



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS**



**DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE
MICROBIOLOGÍA - PARASITOLOGÍA**

TESIS

***Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al
servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo,
2024.***

Presentada para optar el Título Profesional de Licenciado en *Ciencias Biológicas -
Microbiología- Parasitología*

Autor:

Bach. Siesquen Limo Walter Smith

Asesor:

Dr. Fupuy Chung Jorge Antonio

Lambayeque, Perú

10 de setiembre del 2026



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE
MICROBIOLOGÍA-PARASITOLOGÍA
TESIS**



*Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al
servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo,
2024.*

Bach. Walter Smith Siesquen Limo

Aprobado por:

Dr. Juan Luis Rodríguez Vega

Presidente

Dr. Walter Wilfredo Díaz Pinillos

Secretario

Mg. Juan Miguel Velásquez Caro

Vocal

Dr. Jorge Antonio Fupuy Chung

Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 55-2026 / FCCBB-UI

Siendo las 13:00 horas del día 10 de setiembre de 2026, en la Sala de Sesiones - Sustentaciones de la Facultad de Ciencias Biológicas se reunieron los miembros del Jurado designado mediante **Resolución N° 195-2025-FCCBB/D de fecha 14 de mayo de 2025 y aprobado mediante Resolución N° 277-2025-FCCBB/D de fecha 27 de junio de 2025**, conformado por:

Dr. Juan Luis Rodríguez Vega- Presidente
 Dr. Walter Wilfredo Díaz Pinillos- Secretario
 Mg. Juan Miguel Velásquez Caro- Vocal
 Mg. Jorge Antonio Fupuy Chung- Asesor

con la finalidad de evaluar la sustentación de tesis titulada: **Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024**, a cargo del Bachiller **WALTER SMITH SIESQUEN LIMO**.

Sustentación autorizada mediante **RESOLUCIÓN N°297-2026-FCCBB-D Lambayeque, 07 de setiembre de 2026** la misma que tuvo una duración de 30 minutos y luego de absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo 19 puntos que equivale al calificativo de Muy Bueno.

Por lo que el sustentante queda **APTO** para obtener el Título Profesional de **Licenciado en Ciencias Biológicas-Microbiología-Parasitología** de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Ciencias Biológicas y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 1.43 pm horas se dio por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto, con la firma de los miembros del jurado.


 Dr. Juan Luis Rodríguez Vega
 Presidente


 Dr. Walter Wilfredo Díaz Pinillos
 Secretario


 Mg. Juan Miguel Velásquez Caro
 Vocal


 Mg. Jorge Antonio Fupuy Chung
 Asesor

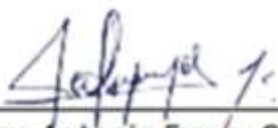
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, MSc. Fupuy Chung Jorge Antonio; usuario revisor de la tesis titulada: *“Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.”* Cuyo autor, **Bach. Siesquen Limo Walter Smith** con **DNI: 72725151**; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 05%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecida en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 11 de mayo del 2026



Jorge Antonio Fupuy Chung
DNI: 16720210
ASESOR

Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

- 1

Alva Gutierrez, Rocío del Pilar. "Percepción y experiencias de las madres de niños menores de 5 años que acuden al control de crecimiento y desarrollo sobre la calidad del cuidado enfermera(o). Hospital Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

1

%
- 2

Patricia Paola Palacios-Vega, Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes, Carlos Fabián Ramírez-Valarezo. "Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario", CIENCIAMATRIA, 2021

Publicación

1

%
- 3

Hinojosa Mamani, Jhonatan. "Procrastinación y estrés académico en estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno -

1

%

Jorge Antonio Fupuy Chung

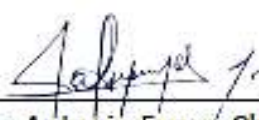
DNI: 16720210

ASESOR

2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025

Publicación

4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1 %
5	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
6	Del Risco, Jessica Giuliana Baca Calderon, Sandra Fabiola Echegaray Solano, Claudia Guisella Ferreyros Gonzales et al. "Startup Social para la Gestion de Residuos Solidos Plasticos, Eco Q'upa", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru) Publicación	<1 %
7	Edison Aníbal Jaramillo Pazmiño. "Evaluación de la atención primaria en salud y sus atributos en unidades de primer nivel en Quito - Ecuador en el año 2020", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2021 Publicación	<1 %
8	MARÍA ESTELA MATOS SEGURA. "Formulación y desarrollo de productos horneados libres de gluten a base de harina de arroz enriquecidos con proteínas.", Universitat Politecnica de Valencia, 2013 Publicación	<1 %

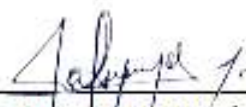


Jorge Antonio Fupuy Chung

DNI: 16720210

ASESOR

-
- | | | |
|---|--|------|
| 9 | <p>Fora Vizcarra, Aldo. "Las TICs y el aprendizaje del Idioma Inglés en los estudiantes del IX ciclo de Ingeniería Económica de la UNA Puno 2022.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)</p> <p>Publicación</p> | <1 % |
|---|--|------|
-
- | | | |
|----|--|------|
| 10 | <p>Pérez, Milko Bobbio. "Factores Contribuyentes a la Inadecuada Gestión de Recursos Humanos, Logísticos y Terapéuticos en el Hospital Essalud Ii Vitarte, Durante el Enfrentamiento de la Pandemia del COVID19, en el Marco de los Derechos Humanos y la Salud, Organizada Por el Plan Anual de Calidad de Essalud 2020 - 2021", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2023</p> <p>Publicación</p> | <1 % |
|----|--|------|
-
- | | | |
|----|--|------|
| 11 | <p>Submitted to Universidad Nacional Autonoma de Chota</p> <p>Trabajo del estudiante</p> | <1 % |
|----|--|------|
-
- | | | |
|----|---|------|
| 12 | <p>Fúster Quintana, Luis R.. "Un estudio sobre la relación entre el desempeño y el conocimiento de las universidades a través uso de las plataformas de inteligencia de negocios.", Inter-American University of Puerto Rico (Puerto Rico)</p> <p>Publicación</p> | <1 % |
|----|---|------|
-

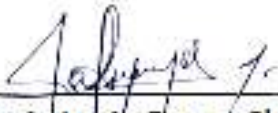


Jorge Antonio Fupuy Chung

DNI: 16720210

ASESOR

- | | | |
|-------|--|------|
| 13 | <p>Miguel A. Bustamante-Ubilla, Mauricio Carvache-Franco, Orly Carvache-Franco, María del Carmen Lapo, Wilmer Carvache-Franco. "Analysis of expectations for the quality of medical care in the province of Guayas (Ecuador), through Servqual", <i>Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity</i>, 2025</p> <p><small>Publicación</small></p> | <1 % |
| <hr/> | | |
| 14 | <p>"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 31 (2015)", Brill, 2017</p> <p><small>Publicación</small></p> | <1 % |
| <hr/> | | |
| 15 | <p>Saona Junchaya, Paul Leonard. "Relación entre las funciones ejecutivas y la competencia matemática en niños de tercer grado de primaria de dos instituciones educativas de Lima Metropolitana.", Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru)</p> <p><small>Publicación</small></p> | <1 % |
| <hr/> | | |
| 16 | <p>Hernandez, Wendy. "Improving queueing implementation on high speed switches.", Proquest, 2015,</p> <p><small>Publicación</small></p> | <1 % |
| <hr/> | | |
| 17 | <p>Huatta Pancca, Roxana. "Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones en la Región Policial Puno,</p> | <1 % |


 Jorge Antonio Fupuy Chung
 DNI: 16720210
 ASESOR

periodos 2021 y 2022", Universidad Nacional
del Altiplano de Puno (Peru)

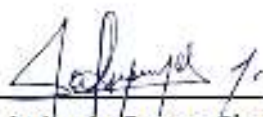
Publicación

18

Jáuregui Antúnez, Javier Anselmo. "Calidad de
las Prestaciones de Servicios de Salud y la Alta
Morbimortalidad de Médicos Durante la
Primera Ola de la Pandemia por Covid-19 en
la Región Loreto.", Pontificia Universidad
Catolica del Peru (Peru), 2024

Publicación

<1 %



Jorge Antonio Fupuy Chung

DNI: 16720210

ASESOR



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Walter Smith Siesquen Limo
 Título del ejercicio: Quick Submit
 Título de la entrega: Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacien...
 Nombre del archivo: Informe_final_Walter-_realizado.docx
 Tamaño del archivo: 1.57M
 Total páginas: 70
 Total de palabras: 15,142
 Total de caracteres: 85,091
 Fecha de entrega: 11-may-2026 10:38a. m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 2958460315



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
 FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
 DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE MICROBIOLOGÍA -
 PARASITOLOGÍA



*Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al
 servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria C. Chiclaya,
 2024.*

Presentado por ante el Tribunal Provincial de Licenciados (en) en Ciencias
 Biológicas - Microbiología - Parasitología

AUTOR (ES)

Siesquen Lima Walter Smith

ASESOR (ES)

MSc. Fupuy Chung Jorge Antonio

Lambayeque, Perú

2025

Derechos de autor 2026 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Jorge Antonio Fupuy Chung

DNI: 16720210

ASESOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante a lo largo de mi vida. Gracias por creer en mí y motivarme a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles.

A mi familia, por estar siempre presente, brindándome ánimo y confianza para alcanzar mis metas.

Y a todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de este logro.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis.

En primer lugar, a mi asesor, por su orientación, paciencia y valiosos conocimientos que guiaron el desarrollo de este trabajo.

A mis docentes, quienes a lo largo de mi formación académica compartieron sus enseñanzas y experiencias, contribuyendo a mi crecimiento profesional.

A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante durante todo este proceso.

