Hospital brindó explicación suficiente de su diagnóstico y tratamiento.					
16	El personal del laboratorio clínico del Hospital cumple con las medidas que garantizan su seguridad (bioseguridad).					
ítem	Dimensión 5: Empatía	1	2	3	4	5
17	El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que se identificó o se presentó adecuadamente.					
18	El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que busca cumplir sus necesidades individuales					
19	El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que comprende sus necesidades y sentimientos como paciente.					

Fuente: Tomado y adaptado de Alor Llañez Mirella Heidi, 2020

Cuestionario de la variable Satisfacción del Usuario Externo

Indicaciones: El presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante para el estudio denominado: RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA. 2023. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas y es preciso indicar que esta actividad responde netamente a fines académicos, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a lo siguiente:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Parcialmente en desacuerdo (2)
- Ni desacuerdo ni de acuerdo (3)
- Parcialmente de acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO						
ítem	Dimensión 1: Humana	1	2	3	4	5
1	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable					
2	El personal del servicio de laboratorio clínico del Hospital muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema					
3	El personal del servicio de laboratorio clínico del Hospital respeta su privacidad durante la atención					
4	El personal del servicio de laboratorio clínico del Hospital respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento					
ítem	Dimensión 2: Técnico Científica	1	2	3	4	5
5	En la consulta, el personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
6	El personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar					
7	Durante la atención el personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital, le soluciona su problema de salud					
8	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)					
9	El personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar					
10	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos					

11	El personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta					
12	El horario de atención del servicio de laboratorio clínico del Hospital le parece adecuado					
ítem	Dimensión 3: Entorno	1	2	3	4	5
13	Le parecieron cómodos los ambientes del servicio de laboratorio clínico del Hospital					
14	El local del servicio de laboratorio clínico del Hospital se encuentra siempre limpio					
15	En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida en el servicio de laboratorio clínico del Hospital					

Fuente: Tomado y adaptado de Alor Llañez Mirella Heidi, 2020

Anexo VI: Prueba Piloto de confiabilidad – Alfa de Cronbach

PRUEBA PILOTO PARA HALLAR EL GRADO DE CONFIABILIDAD

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA. 2023

COLABORADORES	Dimensión 01					Dimensión 02					Dimensión 03					Dimensión 04					Dimensión 05							
	Prg 1	Prg 2	Prg 3	Prg 4	Prg 5	Prg 6	Prg 7	Prg 8	Prg 9	Prg 10	Prg 11	Prg 12	Prg 13	Prg 14	Prg 15	Prg 16	Prg 17	Prg 18	Prg 19	Prg 20	Prg 21	Prg 22	Prg 23	Prg 24	Prg 25	Prg 26	Prg 27	Prg 28
Encuestado N° 01	2	3	2	3	2	3	3	4	1	1	1	3	3	3	2	5	4	4	52									
Encuestado N° 02	4	4	3	4	4	2	3	2	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	69									
Encuestado N° 03	2	5	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	41									
Encuestado N° 04	2	3	3	3	3	3	1	3	5	1	2	2	3	5	4	5	2	2	54									
Encuestado N° 05	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	44									
Encuestado N° 06	4	5	2	4	2	4	1	4	3	5	2	4	5	2	5	2	3	2	64									
Encuestado N° 07	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	61									
Encuestado N° 08	4	5	2	2	2	5	4	4	2	3	5	3	4	4	2	5	3	4	67									
Encuestado N° 09	2	5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43									
Encuestado N° 10	4	5	2	5	2	4	2	4	2	4	4	2	3	5	3	2	2	2	64									
Encuestado N° 11	3	3	2	4	3	4	2	4	5	5	4	5	2	4	2	5	3	4	68									
Encuestado N° 12	4	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	2	2	4	4	5	3	5	71									
Encuestado N° 13	2	4	2	2	3	4	2	4	5	4	3	2	3	4	3	2	3	4	59									
Encuestado N° 14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	3	3	2	5	2	4	1	4	3	62									
Encuestado N° 15	2	4	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	59									
VARIANZA	0.827	0.560	0.382	1.022	0.373	0.756	0.507	1.529	1.449	1.733	1.022	1.627	0.996	0.862	1.449	1.707	0.427	1.182										
SUMATORIA DE VARIANZAS	19.004																											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	88.516																											

0.83
19
19.00
88.51555556

α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k: Número de ítems del instrumento
 Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) Parcialmente en desacuerdo
- (3) Ni desacuerdo ni en desacuerdo
- (4) Parcialmente de acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA, 2023

VARIABLE 2 : SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO																
COLABORADORES	Dimensión 01				Dimensión 02							Dimensión 03			SUMA	
	Prg 1	Prg 2	Prg 3	Prg 4	Prg 5	Prg 6	Prg 7	Prg 8	Prg 9	Prg 10	Prg 11	Prg 12	Prg 13	Prg 14		Prg 15
Encuestado N° 01	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	2	5	1	5	2	43
Encuestado N° 02	4	4	2	4	2	4	3	5	2	5	3	5	4	4	2	53
Encuestado N° 03	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	59
Encuestado N° 04	4	4	2	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	58
Encuestado N° 05	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3	2	4	4	55
Encuestado N° 06	4	5	2	4	2	4	3	4	4	5	4	5	2	4	4	56
Encuestado N° 07	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	5	4	3	2	48
Encuestado N° 08	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	2	58
Encuestado N° 09	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	54
Encuestado N° 10	2	4	2	4	3	4	3	5	4	4	2	3	2	3	2	47
Encuestado N° 11	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	49
Encuestado N° 12	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	2	4	2	49
Encuestado N° 13	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	48
Encuestado N° 14	4	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	2	4	2	50
Encuestado N° 15	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	48
VARIANZA	0.462	0.293	0.249	0.293	0.329	0.249	0.196	0.196	0.862	0.240	0.782	0.667	1.040	0.249	0.622	
SUMATORIA DE VARIANZAS	6.729															
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	21.689															

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
k: Número de ítems del instrumento
 Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

0.74
15
6.73
21.6888889

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Parcialmente en desacuerdo (2)
- Ni desacuerdo ni en de acuerdo (3)
- Parcialmente de acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolivar (2002).

Anexo VII: Validación del Instrumento.

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Arévalo Castillo Jossie
1.2. D.N.I : 48454519
1.3. Institución donde labora : Centro de Salud Morro Solar, Jaén
1.4. Autor del Instrumento : TM. Avendaño Palacios Edith Ruth
1.5. Título de la Investigación : RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA. 2023

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Mayo 2024

Mg. Jossie Mirella Arevalo Castillo
DNI:48454519

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Katty Linsey Espinoza Delgado
1.2. D.N.I : 40853568
1.3. Institución donde labora : Hospital de Apoyo Bagua.
1.4. Autor del Instrumento : TM. Avendaño Palacios Edith Ruth
1.5. Título de la Investigación : RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA. 2023

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%



Chiclayo, Mayo 2024

Opinión de experto – Validación de instrumento de Investigación

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Lic TM James Deng Jimenez Lluen
1.2. D.N.I : 42993788
1.3. Institución donde labora : Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan"
Bagua.
1.4. Autor del Instrumento : TM. Avendaño Palacios Edith Ruth
1.5. Título de la Investigación : RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA. 2023



II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

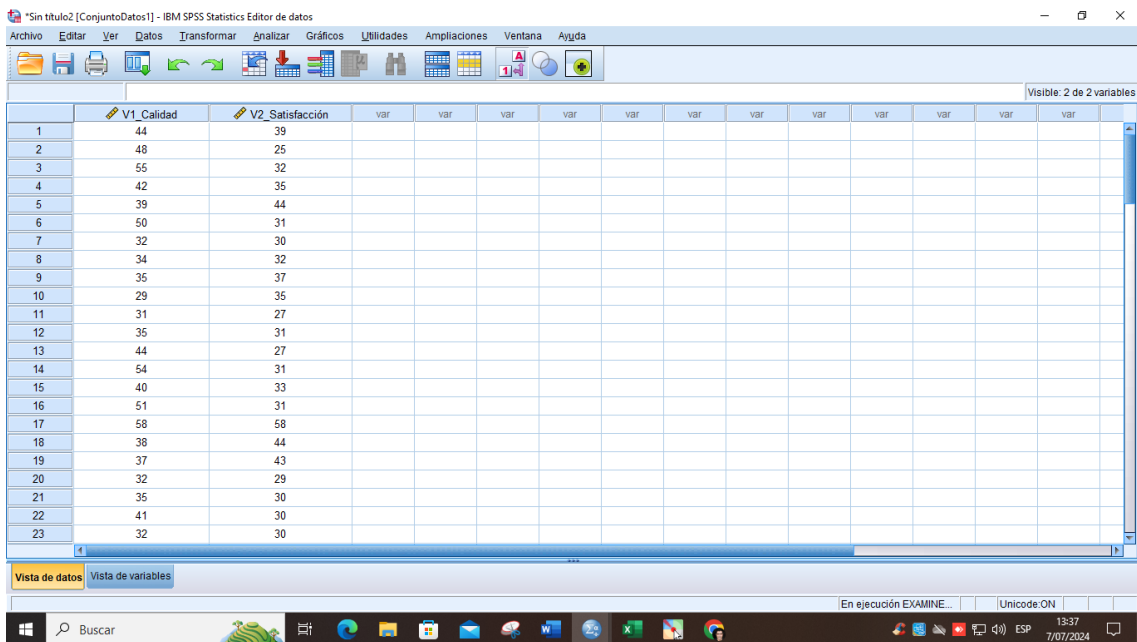
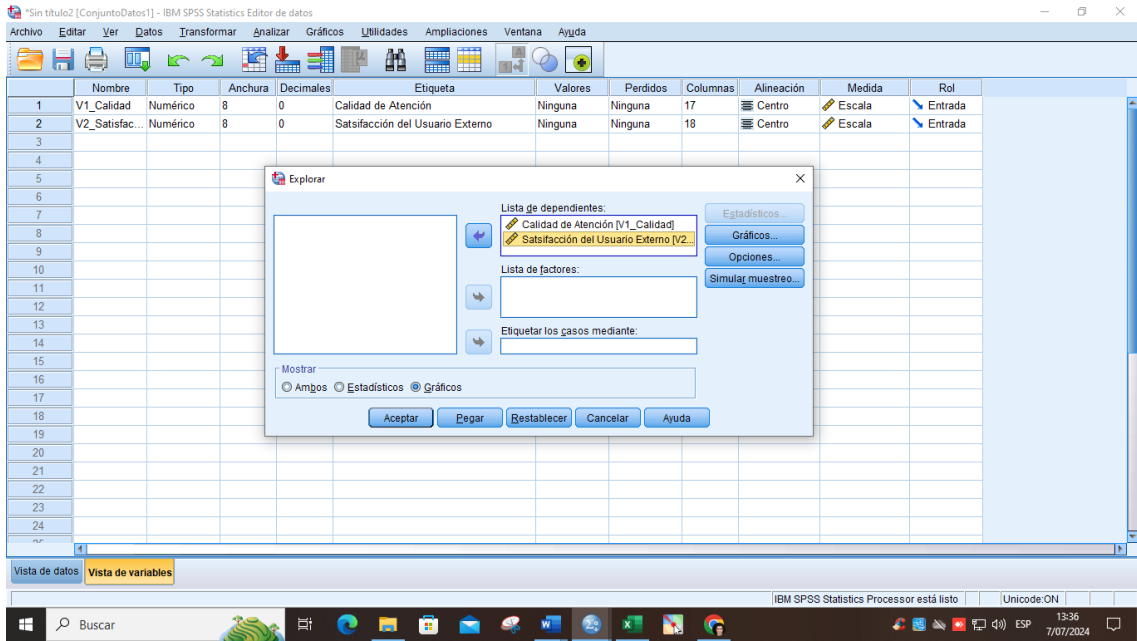
IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%


 James D. Jiménez Lluen
TECNOLOGO MÉDICO
CTMP N° 16109

Chiclayo, Mayo 2024

Opinión de experto – Validación de instrumento de Investigación

Anexo VIII. Aplicación de la Prueba de Normalidad



Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención	,070	90	,200 [*]	,972	90	,051
Satisfacción del Usuario Externo	,144	90	,000	,862	90	,000