Finalmente, agradezco a mis amigos y compañeros, por su compañía, colaboración y palabras de aliento en cada etapa de este camino.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	xi
AGRADECIMIENTO	xii
ÍNDICE.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	6
1.2. Bases teóricas.....	11
1.3. Definición de términos básicos.....	21
1.4. Variables, definición operacional e indicadores	22
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	23
2.1. Tipo y diseño de investigación.	23
2.2. Población, muestra y criterios de exclusión.....	23
2.3. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos...	24
2.4. Aspectos éticos.....	25
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Correlación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes</i>	26
Tabla 2 <i>Dimensión elementos tangibles - nivel de calidad de atención</i>	27
Tabla 3 <i>Dimensión capacidad de respuesta - nivel de calidad de atención</i>	28
Tabla 4 <i>Dimensión de confiabilidad - nivel de calidad de atención</i>	29
Tabla 5 <i>Dimensión seguridad - nivel de calidad de atención</i>	30
Tabla 6 <i>Dimensión empatía - nivel de calidad de atención</i>	31
Tabla 7 <i>Nivel de calidad de atención</i>	32
Tabla 8 <i>Dimensión confiabilidad - nivel de satisfacción de los pacientes</i>	33
Tabla 9 <i>Dimensión capacidad de respuesta - nivel de satisfacción de los pacientes</i>	34
Tabla 10 <i>Dimensión seguridad - nivel de satisfacción de los pacientes</i>	35
Tabla 11 <i>Dimensión empatía - nivel de satisfacción de los pacientes</i>	36
Tabla 12 <i>Nivel de satisfacción de los pacientes</i>	37
Tabla 13 <i>Correlaciones</i>	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diagrama de dispersión entre el nivel de calidad de atención y satisfacción de los pacientes.....</i>	26
Figura 2 <i>Dimensión elementos tangibles - nivel de calidad de atención</i>	27
Figura 3 <i>Dimensión capacidad de respuesta - nivel de calidad de atención</i>	28
Figura 4 <i>Dimensión confiabilidad - nivel de calidad de atención.....</i>	29
Figura 5 <i>Dimensión seguridad - nivel de calidad de atención</i>	30
Figura 6 <i>Dimensión empatía - nivel de calidad de atención</i>	31
Figura 7 <i>Nivel de calidad de atención</i>	32
Figura 8 <i>Dimensión confiabilidad - nivel de satisfacción de los pacientes.....</i>	33
Figura 9 <i>Dimensión capacidad de respuesta - nivel de satisfacción de los pacientes</i>	34
Figura 10 <i>Dimensión seguridad - nivel de satisfacción de los pacientes.....</i>	35
Figura 11 <i>Dimensión empatía - nivel de satisfacción de los pacientes</i>	36
Figura 12 <i>Nivel de satisfacción del paciente</i>	37

RESUMEN

En el presente estudio, se propuso conocer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria en Chiclayo, 2024. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental transversal. La población estuvo compuesta por todos los pacientes que acuden al servicio y son atendidos en el laboratorio clínico donde se llevó a cabo el estudio, seleccionándose así una muestra representativa de 381 pacientes a quienes se les aplicó cuestionarios como instrumentos para medir cada variable de estudio. Los resultados dieron cuenta que un 56.7% de encuestados indica que el nivel de calidad atención en el centro de atención primaria que nos convoca es adecuado, un 20.7% considera que es óptimo mientras que un 22.6% manifiesta que es deficiente; en la misma línea el 56.4% del total de encuestados indica sentirse satisfecho, el 26.8% indica sentirse muy satisfecho y el 16.8% se encuentra insatisfecho. De ello se desprende que mientras exista un mejor nivel de calidad de atención, será mayor la satisfacción que refieran los pacientes. El valor que se encuentra al aplicar correlación Rho de Spearman, de **0.772**, estadísticamente realza una relación significativa y fuerte donde el cambio en cualquier de las dos variables se asocian.

ABSTRACT

In this study, the purpose was to know the relationship between the quality of care and the satisfaction of patients who go to the clinical laboratory service of a primary care center in Chiclayo, 2024. The methodology used was quantitative, basic, correlational, and non-experimental cross-sectional. The population consisted of all patients who use the service and are treated at the clinical laboratory where the study was conducted. A representative sample of 381 patients was selected and questionnaires were administered to measure each study variable. The results showed that 56.7% of respondents indicated that the level of care at the primary care center is adequate, 20.7% considered it optimal, while 22.6% said it was poor. Similarly, 56.4% of all respondents indicated that they were satisfied, 26.8% indicated that they were very satisfied, and 16.8% were dissatisfied. Therefore, it can be concluded that the better the quality of care, the greater the satisfaction reported by patients. The value obtained when applying Spearman's Rho correlation, 0.772, statistically highlights a significant and strong relationship where changes in either of the two variables are associated.

INTRODUCCIÓN

Uno de los pilares básicos que se tratan al querer conocer la situación respecto a cómo se viene brindando atención en el sector salud, es la condición de la prestación que se entrega a los beneficiarios, entendiendo que deben estar supeditados a los estándares de calidad que se estipulan y se encuentran aceptados incluso de manera internacional. De la misma manera, lo antes mencionado guarda relación con el grado de satisfacción que el paciente o usuario pueda llegar a tener luego de recibir atención.

Para la Organización Mundial de la Salud, (Consejo Ejecutivo, 2007), la calidad se sustenta en lograr que cada paciente obtenga los servicios de diagnóstico y, posterior tratamiento, de la manera más adecuada posible bajo el sentido de gozar de una atención médica óptima, sin dejar de lado todos los factores intrínsecos y el conocimiento del paciente y personal de salud; de manera tal que se logre resultados exitosos con un riesgo mínimo que motive a la satisfacción del paciente.

Por otro lado, (Ávila, y otros, 2013) manifiesta que la satisfacción del paciente radica en el cuidado y la atención que recibe por parte del personal, aquello se considera clave puesto que da pie para que los administradores, en este caso de un laboratorio, puedan evaluar las intervenciones que se realizan e implementar mejoras. El mismo autor nos menciona que, desde el punto de vista del paciente, lo que es más valorado reside en las actitudes por parte del personal que brinda el servicio y de las características que tiene la institución a la que se acude.

Teniendo claro ambos conceptos, se torna esencial garantizar el bienestar y el otorgar una calidad óptima de atención para los pacientes en los servicios que se brinden para lograr satisfacer las necesidades médicas. Ahora bien, querer investigar respecto de la evaluación de la calidad, eficiencia y cuán productiva es la atención a la salud no es un tema novedoso, pero sí sustancial puesto que, aquello guarda relación con múltiples tópicos a nivel social, económico e incluso político,

Tomando en cuenta el plano internacional, bajo datos brindados por la (OMS, 2020), año con año son aproximadamente 7 millones de muertes las que se dan debido a la deficiente atención de calidad que se brinda en países que cuentan con bajos ingresos económicos y por tanto una tasa de desarrollo económico y social bajo.

En Colombia, por ejemplo, luego de aplicarse un instrumento de recolección de información que midió la satisfacción de usuarios por los servicios de salud, se pudo corroborar que el descontento o insatisfacción rodea el 73%, lo que aumenta año con año (MINSALUD, 2019).

Por otro lado, en Cuba, (Domínguez et al., 2016) sostiene que luego de aplicarse la “Encuesta Nacional de Satisfacción”, se pudo colegir que un amplio porcentaje de habitantes se hallaba satisfecho con su atención sanitaria, siendo los indicadores que se usaron para llevar a cabo esa encuesta los que tiene importancia para el presente estudio; estos estuvieron compuestos por los problemas en la organización de servicios, problemas éticos, lugar digno donde se realice la atención y problemas en el sistema donde se acumula la información.

En el Perú, si bien es cierto con el paso de los años se ha incurrido en avances en el sector salud respecto al tema de atención de calidad, aún existen vacíos por llenar. Por ejemplo, (Zapata, 2019) en su indagación titulada “Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en un hospital de cuarto nivel, Lima - 2019”, indica que 46% de encuestados en su estudio percibieron que la calidad de atención no es buena en contraposición de solo el 17% que consideraba lo contrario. Asimismo, respecto a la percepción de la calidad, el 45% señaló que es deficiente y el 37% manifestó lo contrario.

Por su parte, (La Torre et al., 2018) en su trabajo titulado “Factores asociados con el grado de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú 2014”, indica que la insatisfacción del paciente guarda relación con el nivel de atención que recibe por parte de los profesionales de salud, la eficiencia en el uso de los recursos y la minimización de riesgos. En ese estudio, los autores muestran que la insatisfacción en general se debe en un 26.7% a la credibilidad, en un 31% a la responsabilidad, en un 48% a la seguridad, en un 38% a la afinidad y en un 32% a componentes tangibles. De ello se pudo colegir que un 70.8% de los usuarios masculinos mostraron insatisfacción y las usuarias femeninas un 86.1%. De la misma manera se indica que uno de los componentes que afecta más a la percepción de satisfacción es el tiempo de espera para poder ser atendidos.

En la actualidad, toda organización sanitaria, ya sea de nivel público o privado, tiene un proceso que se centra en el cuidado del consumidor teniendo en cuenta estándares de alta índole para satisfacer las expectativas de los usuarios. Aquello que se relaciona con el sector salud está ligado al paciente, por lo que lógicamente la expectativa para con la calidad del servicio es mayor a la habitual, por lo que es necesario exista una mejora. Haciendo hincapié en lo dispuesto párrafos

arriba, es menester mencionar, que los laboratorios clínicos deben velar y asegurar el cumplimiento de todos los procesos que componen su atención brindando calidad a cada uno de ellos, lo que en definitiva reflejará en la satisfacción de sus usuarios internos y externos (OMS, 2016). Por lo cual, se torna primordial conocer el estado de calidad de prestación con respecto a la satisfacción de los usuarios en salud.

Por tal sentido, en Chiclayo, para ser más específico en el laboratorio clínico del CAP Manuel Manrique Nevado, área de donde se desprende mayoritariamente la imagen que proyecta el centro de atención hacia el usuario, se observa una problemática en relación a la atención de calidad que se brinda en el centro de salud con la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio. Esto debido a que se denota deficiencia por parte del personal de laboratorio ya que por lo general existe escasez de reactivos e insumos; lo que provoca que la atención carezca de rapidez y que, en algunas ocasiones se generen colas tanto para recibir tomar muestras o recoger resultados, repercutiendo así en la insatisfacción por parte de los pacientes. De la misma manera, son pocas las capacitaciones que se otorgan al personal para que se puedan desenvolver de una mejor manera, siendo este uno de las razones principales por la cual es poco probable brindar un servicio de calidad; los horarios también son un problema puesto que, al tener poca afluencia de personal, el trabajo se suele acumular por lo que no existe un contexto laboral adecuado para desempeñar de manera óptima las funciones. En el mismo orden de ideas, existe carencias de equipos de protección personal y el trabajo que se desempeña no es bien remunerado. Todos estos factores negativos producen dificultades en el personal del laboratorio y, definitivamente, en los consumidores exógenos al no recibir un buen servicio, siendo aquellos quienes evalúan la calidad del servicio que brinda el laboratorio del policlínico.

En ese sentido, frente a lo ya expuesto, el investigador ha tenido a bien realizar su investigación sobre la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un CAP, Chiclayo, 2024, para lo cual se ha planteó la siguiente pregunta problematizadora que se muestra a continuación:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria en Chiclayo, 2024?

Además, la hipótesis general planteada fue:

- Se encuentra una correlación relevante entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

Y las hipótesis específicas fueron las siguientes:

- **H1:** El nivel de calidad de atención de los pacientes tiene relación según elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía.
- **H2:** El nivel de satisfacción de los pacientes tiene relación según la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
- **H3:** La calidad de atención está vinculada con la satisfacción de los pacientes que frecuentan el servicio de un laboratorio clínico de un espacio de atención primaria Chiclayo, 2024.

Este trabajo de investigación se justifica en función de que va a permitir evaluar el servicio que brinda el laboratorio clínico del CAP Manuel Manrique Nevado al medir la satisfacción de usuarios que acuden día con día a atenderse.

Lo mencionado expone la especial atención que se debe tener al cuidado de la salud, teniendo como meta alcanzar un mejor estándar de atención y tratamiento al paciente. En este sentido, razón de gran concurrencia de personas que van a un centro de atención primaria Chiclayo, para recibir atención de los servicios de laboratorio clínico, es importante comprender la calidad de los servicios brindados por el personal médico para seguir siendo competitivos y seguir mejorando estos servicios. En el laboratorio clínico se tiene el compromiso a la mejora y competitividad de dichos servicios, y es fundamental entender la calidad de los servicios prestados por el personal médico, y así se brinde una atención eficiente y eficaz.

La investigación proporciona una justificación teórica, ya que ayuda a aumentar los conocimientos sobre los niveles de calidad y satisfacción de los usuarios y pacientes que acuden a un centro de atención primaria, lo que informará y establecerá precedente teórico en investigaciones a futuro. Además, es un caso práctico porque puede contribuir con recomendaciones para una mejor gestión de la atención al usuario y al paciente de un centro clínico de atención primaria Chiclayo, basándose en la importancia práctica de la capacidad de respuesta

de la atención por parte del equipo y de la misma forma por el personal del laboratorio clínico, logrando así realizar cambios o mejoras apropiadas en los servicios de atención primaria.

Finalmente se tuvo como objetivo general:

- Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

Y se tuvo como objetivos específicos:

- Determinar el nivel de calidad de atención de los pacientes según elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes según la capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, y empatía.
- Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

(Chila, 2020), tuvo como objetivo el analizar la satisfacción del usuario que asiste con carácter de urgencia a un centro de laboratorio clínico. Respecto a la parte metodológica, la investigación fue de diseño cuantitativo, no experimental, descriptivo. Se logró demostrar que el 41% de los encuestados consideró que la bioseguridad era la adecuada, mientras que el 39% consideró que los resultados no eran confiables y el 53% manifestó retrasos en la entrega de muestras, incluido el 55% de retrasos en la atención al usuario. Por tal, se estableció que la situación de agrado de los beneficiarios fue normal, razón de las diversas limitaciones encontradas.

(Pabon & Palacio, 2020) precisó como propósito principal determinar el estrato de percepción de la calidad de los servicios de salud tomando en consideración la satisfacción de los usuarios en el mencionado hospital durante el periodo señalado. En relación a la metodología, la muestra fue de 3185 pacientes que acudieron al centro de salud. Los datos fueron procesados en Excel, donde se realizaron análisis descriptivos mediante tablas y gráficos. Los resultados que se obtuvieron luego del desarrollo del estudio es que los encuestados definieron las atenciones en un buen nivel, donde resalta la calificación del servicio del laboratorio clínico con un 83.1%, enfermería con un porcentaje similar y atención médica con un grado alto de aprobación. La conclusión de esta tesis fue que la percepción de los usuarios de este hospital es buena, siendo la mejor la brindada por el laboratorio clínico con un 83.1%.

(Jaramillo, 2021) en su tesis de maestría dispuso como meta valorar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de mencionada. Respecto a la cuestión metodológica se usó SERVQUAL, que se compone de cinco extensiones conocidas: “tangibilidad, capacidad de respuesta,

fiabilidad, seguridad y empatía”. Esto debido a que se quería conocer la conducta de las personas respecto de su percepción y necesidades para con ello analizar mediante modelos teórico el servicio brindado. Como conclusión, se estableció el 80% de nivel de satisfacción, se identificaron además los factores que influyen de manera significativa en ello. De lo que se desprende que el servicio que brinda el Hospital General Docente Ambato no es totalmente confiable para el paciente y la atención es poco satisfactoria con respecto al trato.

(Panchana & Guillén, 2021) en su artículo científico donde se estableció como finalidad evaluar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre periodo enero-diciembre del 2019. Tuvo enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional. El diseño fue no experimental transversal. La población fue de 3672 pacientes y la muestra de 348 personas a las cuales se les aplicó la técnica de la encuesta. Como conclusión, se mostró que la calidad de atención guarda sentido con la satisfacción de los usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre con un coeficiente de correlación de Pearson 0.934 ($p < 0.001$).

(Anaya et al., 2021) su objetivo fue determinar la apreciación de la calidad en la atención y nivel de complacencia del paciente, en urgencias de la Institución de primer nivel E.S.E Centro de Salud Guaranda durante 2019 – 2020. Respecto a la metodología, este estudio fue cuantitativo de tipo descriptivo observacional longitudinal y su población estuvo compuesta por 322 pacientes. Como conclusión se tuvo que de los 322 pacientes encuestados, una alta cantidad respondió estar satisfecho con la deferencia recibida por el centro de salud, sin embargo se deben realizar mejoras en la infraestructura, mayor personal y mejorar la entrega de resultados de laboratorio.

1.1.2. Antecedentes nacionales

(Bravo, 2023) tuvo como finalidad estipular la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al Policlínico San José Obrero. Con relación a la metodología, la investigación fue de tipo observacional, descriptiva transversal correlacional. Se aplicó SERVQUAL, con algunas modificaciones a una muestra de 316 usuarios. Se obtuvo como resultado que un 96.84% de consumidores valora un estrato de calidad alto; la variable de satisfacción los encuestados se encontraron satisfechos en un 52.85%. Luego de contrastar las variables se halló un Rho de Spearman ($p=0.520$).

(Machaca, 2021) estableció la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico del establecimiento en mención. Respecto a la metodología empleada, esta tesis fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo de diseño descriptivo transversal correlacional. La población fue compuesta por 890 pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico en los meses de agosto, setiembre y octubre del 2020, siendo la muestra de 205 pacientes. Los resultados mostraron que una satisfacción global de un 68.8%; de la misma manera se pudo ver una percepción de calidad como “buena”. La conclusión fue que se demuestra que existe correlación positiva y directa entre las dos variables de estudio en el espacio donde se desarrolló la investigación.

(Rodríguez, 2020) tuvo de meta conocer la relación entre la atención primaria con la satisfacción de los usuarios de un establecimiento de salud en la selva del país. En relación a la metodología, esta tesis fue de tipo básica, nivel descriptivo correlacional; población de 1349 pacientes, por lo que la muestra fue de 238 pacientes. Los resultados determinaron que el nivel de atención fue muy malo con 35% debido principalmente a falta de coordinación, mientras que se conoció un 29% de estado de insatisfacción. Así pues, la conclusión fue que existe relación entre atención primaria con la complacencia de los beneficiarios del centro de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, puesto que el coeficiente de correlación de

Pearson obtuvo un valor de 0.874 lo que estableció una correlación positiva alta.

(Gutierrez, 2022) analizo la relación entre la condición de la política de la atención primaria en la salud y la satisfacción de los usuarios de Essalud, del Hospital Félix Torrealva de Ica, año 2020. En relación a la metodología, esta tesis fue descriptiva de tipo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 328 usuarios. Se tuvo como conclusión que la calidad de la política de atención primaria en la salud se relaciona directamente con el grado de satisfacción, desde la perspectiva de los usuarios de Essalud en el hospital mencionado con un promedio de 0.921.

(Pumacahua, 2024) desarrolló el objetivo de precisar la relación existente entre calidad de atención y satisfacción dentro del Centro de Salud de Lince. Respecto a la cuestión metodológica, este estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fue compuesta por 317 usuarios donde se usó la encuesta SERVQUAL para medir la calidad de atención y otro para valorar la satisfacción del usuario. Los resultados indicaron que la percepción total de calidad fue del 45.42%, mientras que un ínfimo porcentaje la consideró muy mala. En relación a la satisfacción, la mayoría manifestó estar muy satisfecho y un 3% señaló lo contrario. Se tuvo como conclusión que existe una correlación significativa entre ambas variables.

1.1.3. Antecedentes locales.

(Lamadrid, 2019) tuvo como objetivo dictaminar el nivel de satisfacción del usuario externo luego de recibir atención en el Hospital Las Mercedes. Con relación a la metodología, el estudio tuvo enfoque cuantitativo, de tipo transversal observacional. La muestra se conformó por 420 usuarios que acudieron al centro externo del Hospital Las Mercedes, se realizaron dos encuestas. Las conclusiones detallan que hubo un 80.7% de los encuestados que presenta insatisfacción, se encontró insatisfacción severa según las dimensiones Servqual: fiabilidad 79.9%, capacidad de respuesta 88.9%, seguridad 74.7%, empatía 69.2 y aspectos tangibles 73.8.

(Gallardo, 2022) en su tesis de maestría ostentó como meta explorar la relación que existe entre motivación laboral y calidad de prestación. Metodológicamente hablando, esta tesis fue aplicada cuantitativa de tipo correlacional. Se concluyó que existe una relación significativa positiva moderada entre ambas variables ($\rho=.576$; $p<.01$).

(Anton, 2024) y su tesis que ejecutó como finalidad esclarecer la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio del laboratorio clínico del mencionado centro de Salud, año 2021. Con respecto a la metodología, este estudio fue básico cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental transversal. Los resultados dieron cuenta de que un 42.93% de los encuestados manifestaron que la atención era regular, el 23.9% se mostró insatisfecho y un 1.95% señaló estar completamente satisfecho. Aquello llevó a concluir que la correlación positiva fue alta con un valor de 0.869, con un nivel de significancia bilateral de Rho de Spearman de 0.000.

(Navarro, 2023) tuvo como objeto definir la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente externo en el centro al que se hace alusión. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, descriptiva empleando estadística correlacional para establecer relación entre las variables. Se empleó SERVQUAL como instrumento. Los resultados marcaron que existe una correlación significativa alta de 0.734 entre ambas variables.