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Calidad de Atención

Gráfico Q-Q normal de Calidad de Atención

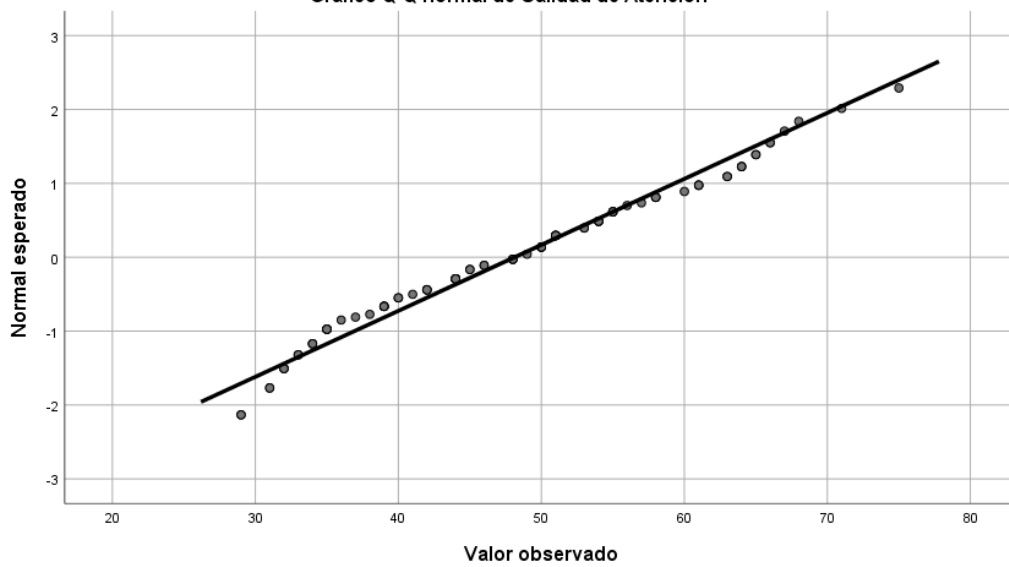
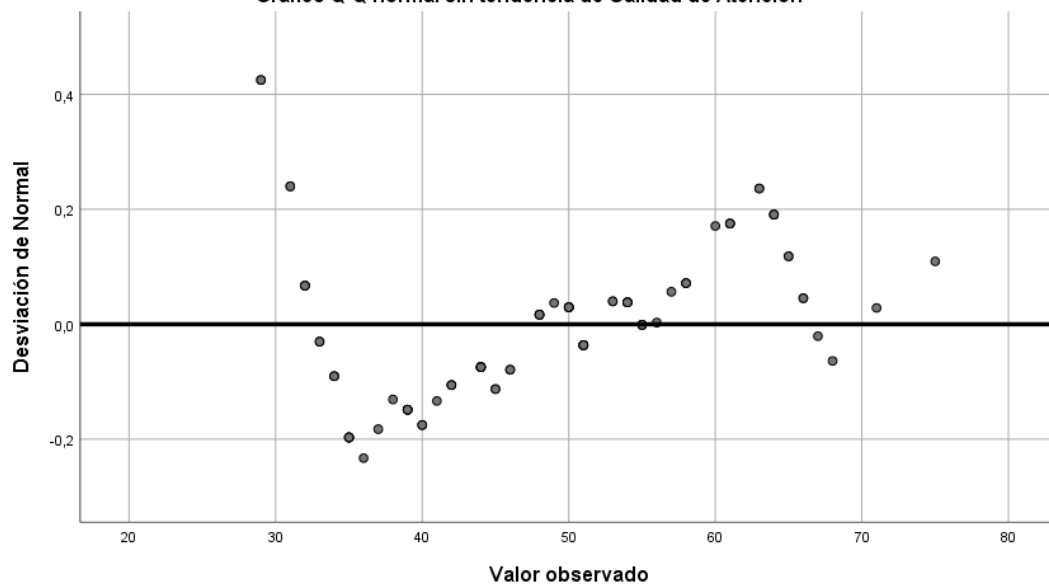
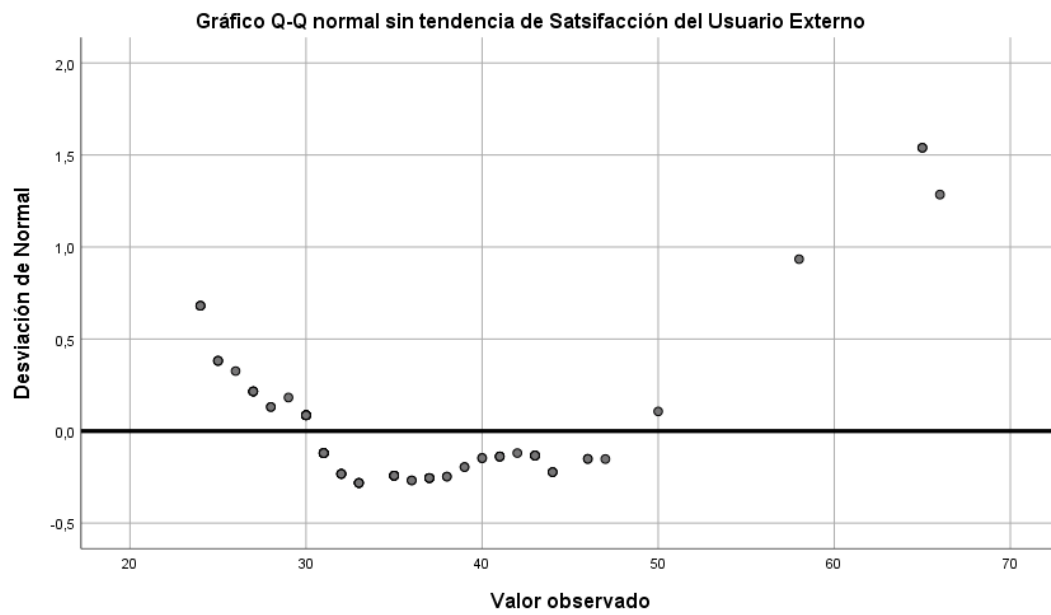
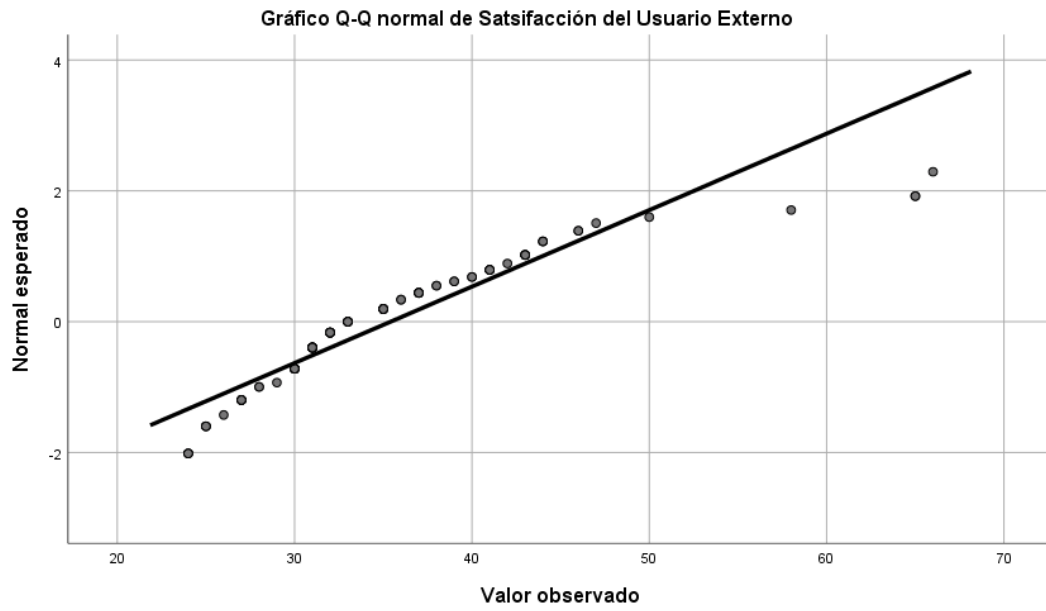


Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Calidad de Atención



Satisfacción del Usuario Externo



Anexo IX. Contrastación de la hipótesis general y específicas.

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variables

	V1 Calidad	V2 Satisfacción	V2_D1	V2_D2	V2_D3	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	44	39	12	13	14									
2	48	25	8	9	8									
3	55	32	8	15	9									
4	42	35	12	13	10									
5	39	44	12	22	10									
6	50	31	12	13	6									
7	32	30	8	13	9									
8	34	32	7	14	11									
9	35	37	12	15	10									
10	29	35	10	12	13									
11	31	27	9	12	6									
12	35	31	8	12	11									
13	44	27	8	11	8									
14	54	31	9	12	10									
15	40	33	9	15	9									
16	51	31	10	11	10									
17	58	58	15	30	13									
18	38	44	16	19	9									
19	37	43	11	21	11									
20	32	29	7	16	6									
21	35	30	7	10	13									
22	41	30	9	11	10									
23	32	30	8	13	9									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Buscar 13:51 7/07/2024

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1_Calidad	Númerico	8	0	Variable Calidad de Atención	Ninguna	Ninguna	17	Centro	Escala	Entrada
2	V2_Satisfac...	Númerico	8	0	variable Satisfacción del Usuario Externo	Ninguna	Ninguna	18	Centro	Escala	Entrada
3	V2_D1	Númerico	8	0	Dimensión Humana	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
4	V2_D2	Númerico	8	0	Dimensión Técnico - Científica	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
5	V2_D3	Númerico	8	0	Dimensión Entorno	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada

Correlaciones bivariadas

Variables:

- Dimensión Humana [V2_D1]
- Dimensión Técnico - Científica [V2_D2]
- Dimensión Entorno [V2_D3]
- Variable Calidad de Atención [V1_Calidad]
- variable Satisfacción del Usuario Externo [V2_S...

Coefficientes de correlación

Pearson Tau-b de Kendall Spearman

Prueba de significación

Bilateral Unilateral

Señalar las correlaciones significativas

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Buscar 13:51 7/07/2024

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Variable Calidad de Atención	variable Satisfacción del Usuario Externo
Rho de Spearman	Variable Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,220*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	90	90
	variable Satisfacción del Usuario Externo	Coefficiente de correlación	,220*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Variable Calidad de Atención	Dimensión Humana
Rho de Spearman	Variable Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,130
		Sig. (bilateral)	.	,223
		N	90	90
	Dimensión Humana	Coefficiente de correlación	,130	1,000
		Sig. (bilateral)	,223	.
		N	90	90

➔ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Variable Calidad de Atención	Dimesión Técnico - Científica
Rho de Spearman	Variable Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,269*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	90	90
	Dimesión Técnico - Científica	Coefficiente de correlación	,269*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

➔ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Variable Calidad de Atención	Dimensión Entorno
Rho de Spearman	Variable Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	-,021
		Sig. (bilateral)	.	,842
		N	90	90
	Dimensión Entorno	Coefficiente de correlación	-,021	1,000
		Sig. (bilateral)	,842	.
		N	90	90

INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez & Campos, 2015).