(Flores, 2021) en su tesis de maestría donde su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del beneficiario del SIS en el primer nivel de atención en la región Lambayeque. Con relación a la metodología, la tesis fue descriptiva, no experimental, prospectiva y transversal. Se halló que el 71% de los encuestados se encuentra regularmente satisfecho, 24% se encuentra satisfecho y un 4% señalan encontrarse insatisfechos. Asimismo se encontró que las razones del descontento de usuarios son las siguientes: establecimiento sin equipamiento adecuado con un 86%, no se da cobertura

a todos los exámenes de laboratorio con un 73%, no hay tramitamiento completo a las enfermedades con un 62%.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Calidad de atención

En el ámbito sanitario, la calidad se refiere a proveer servicios a los usuarios con la característica de ser accesibles y justos, teniendo como referencia un idóneo nivel de profesionalidad donde el enlace entre riesgos y costos sea positivo para lograr complacencia en los citados pacientes (Coaquira, 2019). Bajo de la percepción de (OMS, 2023), calidad para atender implica el servicio de evaluación y cuidado orientados al asistido o usuario con base en evidencia y conocimiento científico para lograr una atención óptima, garantizando así la salud de la población. Según el Instituto de Medicina de USA “la calidad de asistencia médica es el grado en que los servicios de salud a los individuos y a las poblaciones incrementan la probabilidad de alcanzar resultados deseados en salud” (Ávalos, 2010).

El nivel de servicio en atención sanitaria incluye otros aspectos de los procedimientos de diagnóstico y tratamiento, como respuestas rápidas, satisfactorias, culturalmente aceptables y comprensibles a los problemas del paciente o proponer y realizar procedimientos médicos que los pacientes lo toman como atemorizantes (Universidad de Chile, 2006). Según (Postigo) “la calidad es la satisfacción que el cliente muestra con respecto a un servicio en particular, que para criterio propio puede ir desde la insatisfacción externa hasta la máxima satisfacción” (2019).

1.2.2. Dimensiones de calidad de atención

Existen diversas clasificaciones en relación a las dimensiones de calidad de atención, para efectos del presente trabajo de investigación se tomarán dos de ellas. En primer lugar, bajo lo señalado por la (Resolución Ministerial N°519-2006-MINSA, 2006) que, por lo general es aceptado en un alto grado, presenta tres dimensiones que serán detalladas a continuación.

- **Dimensión humana:** Aquella se sostiene en el desarrollo de relaciones humanas y su ajuste en los valores y políticas propias que rige la sociedad al desarrollarse las interacciones interpersonales a nivel general (Ministerio de Salud, 2006). Se caracteriza principalmente por el trato y moralidad.
- **Dimensión tecnológica:** Aquella se sostiene en el conocimiento científico y tecnológico usado para promover la atención en un ambiente en el que los beneficios sean mayores al riesgo (Ministerio de Salud, 2006). Se caracteriza principalmente por la eficiencia y seguridad.
- **Dimensión ambiental:** Aquella va de la mano con los diversos aspectos del contexto estructural y los elementos que lo componen para brindar una atención cómoda o confortable en el entorno del usuario (Ministerio de Salud, 2006). Se caracteriza principalmente por la limpieza, ambiente y orden.

En segundo lugar, se presenta el Modelo SERVQUAL ideado por (Parasuraman et al., 1985), modelo utilizado en la presente investigación, donde se muestra 5 dimensiones para evaluar la calidad de servicio. (Zeitham et al., 2009) resume las mencionadas dimensiones de la siguiente manera:

- **Fiabilidad:** La ejecución minuciosa del servicio cuidando el cumplimiento de promesas y solución de problemas.
- **Sensibilidad:** Capacidad de ayudar a usuarios con un servicio rápido, tener la disposición de responder preguntas, quejas y celeridad para tratar solicitudes.
- **Seguridad:** Capacidad de los empleados para generar confianza y gozar de credibilidad.
- **Empatía:** Nivel de atención individualizada al paciente, tener en cuenta el gusto del mismo para implementarlo al trato.
- **Elementos tangibles:** Infraestructura, equipo, material, personal.

1.2.3. Pilares de calidad de atención

(Donadebian, 1996), establece que son 7 los pilares de calidad de atención y bajo la percepción del autor, serán detallados a modo de parafraseo a continuación:

- **Eficacia:** Adecuada prestación de servicios con un rendimiento óptimo para mejorar el estado del usuario.
- **Efectividad:** Incremento de bienestar del paciente por medio de las acciones del personal.
- **Eficiencia:** Lograr la mejora en la atención en salud con el costo mínimo.
- **Optimización:** Mejor manera de solucionar las dificultades cuando se presente.
- **Aceptabilidad:** Brindar el servicio de manera correcta cumpliendo con las expectativas del paciente; este pilar depende en su mayoría de la subjetividad de quien recibe la atención.
- **Legitimidad:** Las cualidades de cuidado del paciente deben ser aceptadas también a nivel social puesto que muchas veces una adecuada prestación de servicios no recae en el bien general.
- **Equidad:** Brindar cuidado y asistencia adecuado a las personas sin ninguna distinción.

1.2.4. Enfoques de calidad

Como ente rector, (MINSA, 2009) en su Política Nacional de Calidad en Salud establece los siguientes enfoques a tener en cuenta y serán tomados a modo de parafraseo:

- **Calidad en salud como expresión del desarrollo humano:** Aquello se refiere a que, históricamente, la calidad de vida ha sido la máxima a alcanzar en cualquier civilización; tomando en cuenta que en realidad cualquier sociedad busca de manera permanente crecer en dignidad. Y esta aspiración se traduce en querer obtener una mejor prestación de servicios sanitarios, así como también los prestatarios tienen las ganas de tener un mejor trabajo que colabore a su mejora tanto personal como

profesional. Es así que se debe de tomar esta idea como desafío con la consigna de tener una mejor calidad de cuidado en salud (MINSA, 2009).

- **Calidad en salud como expresión de derecho a la salud:** Todo ciudadano, en su condición de tal, necesita de salud para hacer uso de su ciudadanía. Es por ello que este derecho debe ser indefectiblemente asegurado para absolutamente todos sin ningún tipo de exclusión y, en su extensión, se debe tomar en cuenta los elementos esenciales de disponibilidad, ser de fácil acceso, aceptabilidad y por supuesto calidad (MINSA, 2009).
- **Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud:** Esta consigna significó la idea de poder reconocer al cliente como el baluarte de cualquier organización. Así que ese contacto directo al que se debe haber mención entre proveedores y pacientes en este caso teniendo en cuenta realizar que la experiencia sea objetiva y verdadera ayuda la realización de una atención óptima (MINSA, 2009).

1.2.5. Satisfacción del cliente

(Monzón) detalla que el pleno gusto con el cuidado de la salud es intrincada debido a su vínculo con una diversidad de factores, además que su juicio depende del cliente; lo que a menudo impide medir con exactitud el agrado del paciente respecto al ambiente social (2022). (Calderón, 2018) “La satisfacción, en atención de salud, se define como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud cumplen con lo esperado por el usuario”. “La satisfacción se relaciona con la ejecución de requisitos del usuario, incluido el ofrecer brindar servicios y la adaptación de los profesionales para la prestación de los mismos” (Vásquez, y otros, 2018).

La satisfacción alude a las distintas respuestas que el cliente obtiene durante su proceso de selección tras haber utilizado el producto, estas reacciones conforman el estado de satisfacción o rechazo según las expectativas que el cliente haya tenido (Ortiz et al., 2004).

La satisfacción del usuario es primordial para que exista una opinión favorable a los prestatarios de un servicio, donde se incluye la forma de actuar del paciente, para lo que se debe utilizar de manera eficaz los recursos económicos teniendo como eje principal la comunicación médico - paciente logrando así repercutir el fortalecimiento de confianza y satisfacción por parte del paciente (Domínguez et al., 2022).

1.2.6. Nivel de satisfacción

(Ministerio de Salud, 2012) manifiesta que son 3 los niveles de satisfacción que experimenta un paciente luego de haber recibido un servicio: insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Es (Alvarado, 2020) quien detalla las mencionadas sensaciones de la siguiente manera:

- **Insatisfecho:** Se produce por el mal funcionamiento de un servicio, lo que genera reclamos y quejas. Las mediciones de esos eventos deben ser paulatinas y reales para crear mejora.
- **Satisfecho:** Se percibe cuando la atención deja aún rasgos de mejora, pero sí denota potenciales ventajas para el paciente.
- **Muy Satisfecho:** El desempeño de la atención coincide con lo esperado por el usuario.

De la misma manera existen elementos que impactan en el grado de satisfacción. Bajo de la perspectiva de (Domínguez et al., 2016), son los siguientes:

- **Factores personales:** Aquello se refiere aspectos demográficos, económicos, nivel social y cultural y experiencias pasadas.
- **Factor familiar/social:** Aquello se relaciona con la comprobación del mismo servicio por amistades o entorno familiar en función de bienestar – malestar.
- **Factor de servicio de preservación de bienestar:** Guarda relación con la disponibilidad territorial del establecimiento de salud, eficiencia, amabilidad del personal, buenas instalaciones.

Así como con la calidad de atención, el Método SERVQUAL desarrollado por (Parasuraman et al., 1985), ayuda a estimar el agrado del paciente en organizaciones de servicio de salud tanto públicos como privados. Este método, con algunos cambios por (Ministerio de Salud, 2012), es usado para este trabajo y se apoya en 5 dimensiones también ya mencionadas, como lo son: fiabilidad, facultad de accionar, seguridad, empatía y elementos materiales.

1.2.7. Norma ISO 15189 y servicios de laboratorios clínicos

Los servicios que ofrece un laboratorio clínico se tornan como una parte sumamente importante dentro del sistema de salud, puesto que son de ayuda para diagnosticar y prevenir enfermedades, formular el tratamiento y contribuir al desarrollo de la salud pública identificando áreas de mejora (Díaz & Rodríguez, 2023). Bajo el punto de vista de (Arapa, 2019), los laboratorios deben tener muestras de alta calidad para garantizar la exactitud y confiabilidad en sus resultados. Motivo por el cual es necesario que se establezca un seguimiento de muestras y contar con una política general de almacenamiento y distribución final de muestras, que debería estar al alcance total de todo el personal que labore en un laboratorio clínico.