Anexo X. Resultados de la Encuesta

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN BAGUA. 2023

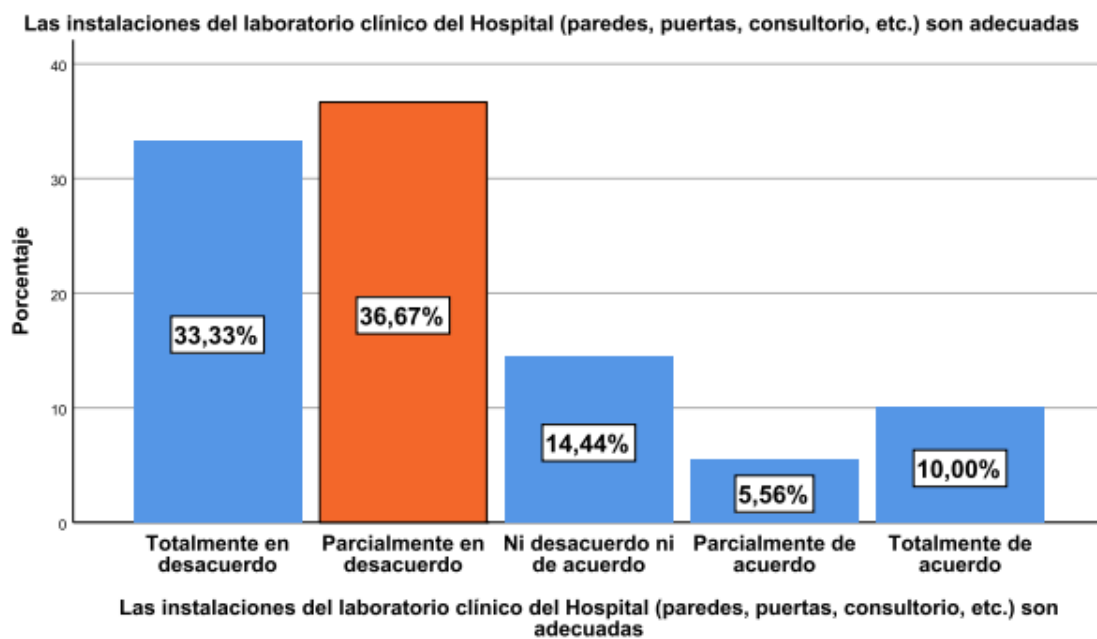
Valoración en Escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1) Parcialmente en desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3)
 Parcialmente de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

N°	VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN															VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO																		
	Dimensión 1: Elementos Tangibles			Dimensión 2: Fiabilidad			Dimensión 3: Capacidad de Respuesta					Dimensión 4: Seguridad				Dimensión 5: Empatía			Dimensión 1: Humana					Dimensión 2: Técnico - Científica					Dimensión 3: Entorno					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	5	1	1	1	1	1	1	5	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5	2	1	5	4	5
E2	2	1	3	3	3	2	5	1	2	5	5	1	1	2	3	1	1	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3
E3	1	1	2	1	3	5	1	5	5	5	5	1	5	2	1	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	5	
E4	3	1	1	1	1	2	3	2	3	5	1	1	5	1	1	1	3	5	2	4	2	3	3	1	2	1	1	4	1	2	1	1	4	5
E5	1	2	2	2	5	1	1	2	5	3	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	4	5
E6	1	3	1	5	3	3	3	3	1	3	5	3	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	2	1	2	1	1	2	1	4	1	4	1	1
E7	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	4	3
E8	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	4	1	2	1	1	5	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	4	4
E9	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	5
E10	1	1	3	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	5
E11	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	4
E12	2	2	2	2	5	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	4	5
E13	2	1	5	5	2	2	3	3	4	2	1	1	2	1	1	1	2	5	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	4	3
E14	5	2	3	5	1	5	3	5	4	5	5	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	4	2	4
E15	1	3	3	1	1	5	2	5	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3
E16	2	2	2	4	1	5	2	5	5	3	3	5	1	1	1	1	5	2	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	4	4	4
E17	2	3	1	1	5	3	4	4	2	4	2	2	2	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4
E18	2	2	3	2	1	1	3	1	2	4	4	2	2	1	1	2	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5
E19	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	4	1	2	2	2	1	2	2	4	1	4	2	4	4	2	2	1	4	2	2	2	4	5
E20	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E21	2	2	1	2	3	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	4	4	5
E22	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	5	2	2	1	4	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	4	4
E23	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	4	3
E24	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	4	1	2	1	1	5	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	4	4
E25	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	5	
E26	1	1	3	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	5
E27	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	4
E28	2	2	2	2	5	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	4	5	
E29	2	1	5	5	2	2	3	3	4	2	1	1	2	1	1	1	2	5	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	4	3
E30	5	2	3	5	1	5	3	5	4	5	5	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	4	2	4	
E31	1	3	3	1	1	5	2	5	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	
E32	2	2	2	4	1	5	2	5	5	3	3	5	1	1	1	1	5	2	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	4	4	
E33	1	2	3	2	3	5	2	3	2	5	5	1	5	1	1	2	1	5	2	4	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E34	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	5	1	1	1	1	1	1	5	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5	2	1	5	4	5
E35	2	1	3	3	3	2	5	1	2	5	5	1	1	2	3	1	1	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	3	
E36	1	1	2	1	3	5	1	5	5	5	5	1	5	2	1	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	
E37	3	1	1	1	1	2	3	2	3	5	1	1	5	1	1	1	3	5	2	4	2	3	3	1	2	1	1	4	1	2	1	1	4	5
E38	1	2	2	2	5	1	1	2	5	3	1	3	1	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	1	4	5
E39	1	3	1	5	3	3	3	3	1	3	5	3	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	2	1	2	1	1	2	1	4	1	4	1	1
E40	1	5	3	5	5	5	3	2	1	5	5	3	5	2	5	2	2	1	1	4	2	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	2	2	3

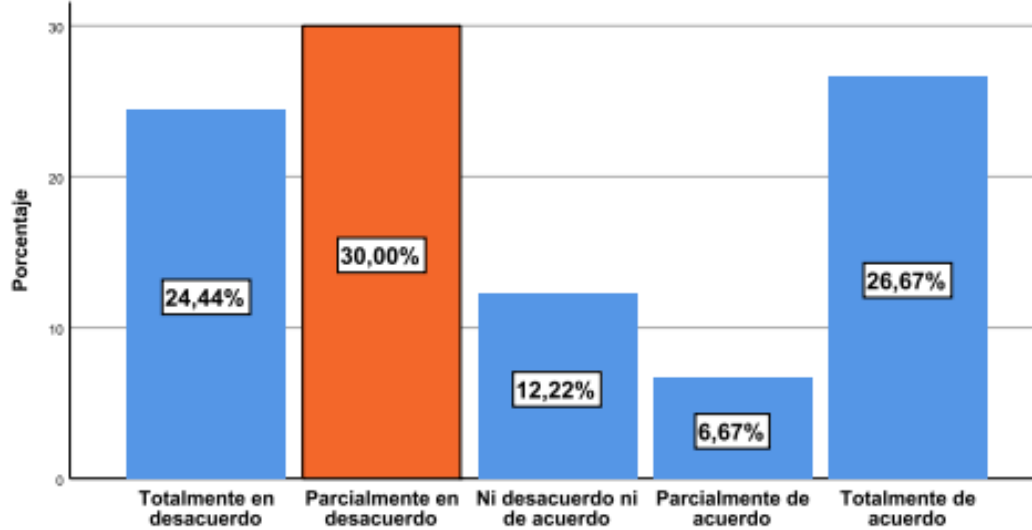
E41	5	5	5	1	1	5	5	2	2	5	5	3	5	1	5	2	3	2	2	3	3	3	4	4	1	4	1	4	2	2	1	4	4	1	
E42	3	1	1	1	5	1	5	3	1	5	5	5	5	2	2	1	5	1	2	2	2	2	4	2	1	4	4	4	2	2	4	1	4	5	
E43	1	3	5	5	1	1	1	5	3	5	5	5	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
E44	3	1	3	1	4	5	5	5	2	4	4	5	5	1	5	5	2	1	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	5			
E45	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	4	2	1	1	5	2	2	2	2	4	3	1	1	2	2	3	1	3	3	4	3	2	2	
E46	1	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2		
E47	1	1	1	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5	1	2	5	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	4	3	3		
E48	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	2	5	5	1	2	1	5	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	
E49	1	5	5	3	1	5	1	5	5	5	2	5	3	1	1	5	5	4	1	2	1	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	
E50	1	5	5	1	1	1	1	1	3	5	5	5	2	2	5	5	5	3	4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	4	
E51	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	1	5	5	4	2	5	4	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	3	1	5
E52	1	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	2	1	5	5	4	1	4	2	5	5	2	1	2	2	1	1	2	2	5	5	5	3	
E53	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	4	5	2	
E54	1	5	5	1	1	5	5	1	2	5	5	5	5	1	5	5	3	2	2	2	2	1	4	1	5	2	5	5	1	1	2	5	5	5	
E55	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	4	5	5	4	5	1	1	4	4	2	4	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	5	
E56	1	5	5	1	1	1	1	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	5	4	2	1	1	2	2	2	1	2	4	2	4	5	4	
E57	1	5	5	1	1	1	1	1	2	5	5	5	2	1	5	5	5	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
E58	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	2	1	4	1	5	2	2	1	1	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	5	5	
E59	2	3	2	3	5	5	1	2	5	5	5	5	2	5	5	3	1	2	4	2	4	1	4	1	4	2	1	2	2	1	2	3	2	2	
E60	1	5	2	3	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	3	3	5	4	5	2	4	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	4	3	3	
E61	3	5	3	2	5	5	5	5	3	2	2	2	1	5	5	3	5	4	2	1	4	2	2	4	1	4	1	2	2	1	2	2	1	1	
E62	3	2	2	3	3	2	5	5	2	2	2	2	2	5	5	3	1	2	4	1	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	3	3	4	3	
E63	1	1	2	1	3	2	5	2	3	2	2	2	1	4	1	5	5	2	2	4	2	1	2	1	2	2	2	4	4	2	2	3	4	2	
E64	2	5	2	5	2	2	2	2	1	4	2	4	2	3	1	3	4	2	2	3	3	2	1	1	4	4	4	2	4	1	2	5	1		
E65	2	1	1	3	4	2	4	5	4	3	3	2	1	3	1	1	1	5	4	1	4	1	3	2	2	3	4	3	1	1	2	3	1	5	
E66	3	1	3	4	4	2	5	2	5	2	2	2	2	1	5	3	5	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	2	2	
E67	4	4	2	2	5	5	2	5	1	2	4	2	3	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4		
E68	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	5	5	5	2	2	4	3	1	1	4	4	5	4	1	3	1	2	2	4	2	
E69	4	4	2	4	2	1	2	2	1	2	2	3	2	5	5	5	1	5	5	2	1	2	2	5	4	1	5	2	1	1	1	5	1	5	
E70	4	4	4	4	1	2	2	4	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	5	5	1	5	1	5	2	1	1	1	1	5	1	4	1	5	
E71	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	2	3	1	5	1	5	5	2	2	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	
E72	4	1	1	5	4	2	2	1	5	2	3	2	4	2	2	1	1	2	2	5	2	5	1	2	1	1	2	1	2	1	4	4	1	3	
E73	1	2	1	3	1	4	4	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	5	2	5	4	5	2	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	
E74	2	4	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	1	1	1	
E75	3	2	1	3	1	2	2	1	5	2	2	2	1	2	1	1	2	4	2	5	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	3
E76	2	2	2	5	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	4	4	
E77	5	5	5	5	1	2	1	2	5	2	2	2	1	2	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	
E78	2	2	5	4	2	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	4	
E79	2	5	2	5	1	1	2	1	5	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	4	1	2	1	
E80	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	2	5	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	4	
E81	5	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4	5	5	5	5	4	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4	1	4	2	3
E82	5	4	2	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	5	5	5	5	4	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	4	
E83	2	5	5	5	1	1	1	1	3	1	1	1	2	5	2	5	5	3	2	3	2	4	2	2	1	1	2	4	4	1	4	2	2	3	
E84	5	4	4	5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	4	2	2	3	4	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	
E85	2	5	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	4	5	1	2	1	4	2	1	4	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	
E86	5	2	4	5	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	1	2	5	4	4	2	4	2	1	1	2	1	2	4	4	2	2	
E87	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	1	4	3	2	4	4	3	1	5	5	2	5	1	2	1	5	4	1	3	4	4	3	5	
E88	2	5	5	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	5	4	3	3	4	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	2	4	1	1	
E89	2	5	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	5	2	2	5	3	4	1	2	2	2	2	4	1	1	4	4	4	1	4	2	1	
E90	4	2	2	1	3	1	1	1	5	1	1	1	2	4	3	2	4	3	4	1	1	4	1	1	4	1	4	2	4	1	1	2	1	4	

Anexo XI. Gráficos de frecuencias de las variables calidad del servicio interno y compromiso organizacional

Gráfico de barras

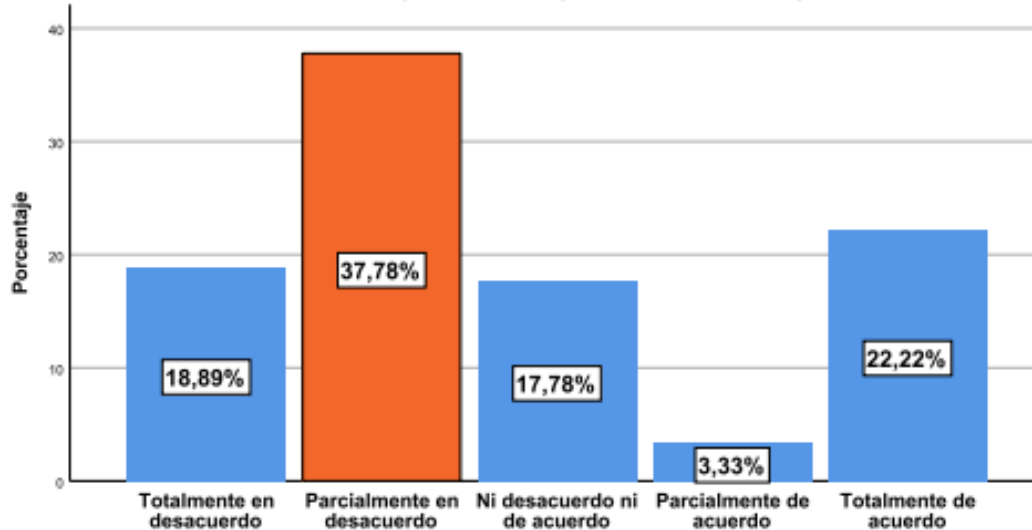


El laboratorio clínico del Hospital cuenta con una adecuada limpieza.

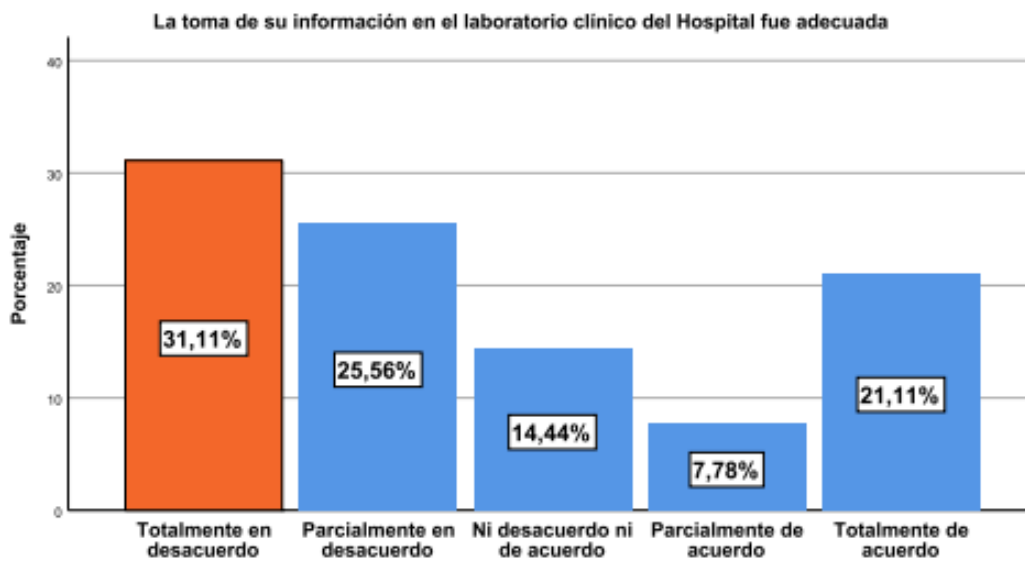


El laboratorio clínico del Hospital cuenta con una adecuada limpieza.

El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal con una buena presentación

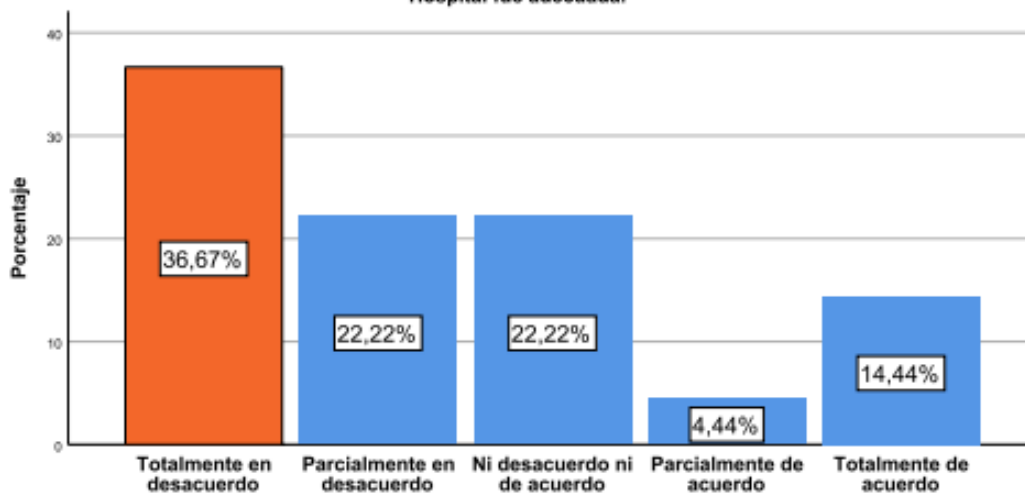


El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal con una buena presentación



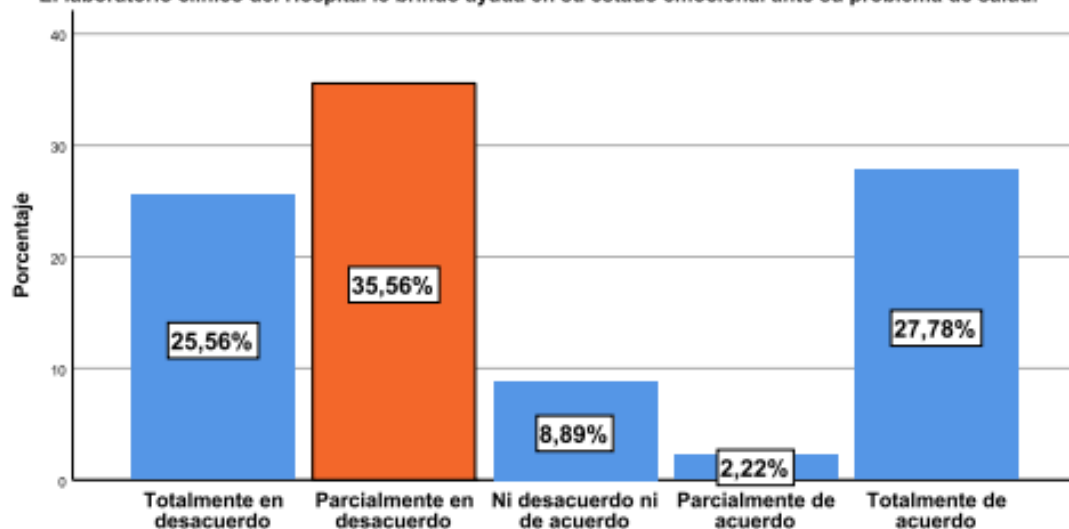
La toma de su información en el laboratorio clínico del Hospital fue adecuada

La información y orientación de ubicación y trámite necesario que le brindaron el laboratorio clínico del Hospital fue adecuada.



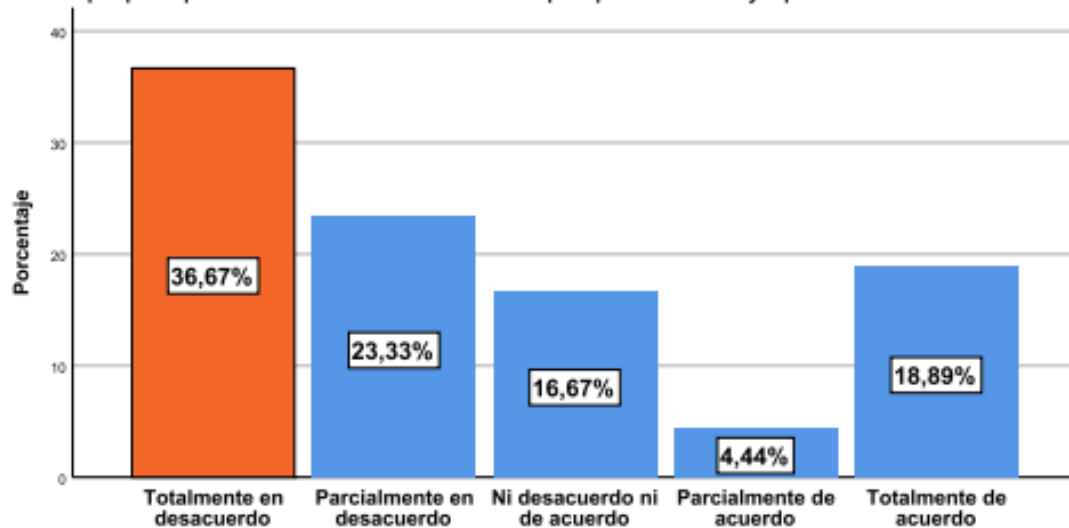
La información y orientación de ubicación y trámite necesario que le brindaron el laboratorio clínico del Hospital fue adecuada.

El laboratorio clínico del Hospital le brindó ayuda en su estado emocional ante su problema de salud.



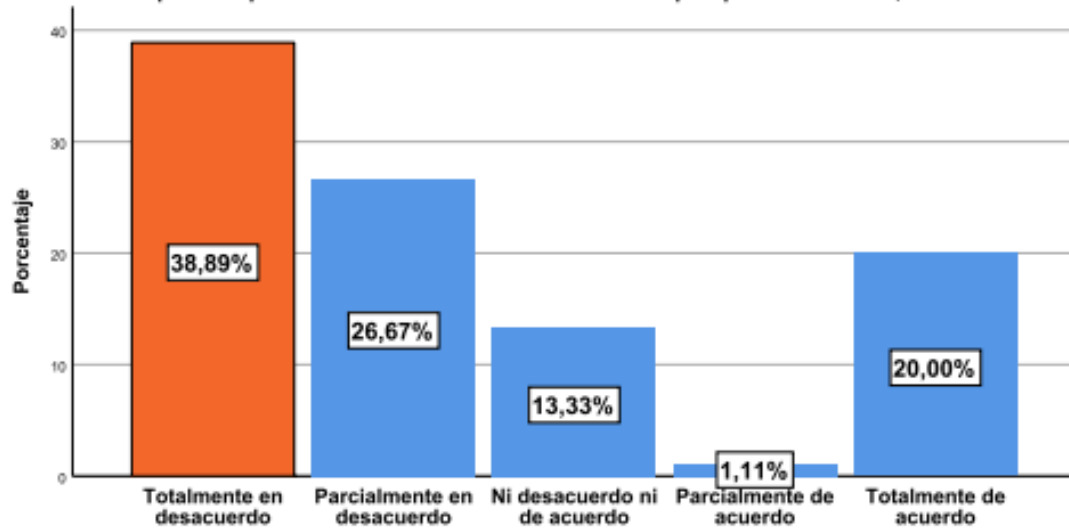
El laboratorio clínico del Hospital le brindó ayuda en su estado emocional ante su problema de salud.