Los servicios de laboratorio clínico deben integrarse en un soporte de administración de calidad pues si los clientes no obtienen un buen servicio, el laboratorio no puede cumplir plenamente su misión. Los estándares de calidad como ISO15189 e ISO/IEC17025, así como el Cuadro de Mando Integral, enfatizan la importancia de utilizar sistemáticamente los conocimientos de los clientes en los laboratorios clínicos. Tanto ISO15189 como ISO/IEC17025 promueven un proceso de investigación que busca continuamente las razones detrás de las desviaciones de procedimiento o la insatisfacción del cliente para que se puedan tomar las acciones correctivas y preventivas adecuadas. Medir la satisfacción del paciente proporciona información sobre el proceso de mejora de la calidad, permitiéndoles mejorar los aspectos del servicio que valoran más o consideran más importantes (Díaz & Rodríguez, 2023).

1.2.8. Atención primaria

En un sentido de ampliar las alternativas de cómo se puede implementar mejoras en la disposición respecto a las prestaciones de salud, (Cronin, 2017) sentencia que si bien es cierto todo ello es reducido a tener una mayor virtud organizacional, no se debe dejar de lado, la parte financiera, técnica y política. Siguiendo al mencionado autor, en el caso particular de esta indagación, si se acrecentara el presupuesto para compras en relación a insumos o medicaciones que los usuarios más demandan, definitivamente con esa acción se reflejaría un alza de imagen a nivel institucional. De la misma manera, si se tiene en cuenta el área técnica efectuando apreciaciones de modo periódico al personal de un laboratorio de todo nivel, esto es, administrativo y de salud per se, se permitirá tomar consideraciones de manera oportuna para seguir optimizando las asistencias. Y, respecto a la parte política, en la actualidad se tiene que cada organización o entidad tiene un área especializada únicamente en verificar las fases de calidad del producto que se brinda, por tal motivo es necesario que exista un personal de planta encargado de ello, teniendo un fundamento clínico – práctico (2017).

Pero en concreto, qué atañe cuando se menciona atención primaria, pues según la (Organización Panamericana de la Salud, 1978), ello se refiere a la asistencia básica con cimiento en métodos y tecnologías prácticas con rigor científico y aceptados de manera social, que debe ser fácil de obtener por parte de todas las personas pertenecientes a una determinada localidad, por lo que su costo no debe exceder de un estándar mínimo. De esto se desprende que este es el primerísimo nivel de contacto de los individuos con el sistema de salud puesto que su naturaleza radica en acercarla atención sanitaria a cada rincón del país.

La atención primaria goza de teorías, por ejemplo, (Martín & Jodar, 2011) subrayaron la idea ya establecida que la atención primaria es la que acerca a las personas a tener una primera experiencia con el sistema sanitaria siendo el primer elemento del mismo. Pero su teoría tiene una particularidad sujeta a la adición de características esenciales que se desarrollarán a continuación a modo de paráfrasis:

- **Integral:** Se esboza esta característica ya que para abordar cualquier problema de salud es necesario contar con todas las perspectivas a

disposición como lo son la parte biológica naturalmente, el contexto social y el estado mental que interviene en los procesos de salud

- **Integrada:** El foco debe centrarse en cuál es el entorno socio familiar del paciente para tener en cuenta su desarrollo, precaución, proceso y recuperación.
- **Continuada y longitudinal:** Desplegando acciones en todo el proceso del paciente a nivel familiar, laboral y el correcto uso de servicios de salud.
- **Activa:** Ya que cualquier situación de problema de salud debe ser abordada de manera prematura.
- **Accesible:** Sin ningún tipo de exclusión.
- **Desarrollada por equipos:** Profesionales de todo tipo y nivel, es decir administrativos y de salud propiamente dicho.
- **Comunitaria y participativa:** Dirigiendo la atención a las exigencias de todos los actores de la sociedad.
- **Programada y evaluable:** Se debe contar con instrumentos de monitoreo y rastreo para el peritaje respectivo.

Por otro lado, en nuestro país, se ha venido implementando como parte de la política nacional de salud, un nuevo paradigma y, es el (Ministerio de Salud) que lo conceptúa como un modelo novedoso de carácter integral, íntimo y comunitario donde la prestación de salud debe ser un proceso dinámico que dirija su atención a la situación sanitaria de las familias con un énfasis profundo en promoción de sanidad y prevención teniendo en cuenta brindar herramientas de autocuidado a la población (2011, pág. 11). Este patrón comparte las características o elementos esenciales de la teoría anterior, con la adición de que, en definitiva, al ser promovido por el ente rector de salud en el país, trae consigo en su composición toda una armada normativa legal para que su cumplimiento pueda ser mucho más asequible. No está de más mencionar que, dentro de todo ello, el papel más importante es la promoción de la salud.

Esta guía indica que existen paquetes de atención integral al individuo y se definen como el conglomerado de acciones diligenciadas hacia los pacientes con la distinción necesaria para cada etapa de la vida; son las siguientes: paquete de prestación integral a la mujer y gestante, al niño, al adolescente, al joven, al adulto y al adulto mayor (Ministerio de Salud, 2011, pág. 39). Con todo ello, dado que desde el 2011 se debe seguir lo ya establecido, se tuvo como meta que los establecimientos de salud de primer nivel deben resolver en mayor medida los problemas de salud de la población, teniendo como resultado una mejora financiera al reducir costos en atención de nivel secundario o terciario. Sin embargo, como se verá más adelante al realizar un esbozo sobre cuál es la situación sanitaria en el Perú, las metas están lejos de ser alcanzadas.

1.2.9. Dimensiones de los atributos de la atención primaria

La tesis que nos atañe tiene como localidad de estudio un laboratorio de atención primaria, por tal motivo es menester conocer las dimensiones que componen ello para tener un mayor alcance en materia de conocimiento sobre el tema. Una variedad de autores indica que las mencionadas dimensiones son cuatro: primer contacto, continuidad, coordinación e integralidad. Así pues, se tiene:

- **Primer contacto:** Respecto a ello se tiene que la primera vía de atención que debe tener la población para su atención sanitaria debe ser lo más accesible posible en cualquier aspecto y, en este caso, se presenta un laboratorio clínico como una primera alternativa para luego tener una atención especializada, en el caso se requiera (Berra, 2012).
- **Continuidad:** La relación entre usuario y personal de salud debe ser constante para que se pueda obtener confianza y lograr un mejor apoyo en el diagnóstico. Se compone, a su vez, de dos subdimensiones, en donde en primer lugar se hace asiduo un centro para la atención de los pacientes y en segundo lugar centrarse en el cliente como persona más allá del mal que le pueda estar afectando (Berra, 2012).
- **Coordinación:** Esta dimensión une las anteriores mencionadas, puesto que permite contar con información acerca de cuestiones con antelación

que haya sido propugnada por un usuario para poder ayudar a tener también una atención compartida en el primer nivel (Berra, 2012).

- **Integralidad:** Tener mapeadas las insuficiencias de salud de los pacientes y cómo se abordan las mismas. En esta dimensión es en donde más se incurren en fallas debido a que no existe una buena formación en el personal que atiende en el primer nivel, además de la falta de recursos de toda índole (Berra, 2012).

1.2.10. Importancia de los atributos de la atención primaria

Teniendo claro las dimensiones ya detalladas, se erige como vital conocer las ventajas de aplicarlas de buena manera en cuestión de la atención primaria para su posterior aplicación en caso se presente la oportunidad de tener una propuesta de mejora. Por ejemplo, respecto a por qué es importante manejar un adecuado primer contacto, pues esta razón se puede caer de madura debido a que con ello habrá una disminución efectiva de mortalidad ya que se podrá resolver de manera oportuna los problemas de los usuarios al realizar un mejor filtro, logrando así incluso reducir costos puesto que al tener conocimiento de causa se pueden evitar realizar tratamientos carentes de necesidad (Rosas et al., 2013).

Con relación a la continuidad, en definitiva, poder obtener un grado de afinidad con el paciente y estableciendo un ambiente de confianza, puede existir la manera de que se llegue a tener diagnósticos un poco más exactos y tratamientos más adecuados puesto que hay un conocimiento del caso, más allá de la enfermedad misma. Se tiene de conocimiento también que cuando, se visita de manera recurrente un mismo centro y te atiende el mismo personal de salud, el resultado es una mejor prevención de enfermedades y una baja en costos (Rosas et al., 2013)

Siguiendo el mismo hilo interpretativo, con respecto a la coordinación, usuarios que obtienen cuidado compartido trae consigo un número menor de deducciones y tienen una disminución significativa en sus síntomas luego de su seguimiento en relación a las personas que no, por lo que ello acentúa el desarrollo de un sistema computarizado único en salud para tener un mejor tratamiento y en cierto modo, apoyar a una mejor gestión de tecnología (Rosas et al., 2013).

Ahora bien, la integralidad aseguraría que la prestación se ajuste a las deficiencias sanitarias que tiene la población. Sin embargo, habría que tener en consideración que muchas veces se dice que habiendo un incremento en la cantidad de servicios que brinda un centro de salud, laboratorio en este caso, la asistencia es mejor; pero en realidad lo que ayuda es tener métodos ya estandarizados en materia de prevención focal para una población específica (Rosas et al., 2013).

1.3. Definición de términos básicos

- **Satisfacción del usuario externo:** Aquello se entiende como la respuesta que tienen los clientes luego de haber recibido la experiencia de ser atendidos por el servicio del laboratorio clínico.
- **SERVQUAL:** Esto se refiere a una herramienta creada para lograr, mediante comparación de vivencias en atenciones, un concepto aceptado en su mayoría que refleje calidad para los pacientes o usuarios, así como también el buen trato que puede ofrecer la empresa (Ministerio de Salud, 2012)
- **Percepción del usuario:** Es la opinión que los clientes obtienen al interpretar, comprender y experimentar los servicios o productos que brinda un establecimiento de salud (Ministerio de Salud, 2012)
- **Establecimiento de salud:** Es un organismo del sector salud que tiene el objetivo de brindar tratamiento, previo diagnóstico al usuario que recurre a su atención con el fin de generar o restablecer bienestar (Ministerio de Salud, 2012)
- **Capacidad de respuesta:** Predisposición que se posee para brindar cuidado a clientes o usuarios con celeridad (Sánchez García & Sánchez Romero, 2016)
- **Fiabilidad:** Es la respuesta en el menor tiempo posible para tener un mejor cuidado del paciente de manera segura y confiable desde el principio hasta el final del servicio (Morocho, 2019)

1.4. Variables, definición operacional e indicadores

V1: Calidad de atención:

Definición conceptual: “Aspecto en que los servicios de atención para los pacientes y residentes incrementan la posibilidad de obtener resultados positivos conforme al saber profesional” (Jain & Aggarwal, 2017)

Definición operacional: La calidad del servicio se basa en varios elementos de gestión de la organización, por lo que se establecieron las siguientes dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores: Recursos y tecnología adecuada, servicio eficiente, atención al paciente de manera oportuna, percepción del paciente, trato amable y respetuoso.