El tiempo que esperó en el laboratorio clínico del Hospital para atenderse y/o pedir una cita fue adecuado



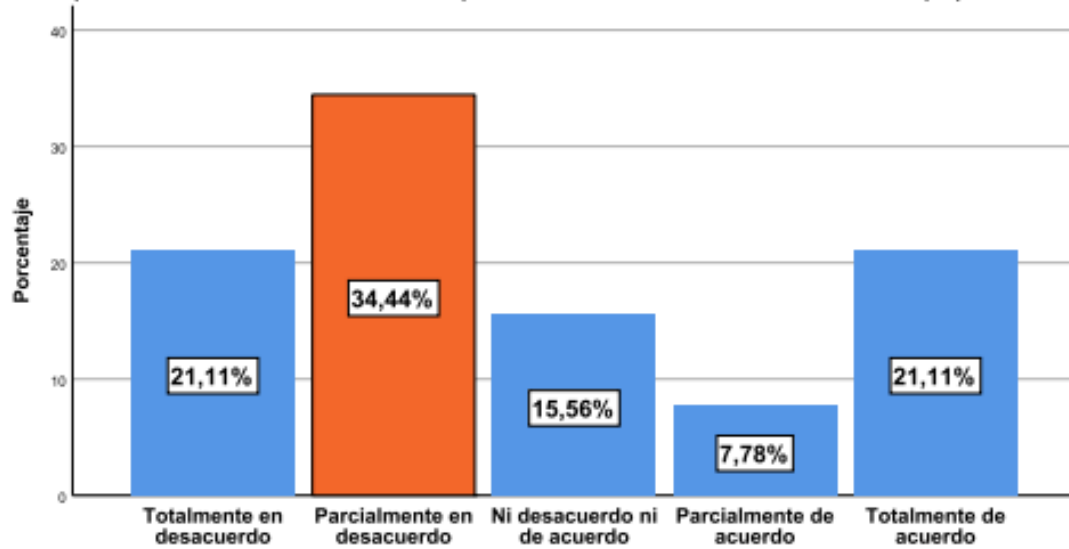
El tiempo que esperó en el laboratorio clínico del Hospital para atenderse y/o pedir una cita fue adecuado

Los trámites que tuvo que realizar en el laboratorio clínico del Hospital para ser atendido, fueron sencillos



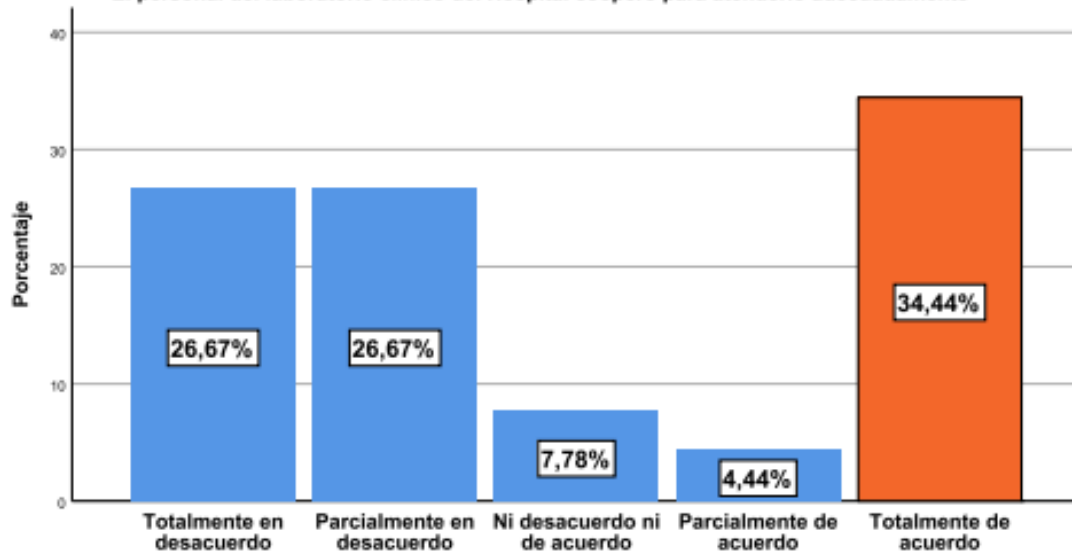
Los trámites que tuvo que realizar en el laboratorio clínico del Hospital para ser atendido, fueron sencillos

El personal del laboratorio clínico del Hospital siempre buscó atenderlo en el menor tiempo posible



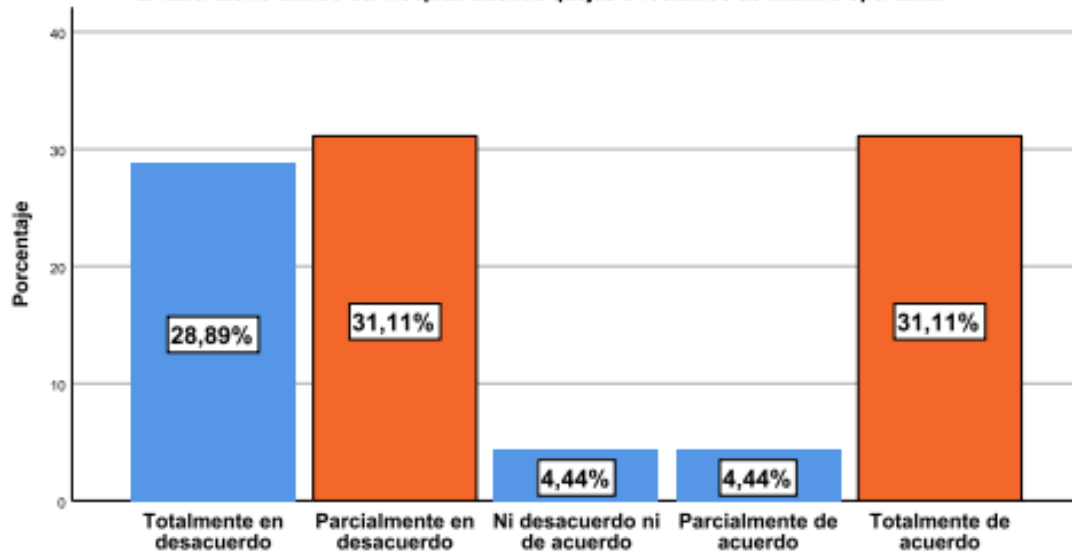
El personal del laboratorio clínico del Hospital siempre buscó atenderlo en el menor tiempo posible

El personal del laboratorio clínico del Hospital cooperó para atenderlo adecuadamente



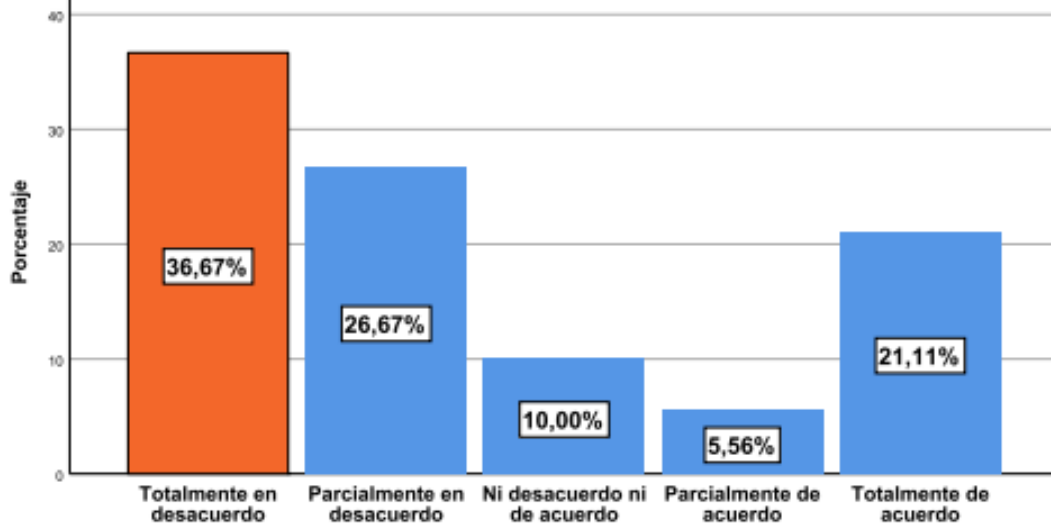
El personal del laboratorio clínico del Hospital cooperó para atenderlo adecuadamente

El laboratorio clínico del Hospital atiende quejas o reclamos de manera oportuna.



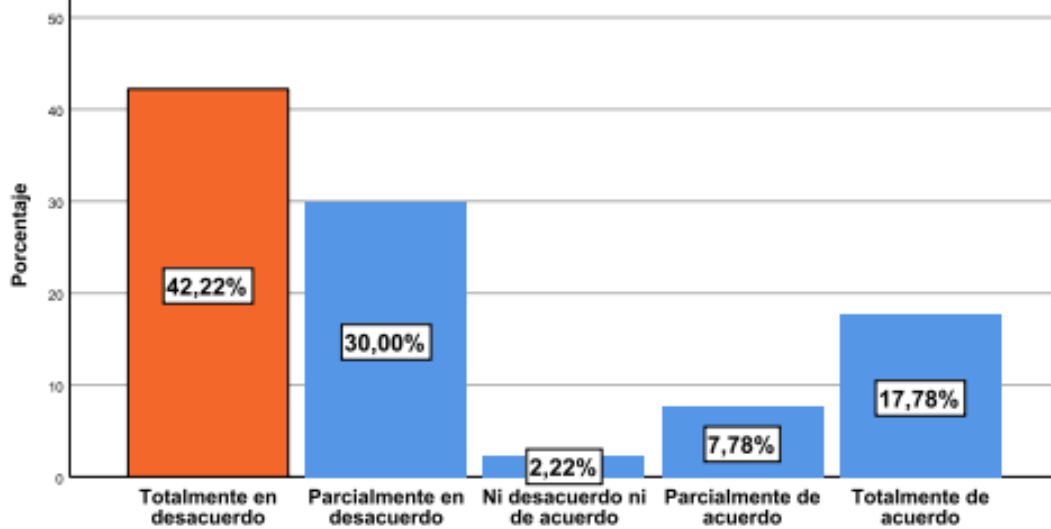
El laboratorio clínico del Hospital atiende quejas o reclamos de manera oportuna.

El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que transmite confianza a sus usuarios



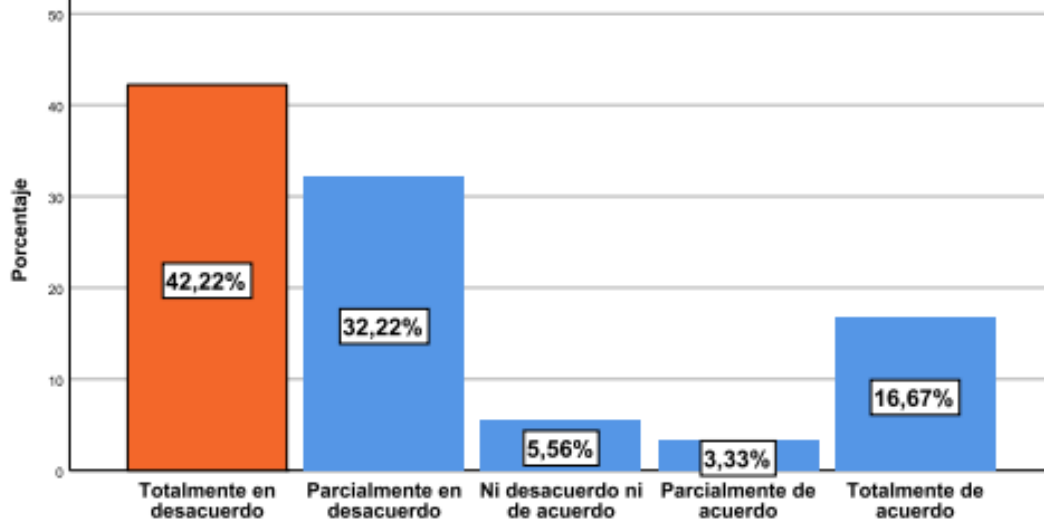
El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que transmite confianza a sus usuarios

El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal capacitado para su atención.



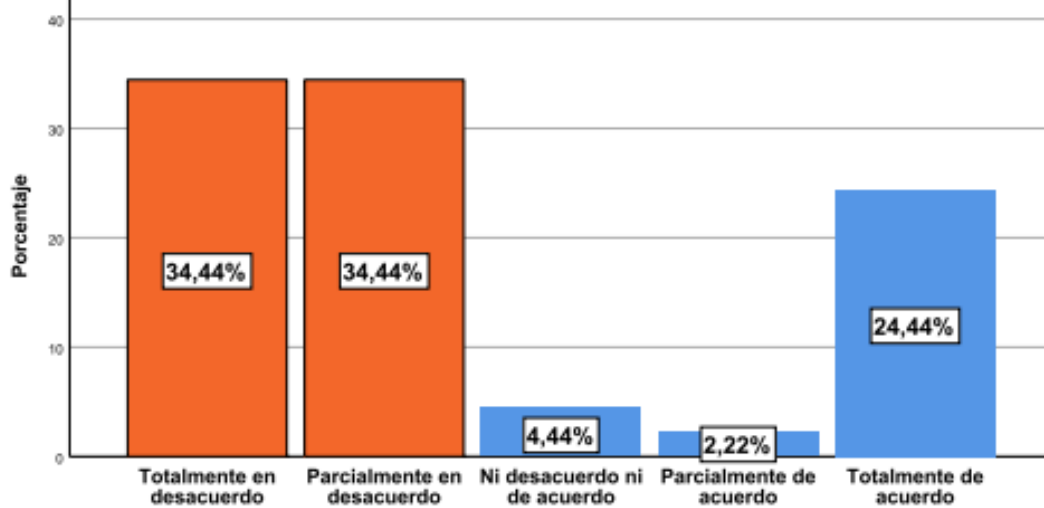
El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal capacitado para su atención.