V2: Satisfacción:

Definición conceptual: La satisfacción es el resultado de una atención de calidad y se erige como un conjunto de facultades objetivas y subjetivas que deben medirse en función de la percepción y expectativas del usuario sobre la atención que ha recibido (Castelo et al., 2022).

Definición operacional: La satisfacción es una de las formas primordiales para evaluar dentro de un centro de salud público, en función de ello se empleó las mismas dimensiones.

Indicadores: Se respetan las fechas de programación, atención de la solicitud de análisis, el profesional que atendió le brinda seguridad, trato amable y respetuoso.

Para organizar esta información se hizo uso de un cuadro de operacionalización de variables (Ver Anexo A)

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación, por nivel de abstracción, es básico puesto que no resolverá la problemática de modo práctico, sino que tomará guía de teorías existentes y brindará mayor aporte teórico respecto del tema que se está investigando (Baena, 2014). Así pues, con relación al enfoque, el estudio es cuantitativo ya que está supeditado a analizar los datos numéricos que han sido recopilados en el desarrollo de la investigación.

En relación al diseño que se utilizará, este estudio es no experimental ya que se basa en la observación de fenómenos relevantes al problema sin incurrir en ningún tipo de manipulación. Por su diseño, es de nivel descriptivo puesto que está orientada primordialmente en detallar las características de los componentes y correlacional para explicar su interconexión (Ver Anexo B). Además, es de diseño transversal porque se busca analizar la relación que hay entre ambas variables en un único momento dado y sin que las variables reciban alteración alguna (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

2.2. Población, muestra y criterios de exclusión

Población: La población, teniendo en cuenta al (Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología INUDI PERÚ, 2023), es un grupo de elementos que comparten características, sobre los que se quiere extraer información para un estudio. Siendo categóricamente necesaria su conexión con el problema y objetivos que se traza en cualquier investigación.

Para efecto, la población empleada en el presente estudio se encuentra compuesta por todos los pacientes que acuden al servicio y son atendidos en el laboratorio clínico donde se realiza la investigación.

Muestra: Siguiendo a (Bernal), la muestra es la parte de una población que es usada para obtener información en favor del desarrollo de un estudio (2010).

Empleando la muestra se puede medir y observar las variables del estudio que se lleva a cabo. Particularmente en este caso, el investigador emplea el muestreo probabilístico que se denota por la siguiente fórmula:

$$N: 38400$$

$$Z: 1.96 \quad n = N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q / (N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q$$

$$P: 0.5 \quad n = 381$$

$$Q: 0.5$$

$$E: 0.05$$

Criterios de exclusión: Pacientes que muestren un problema cognitivo que restrinja sus capacidades, paciente con algún trastorno físico o mental y pacientes que superen los 70 años.

Pacientes menores de edad.

2.3. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

En esta investigación se emplearán herramientas como observación y la encuesta que se utilizará para recopilar información sobre el grupo en análisis, optimizándose así la recolección de los resultados de la investigación.

En este caso, permitirá recolectar datos de los sujetos que se presenten a hacer uso del servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

En relación al instrumento, se utilizaron dos herramientas para esta investigación (Ver Anexo C). Con relación a la primera variable, se llevó a cabo su evaluación mediante el instrumento SERVQUAL ajustado cuyos parámetros están establecidos por (Ministerio de Salud, 2012). En este caso, el instrumento comprende 15 preguntas donde el entrevistado abordó su opinión sobre la calidad. Las preguntas fueron distribuidas en las siguientes dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Respecto a las respuestas, están ordenadas a través escala de Likert de 1 al 5 abarcando desde el nunca (1) hasta siempre (5).

Para medir la segunda variable, el cuestionario fue compuesto por 12 preguntas distribuidas con las mismas dimensiones mencionadas en el párrafo anterior. A su vez, se hizo uso de la escala de Likert empleando también la misma valoración.

2.4. Aspectos éticos

La ética será el baluarte guía en distintas etapas de la investigación, en este sentido en la recolección de información para el estudio se logrará determinar el respecto a los estándares autorizados de las fuentes de información, teniendo en cuenta lo establecido por las normas APA 7ª edición.

De la misma manera, al momento de aplicar el instrumento, se asegurarán los estándares de autonomía y anonimato de cada paciente, respetando los principios éticos de protección de la persona, uso de consentimiento informado (Ver Anexo D), garantizando así la confidencialidad, demostrando de manera objetiva la variabilidad y originalidad de los hallazgos alcanzados en el estudio.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

Para proceder con la aplicación de la encuesta e instrumento, se someterá a la validación mínima de 03 profesionales, con grado de maestría o estar laborando en área de investigación (VER ANEXO E).

Una vez validada la encuesta, se acudirá al paciente, se le explicará el motivo de la encuesta (Trabajo investigativo), el paciente brindará su consentimiento informado y firmado para luego aplicar el instrumento.

Finalmente, al terminar con la aplicación del instrumento se recolectará la información y tabulará con ayuda de Excel y el programa SPSS, para con ello obtener resultados y conclusiones. La estadística se interpretará de manera deductiva con el fin de describir y analizar los datos obtenidos. Se pretende que con la estadística se pueda emitir conclusiones basadas en el análisis de datos, además de la comparación de hipótesis por lo que se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman debido a que al realizar la prueba de normalidad correspondiente se determinó que no existe distribución normal entre los datos.

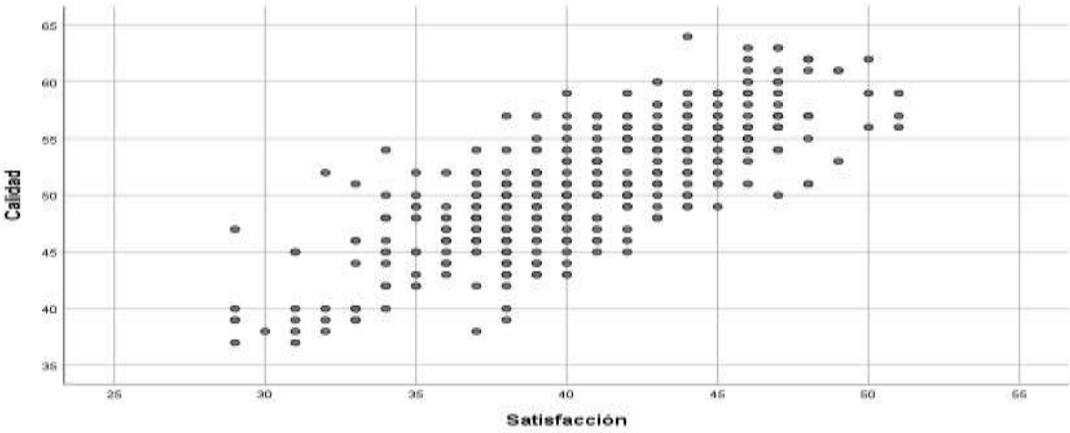
CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

Tabla 1
Correlación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes

Correlaciones			Calidad de atención	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	0,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

Figura1
Diagrama de dispersión entre el nivel de calidad de atención y satisfacción de los pacientes



Cumpliendo con el objetivo general de esta investigación, y observando los datos de la tabla y

figura n°1, se establece una relación positiva y fuerte entre ambas variables. De lo que se desprende que mientras exista un mejor nivel de calidad de atención, será mayor la satisfacción que refieran los pacientes. El valor que se encuentra en la tabla de **0.772** estadísticamente realza una relación significativa y fuerte donde el cambio en cualquier de las dos variables se asocian. Lo que significa que mejoras en las 5 dimensiones que comprenden la calidad de atención impactan de manera directa en la satisfacción referida. Ahora bien, esto no significa que haya causalidad directa, son que existe asociación significativa que servirá para tomar mejores decisiones en beneficio de las personas que hacen uso del servicio justificando intervenciones estratégicas para aumentar ello.

3.2. Calidad de atención de los pacientes según elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía.

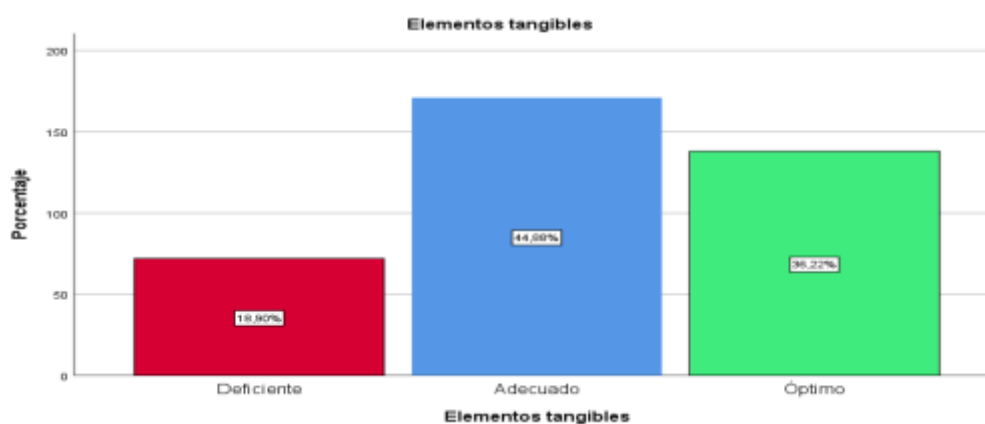
Tabla 2

Dimensión elementos tangibles - nivel de calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	72	18,9
Adecuado	171	44,9
Óptimo	138	36,2
Total	381	100,0

Figura 2

Dimensión elementos tangibles - nivel de calidad de atención



La dimensión de elementos tangibles refiere a si se cuenta o no con equipos modernos, si los profesionales están capacitados y si el personal es el necesario en cuestión de cantidad. Según lo que se observa en la tabla y figura n°2, un 44.8% de los encuestados manifiesta que esta dimensión se encuentra en nivel adecuado, mientras que el 36.2% señala que se encuentra en un nivel óptimo, mientras que el 18.9% indica estar en desacuerdo y lo califica como deficiente. Esto se configura como una alerta para reforzar estándares.