El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que es siempre amable con los pacientes.



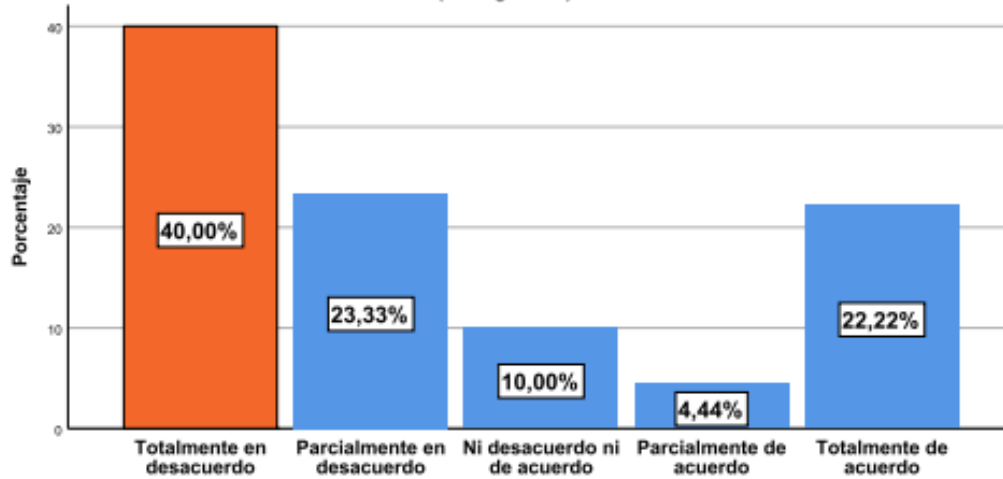
El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que es siempre amable con los pacientes.

El personal del laboratorio clínico del Hospital brindó explicación suficiente de su diagnóstico y tratamiento.



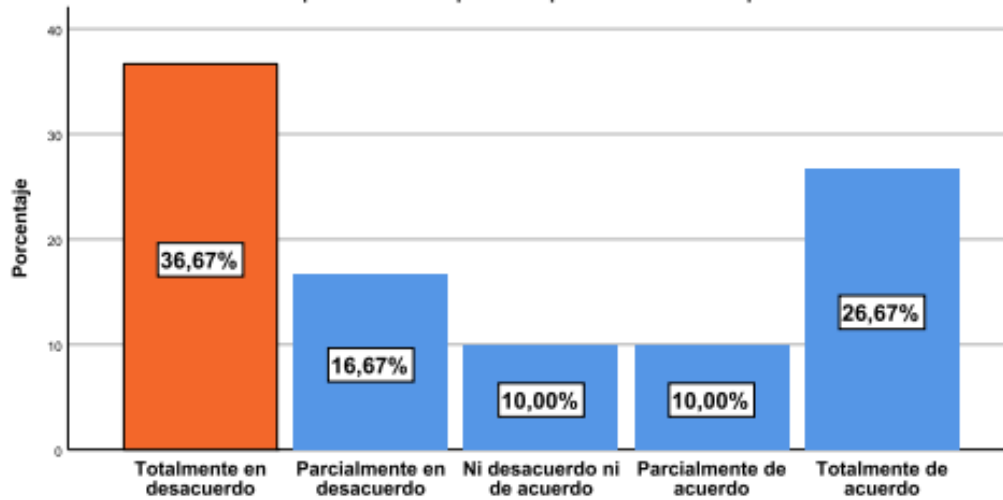
El personal del laboratorio clínico del Hospital brindó explicación suficiente de su diagnóstico y tratamiento.

El personal del laboratorio clínico del Hospital cumple con las medidas que garantizan su seguridad (bioseguridad).



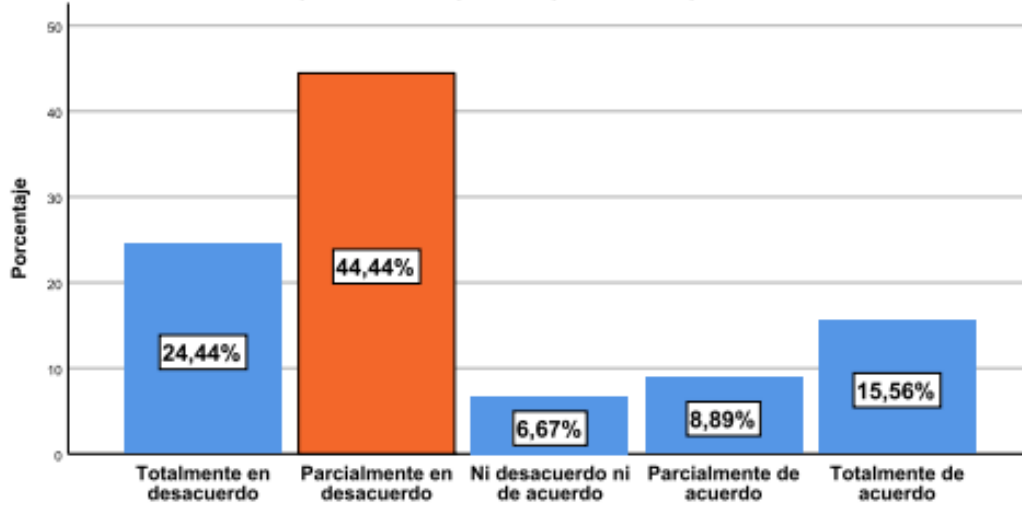
El personal del laboratorio clínico del Hospital cumple con las medidas que garantizan su seguridad (bioseguridad).

El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que se identificó o se presentó adecuadamente.



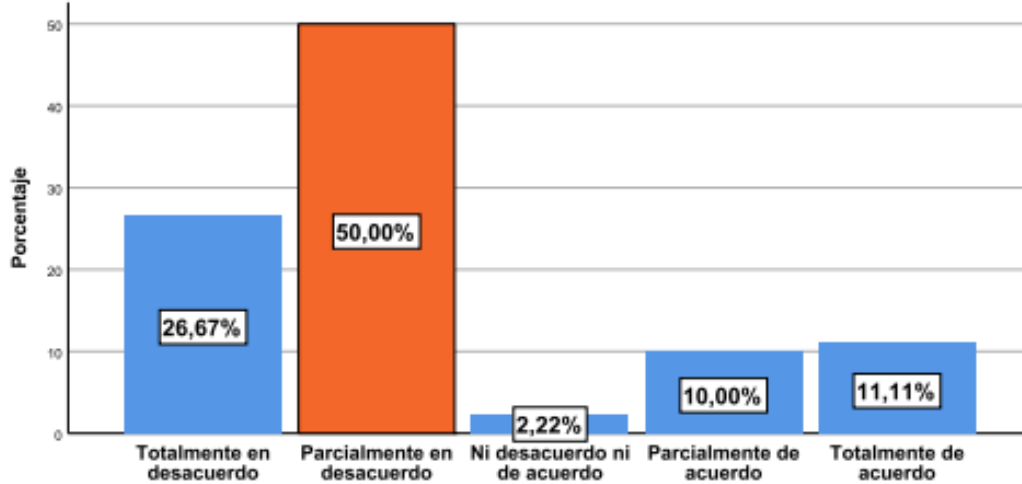
El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que se identificó o se presentó adecuadamente.

El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que busca cumplir sus necesidades individuales

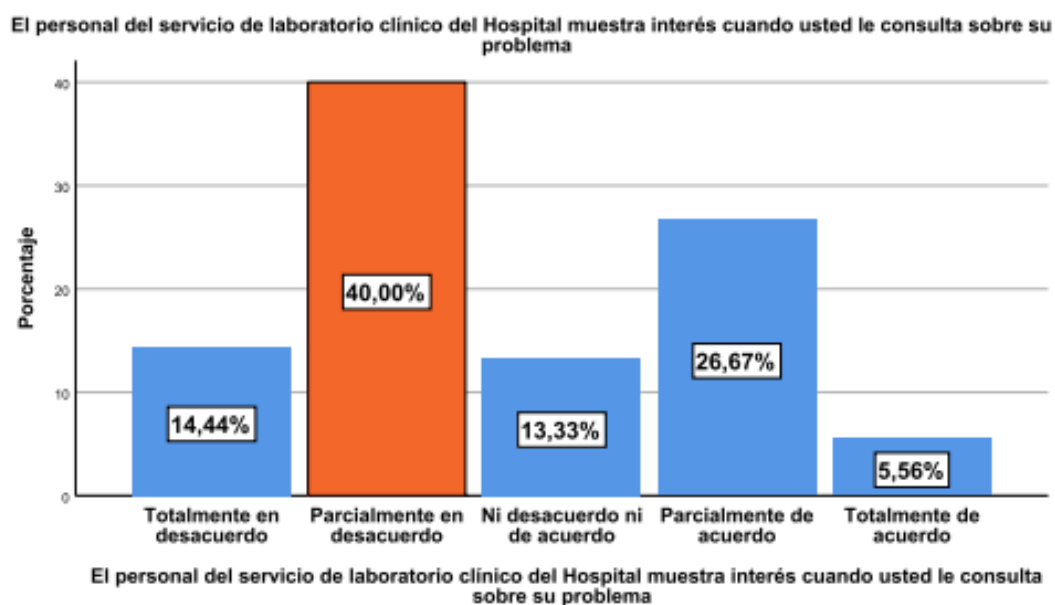
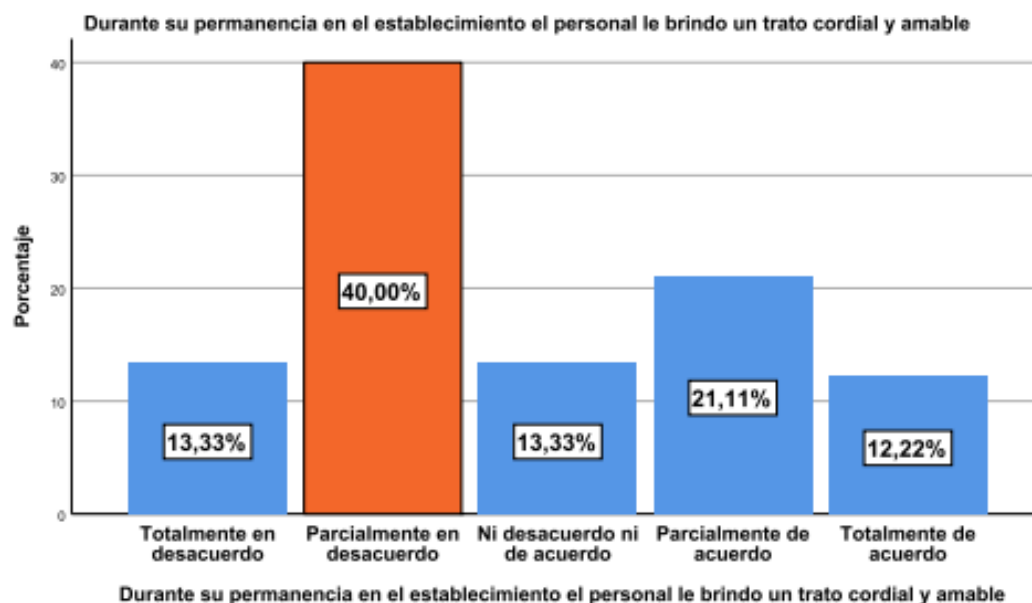


El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que busca cumplir sus necesidades individuales

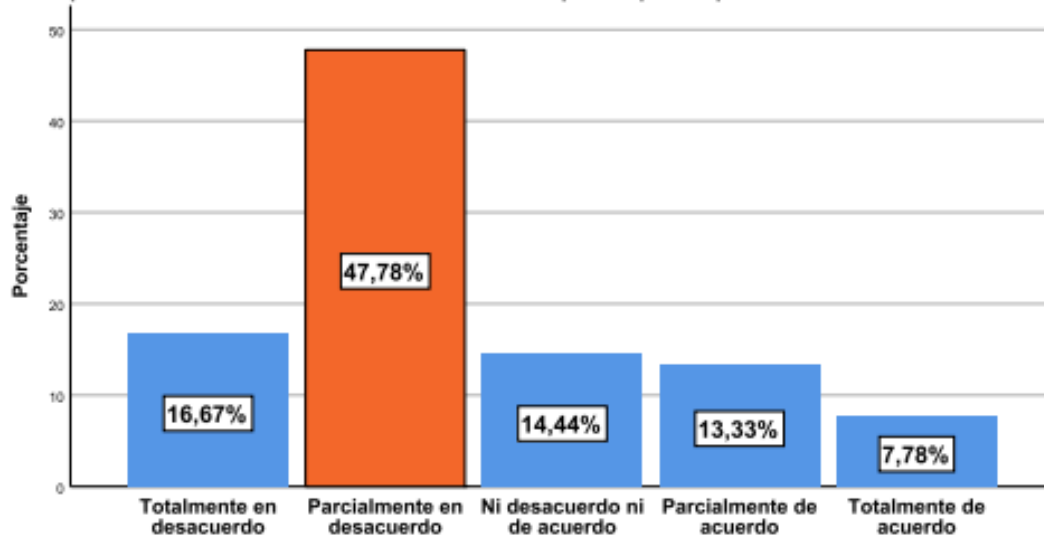
El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que comprende sus necesidades y sentimientos como paciente.