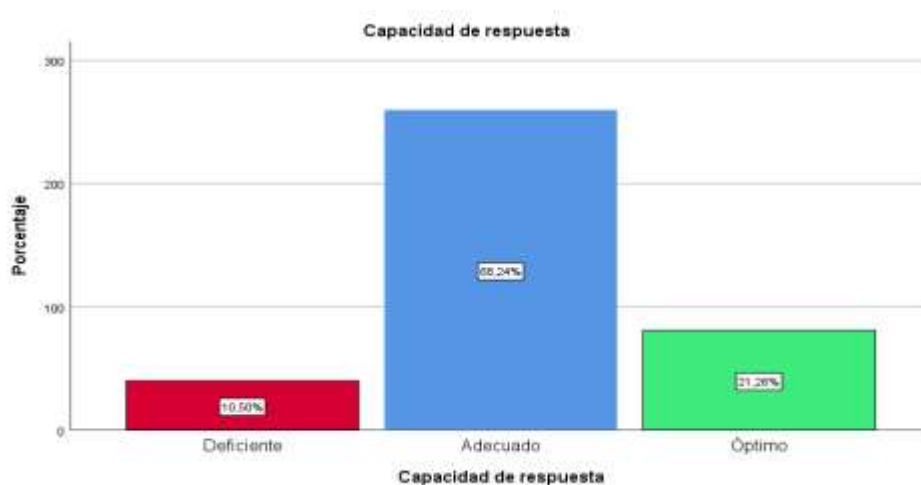
Tabla 3

Dimensión capacidad de respuesta - nivel de calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	40	10,5
Adecuado	260	68,2
Óptimo	81	21,3
Total	381	100,0

Figura 3

Dimensión capacidad de respuesta - nivel de calidad de atención



La dimensión de capacidad de respuesta se refiere a si los exámenes de laboratorio se dan de acuerdo a la patología indicada, si los procedimientos se realizan de manera clara y ordenada.

Según lo que se observa en la tabla y figura n°3, un 68.2% de los encuestados manifiesta que la capacidad de respuesta es adecuada, un 21.3% señala que el nivel es óptimo y el 10.5% lo califica como deficiente. De ello desprende que existe una valoración en su mayoría positiva respecto a la dimensión en cuestión.

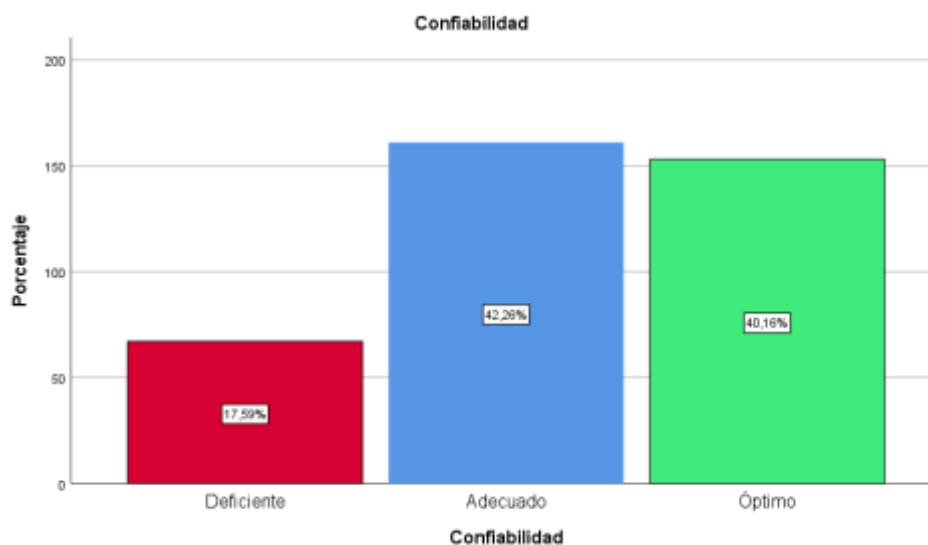
Tabla 4

Dimensión de confiabilidad - nivel de calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	67	17,6
Adecuado	161	42,3
Óptimo	153	40,2
Total	381	100,0

Figura 4

Dimensión confiabilidad - nivel de calidad de atención



La dimensión de confiabilidad se refiere a si se respuesta el horario de llegada para la atención, si existe confianza en el personal y si hay un servicio eficiente. Tras lo observado en la tabla y figura n°4, el 42.3% manifiesta que el nivel de confiabilidad es el adecuado, el 40.2% indica que el nivel es óptimo y el 17.6% indica que el nivel es deficiente. De ello se desprende que, en cuestión de

confiabilidad, existe una percepción altamente positiva, logrando casi un estándar pleno cercano a la excelencia.

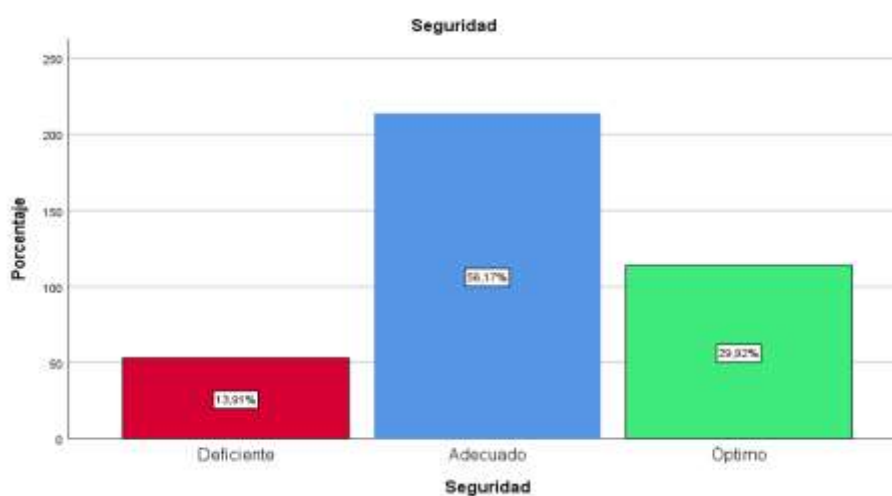
Tabla 5

Dimensión seguridad - nivel de calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	53	13,9
Adecuado	214	56,2
Óptimo	114	29,9
Total	381	100,0

Figura 5

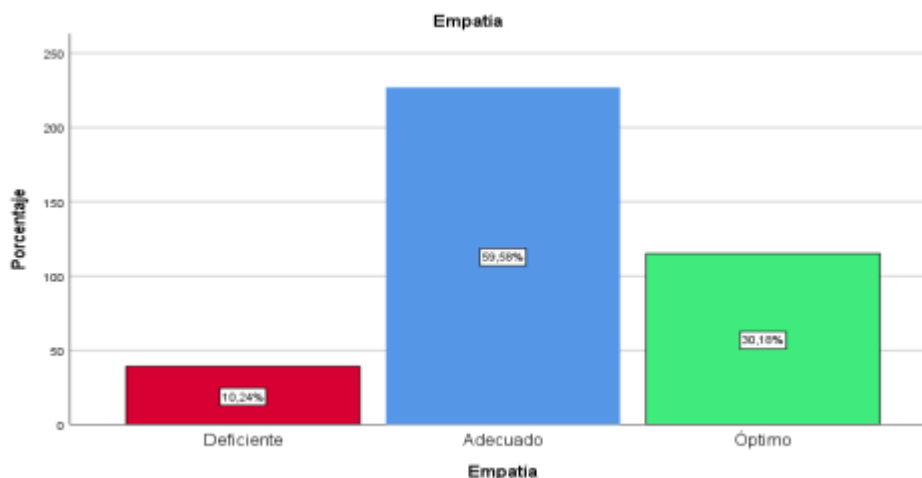
Dimensión seguridad - nivel de calidad de atención



La dimensión de seguridad se refiere al cumplimiento o no de los protocolos de bioseguridad, además de si el personal brinda el tiempo necesario para explicar los procedimientos. Lo que muestra la tabla y figura n°5 indica que el 56.2% de los encuestados manifiesta que el nivel de seguridad es el adecuado, el 29.9% señala que es óptimo y por otro lado el 13.9% manifiesta que es deficiente. Se puede colegir que hay una apreciación positiva en predominancia, por lo que la seguridad que emana este centro se puede calificar como suficiente, pero no excelente

Tabla 6*Dimensión empatía - nivel de calidad de atención*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	39	10,2
Adecuado	227	59,6
Óptimo	115	30,2
Total	381	100,0

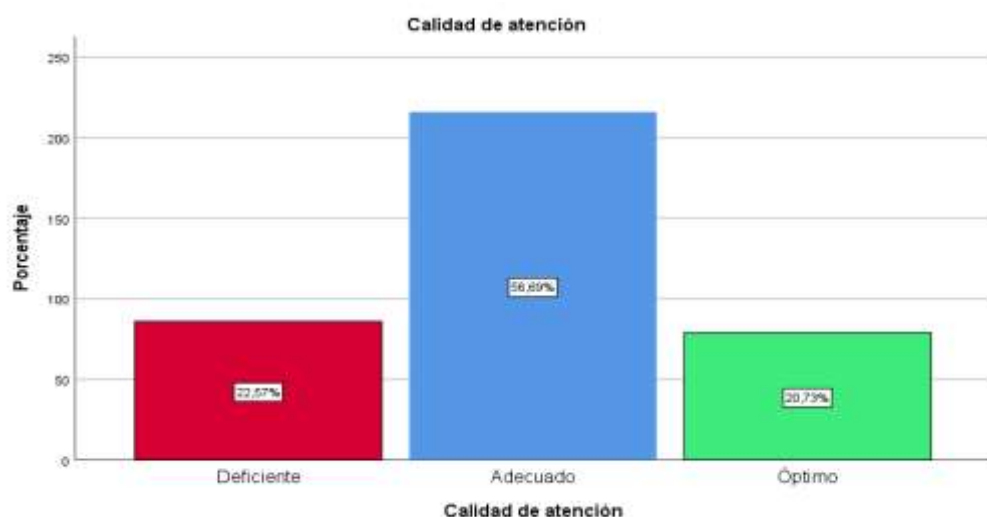
Figura 6*Dimensión empatía - nivel de calidad de atención*

La dimensión de empatía comprende el trato amable y respetuoso por parte del personal, así como también de la orientación que se brinde al aplicar los procedimientos. La tabla y figura n°6 da como resultado que un 59.6% de los encuestados califica a esta dimensión en un nivel adecuado, el 30.2% manifiesta que el nivel es óptimo y el 10.2 que es deficiente. La cuestión que más de la mitad considere esta dimensión como adecuada sugiere que existe una relación funcional con usuarios, pero aún hay margen para tener una mejor cercanía.