El laboratorio clínico del Hospital cuenta con personal que comprende sus necesidades y sentimientos como paciente.

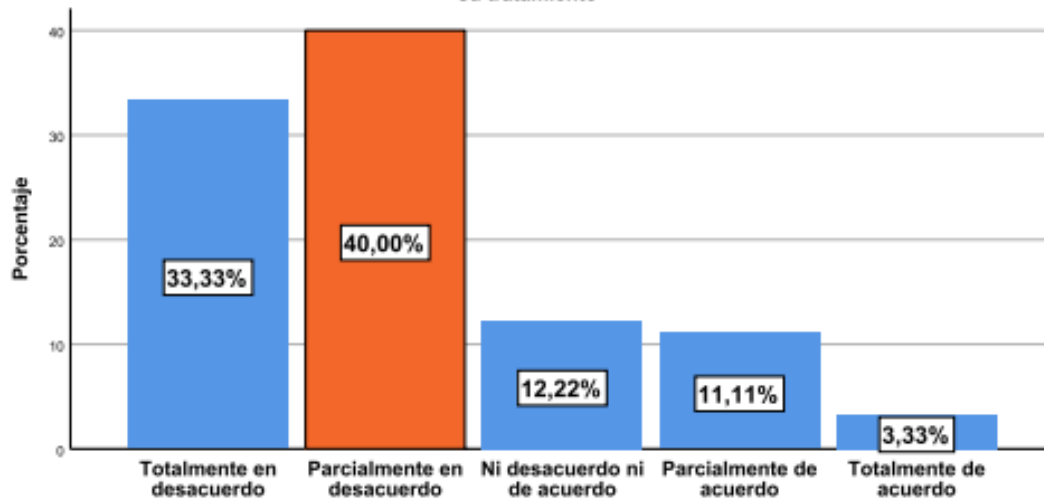


El personal del servicio de laboratorio clínico del Hospital respeta su privacidad durante la atención



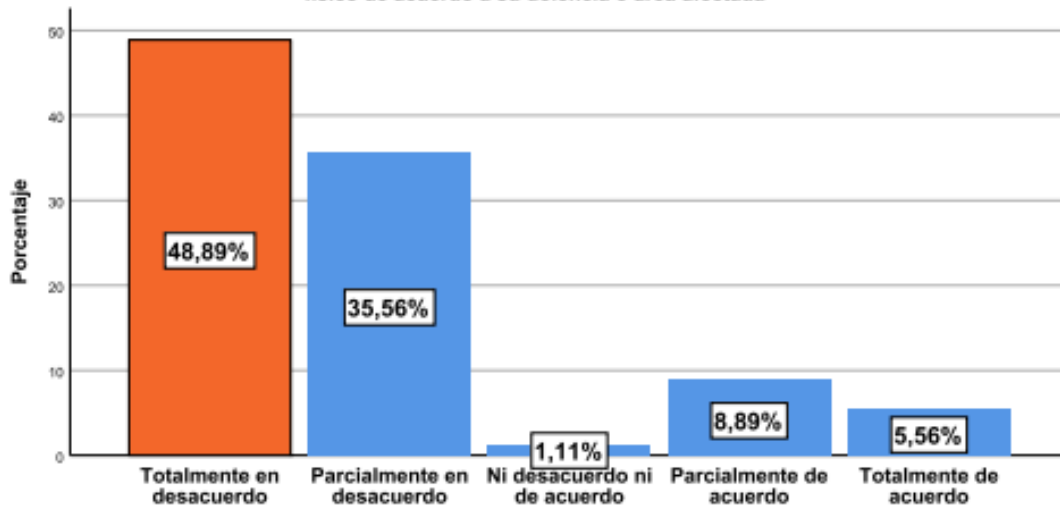
El personal del servicio de laboratorio clínico del Hospital respeta su privacidad durante la atención

El personal del servicio de laboratorio clínico del Hospital respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento



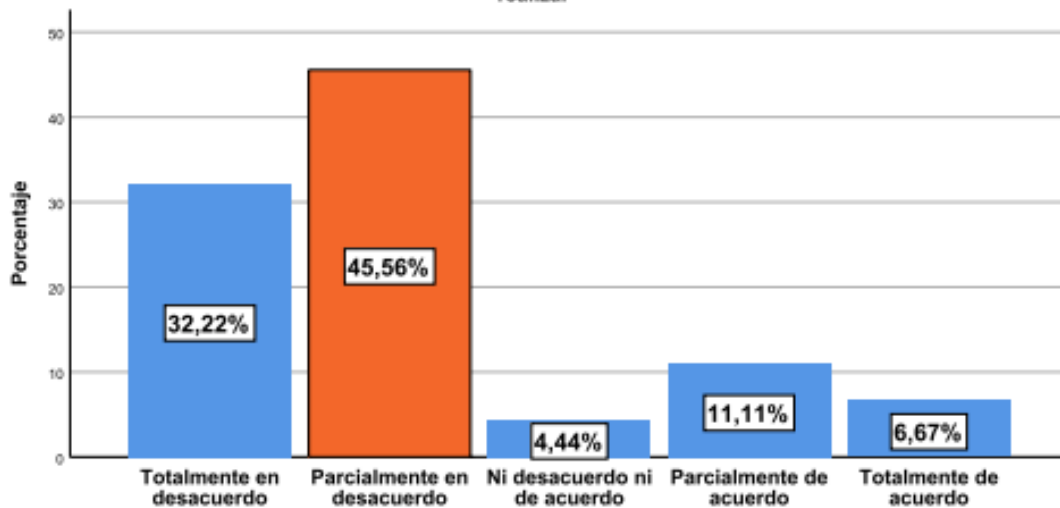
El personal del servicio de laboratorio clínico del Hospital respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento

En la consulta, el personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada



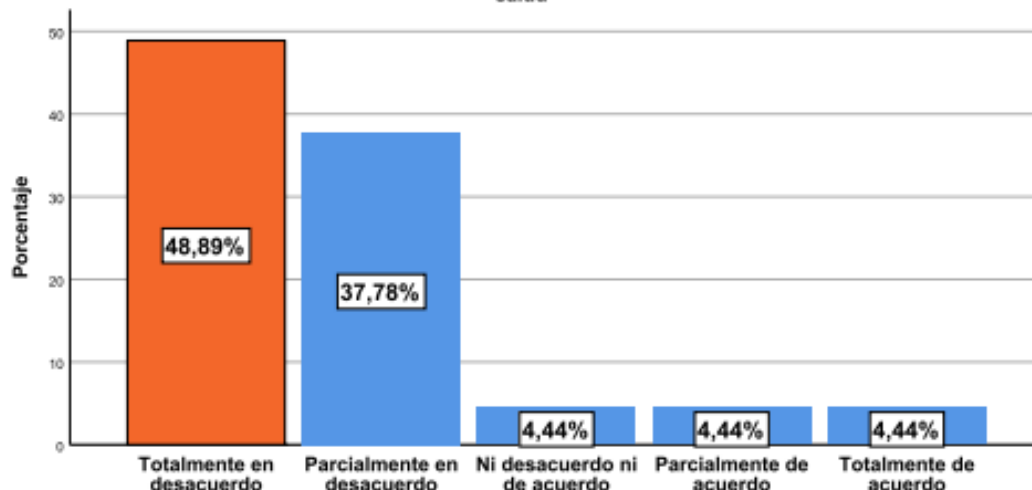
En la consulta, el personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada

El personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar



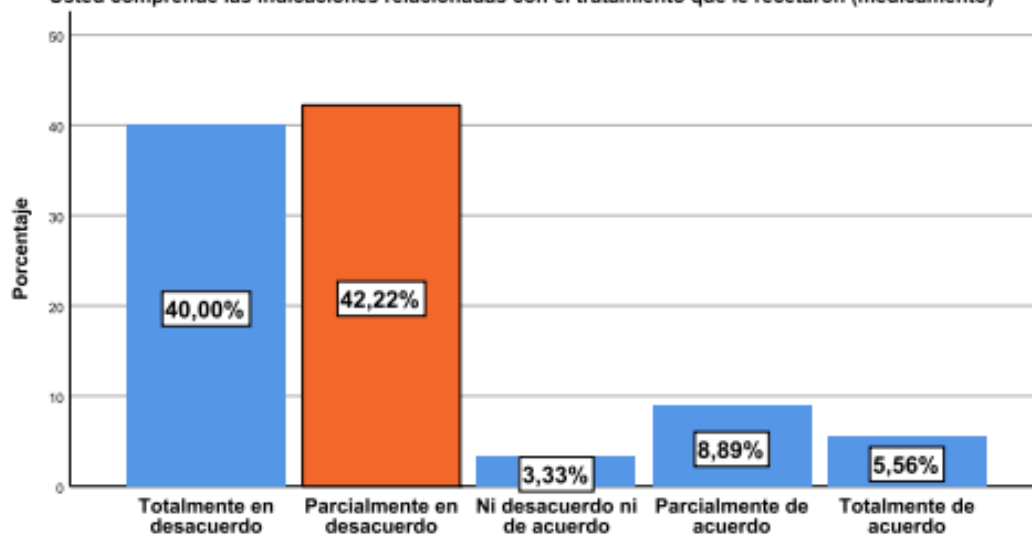
El personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar

Durante la atención el personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital, le soluciona su problema de salud



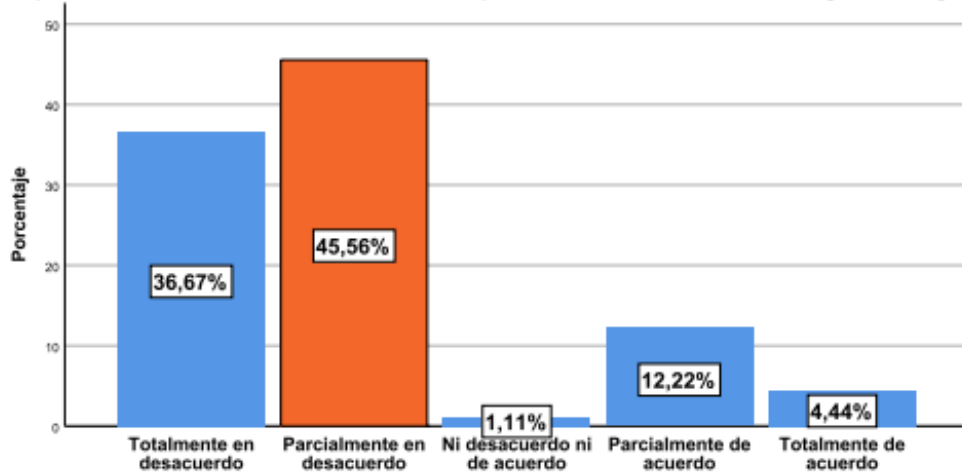
Durante la atención el personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital, le soluciona su problema de salud

Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)



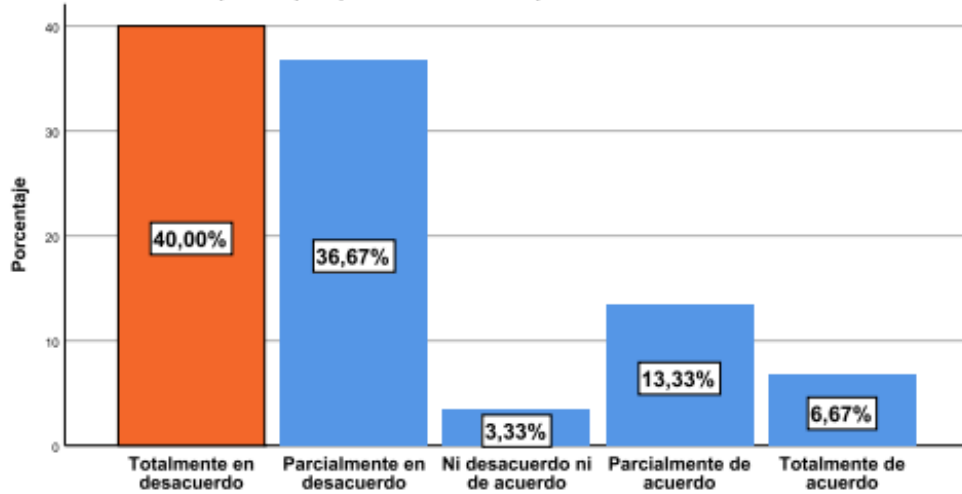
Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)

El personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar



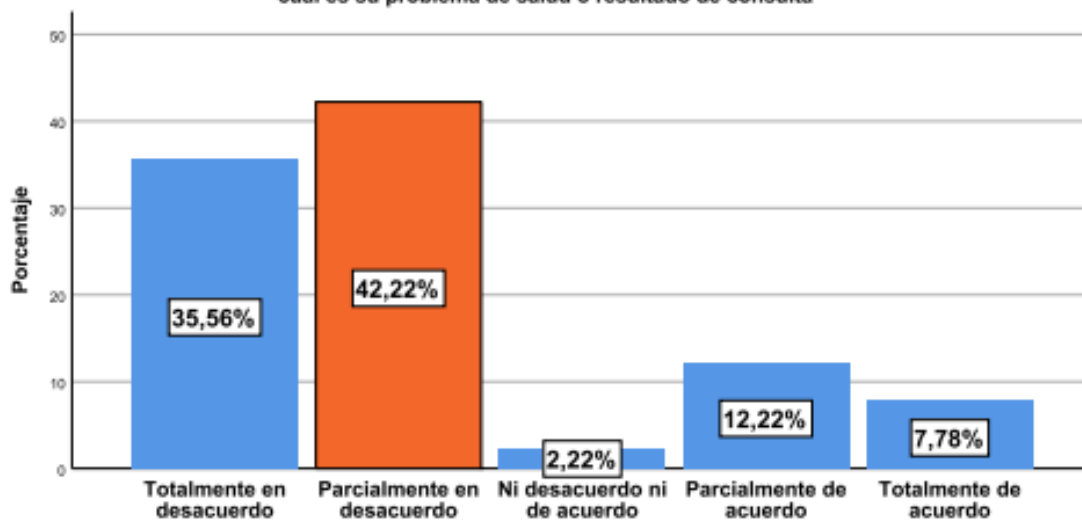
El personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar

El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos



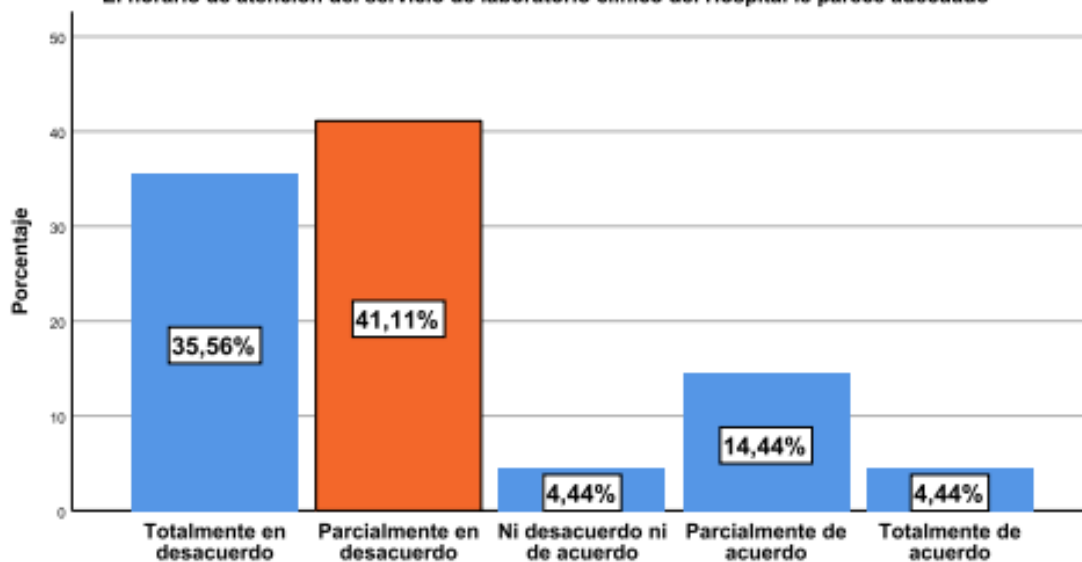
El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos

El personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta

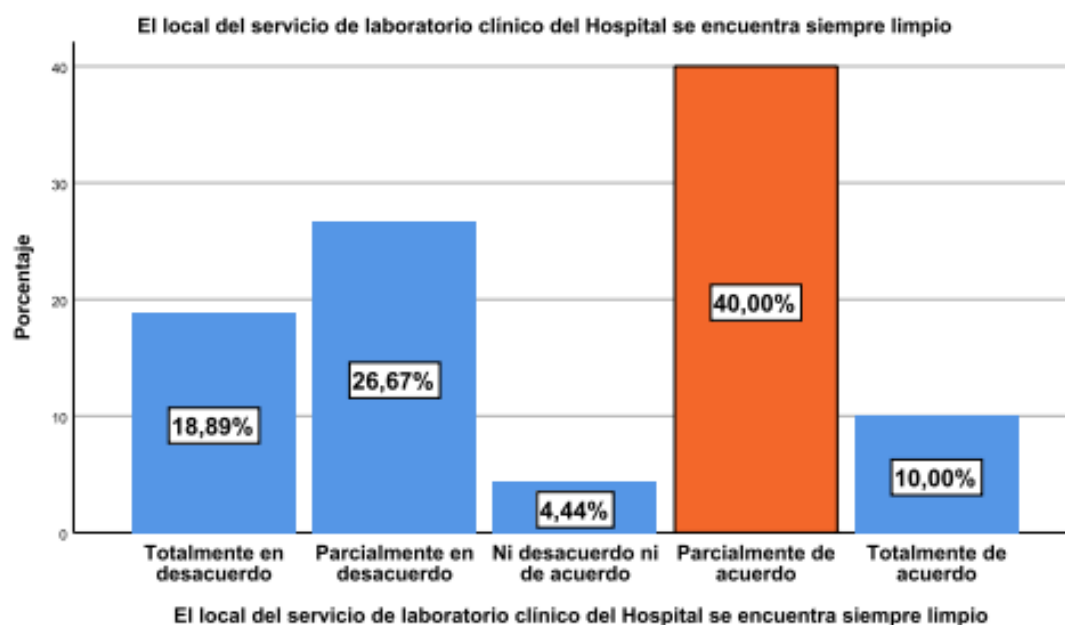
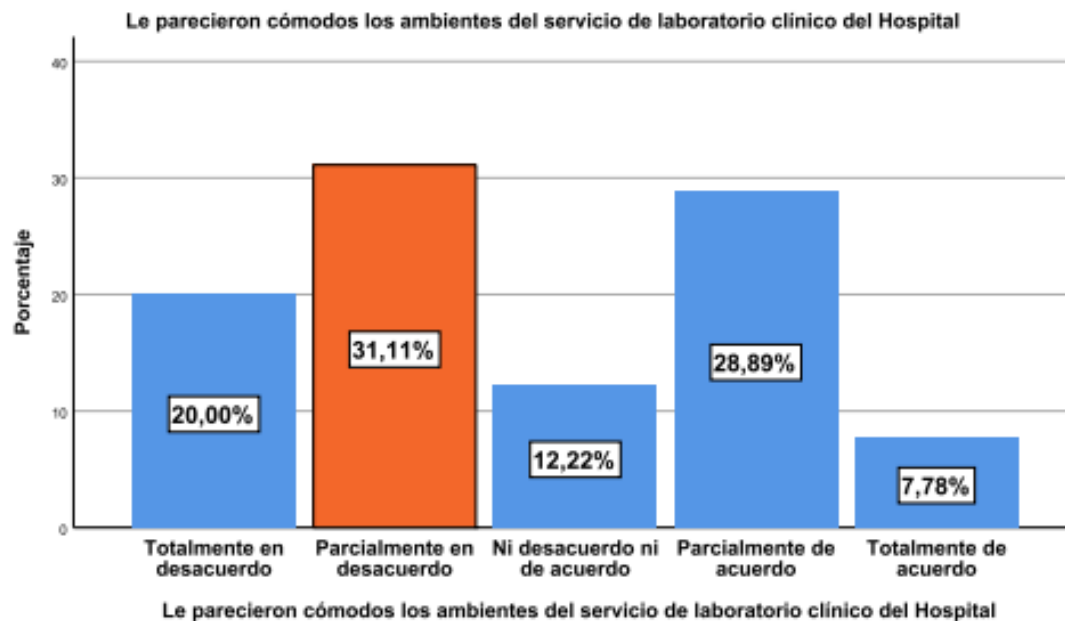


El personal de servicio de laboratorio clínico del Hospital le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta

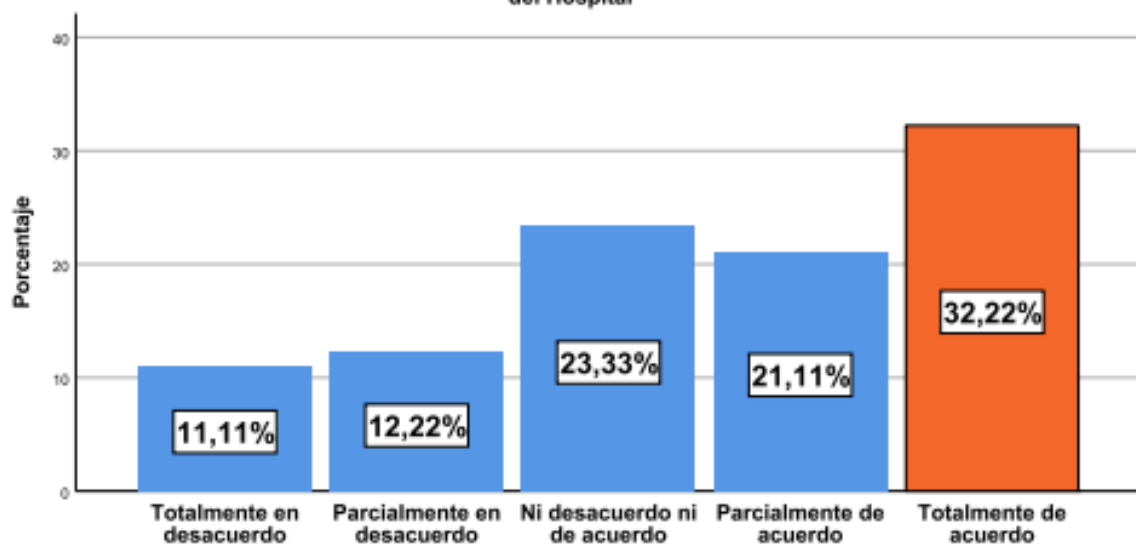
El horario de atención del servicio de laboratorio clínico del Hospital le parece adecuado



El horario de atención del servicio de laboratorio clínico del Hospital le parece adecuado



En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida en el servicio de laboratorio clínico del Hospital



En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida en el servicio de laboratorio clínico del Hospital