Tabla 7
Nivel de calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	86	22,6
Adecuado	216	56,7
Óptimo	79	20,7
Total	381	100,0

Figura 7
Nivel de calidad de atención



El nivel de calidad de atención se dirime luego de procesar la información de las cinco dimensiones que la componen. Así pues, en la tabla y figura n°7 se señala que un 56.7% de encuestados indica que el nivel de calidad atención en el centro de atención primaria que nos convoca es adecuado, un 20.7% considera que es óptimo mientras que un 22.6% manifiesta que es deficiente. Luego de conocer los resultados de las dimensiones que componen esta variable por separado, se denota una pequeña baja en la percepción de la calidad por parte del paciente, de manera especial en la capacidad de respuesta. Por lo que, a pesar de los resultados mostrar una experiencia integral del usuario buena, la misma se puede ver afectada por alguna inconsistencia entre cada dimensión en un aspecto individual. Se debería trabajar en brindar una calidad superior en todos los puntos de contacto con el usuario.

3.3. Nivel de satisfacción de los pacientes según las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

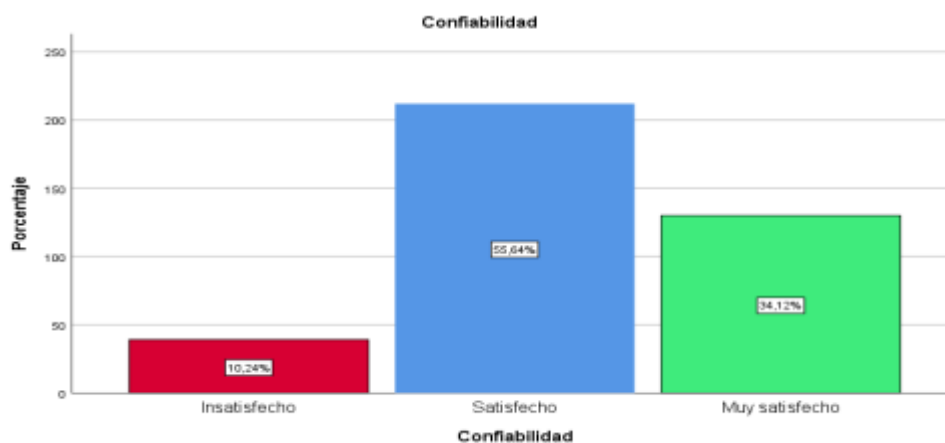
Tabla 8

Dimensión confiabilidad - nivel de satisfacción de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	39	10,2
Satisfecho	212	55,6
Muy satisfecho	130	34,1
Total	381	100,0

Figura 8

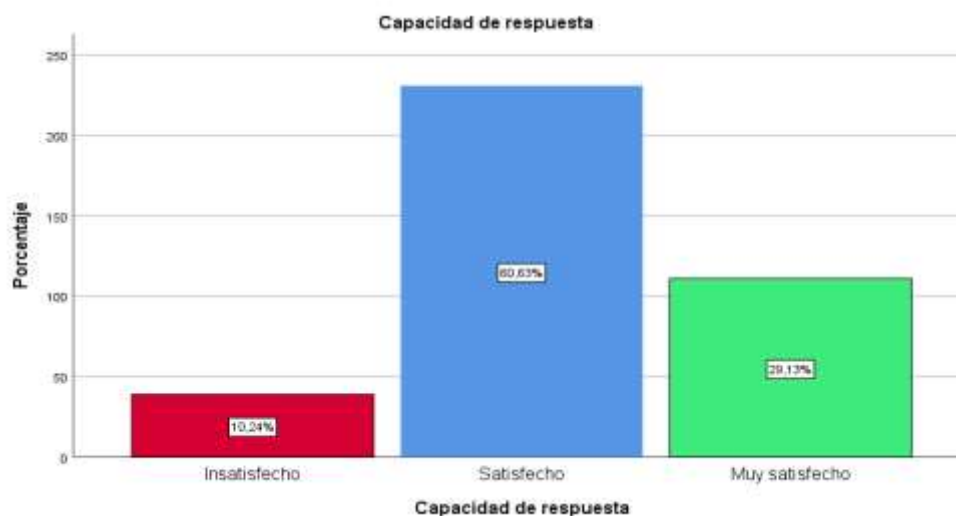
Dimensión confiabilidad - nivel de satisfacción de los pacientes



La dimensión de confiabilidad respecto a satisfacción comprende en general si se respetan las fechas de programación y si las citas para los análisis se establecen de manera oportuna. Según la tabla y figura n°8, el 55.6% se encuentra satisfecho respecto a la confiabilidad, el 34.1% muestra sentirse muy satisfecho y el 10.2% demuestra insatisfacción. Con ello se puede indicar que más de la tercera parte de los usuarios tiene una valoración positiva de la confiabilidad con altos estándares; sin embargo, habría que precisar el tema de puntualidad en fechas de programación.

Tabla 9*Dimensión capacidad de respuesta - nivel de satisfacción de los pacientes*

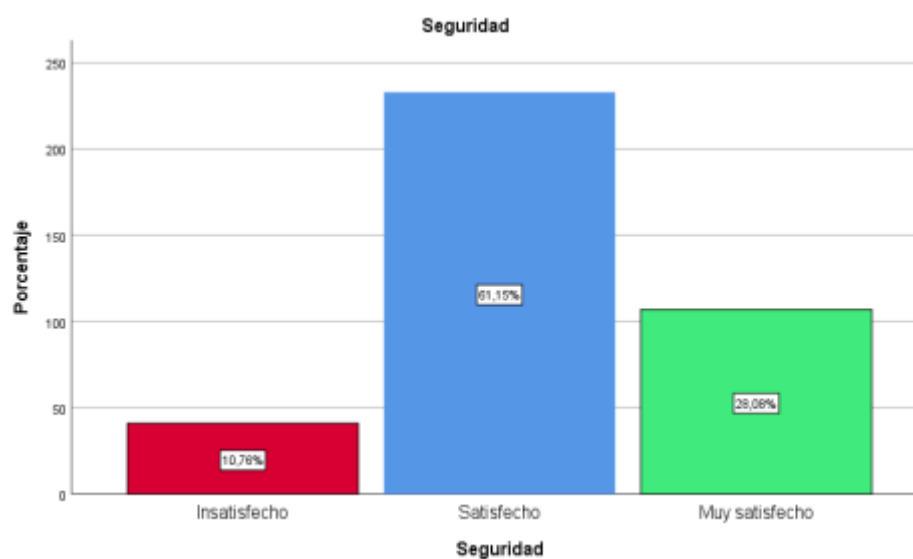
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	39	10,2
Satisfecho	231	60,6
Muy satisfecho	111	29,1
Total	381	100,0

Figura 9*Dimensión capacidad de respuesta - nivel de satisfacción de los pacientes*

La dimensión de capacidad de respuesta en relación a satisfacción se refiere a la atención rápida y correcta, si los resultados se entregan en el tiempo establecido y si las solicitudes de los mismos se atienden con celeridad. Lo que muestra la tabla y figura n°9 es que un 60.6% de los encuestados se muestra satisfecho con la capacidad de respuesta del laboratorio del centro de atención primaria en estudio, el 29.1% indica estar muy satisfecho y por el contrario el 10.2% señala estar insatisfecho. Estos datos reflejan una valoración positiva en general del desempeño del personal de servicio teniendo en cuenta de manera especial su rapidez y disposición para atender a los pacientes; por lo que se tiene al laboratorio como un centro que responde eficientemente.

Tabla 10*Dimensión seguridad - nivel de satisfacción de los pacientes*

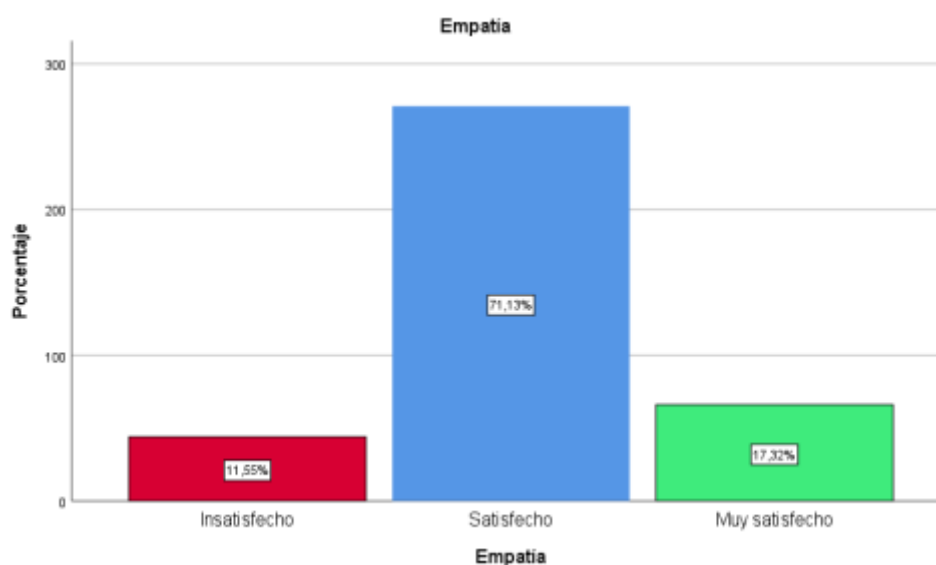
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	41	10,8
Satisfecho	233	61,2
Muy satisfecho	107	28,1
Total	381	100,0

Figura 10*Dimensión seguridad - nivel de satisfacción de los pacientes*

La dimensión de seguridad en relación a satisfacción se refiere a si el personal explica medidas de bioseguridad, si los ambientes son adecuados y si la atención refleja confianza. De los resultados que se muestran en la tabla y figura n°10 está que un 61.2% de los encuestados manifiesta satisfacción respecto a la seguridad, un 28.1% manifiesta estar muy satisfecho mientras el 10.8% manifiesta sentirse insatisfecho. Se puede colegir que existe una percepción positiva sobre el ambiente y los protocolos de seguridad que se encuentran implementados en el laboratorio, pero existe margen de mejora para fortalecer más el ítem mencionado.

Tabla 11*Dimensión empatía - nivel de satisfacción de los pacientes*

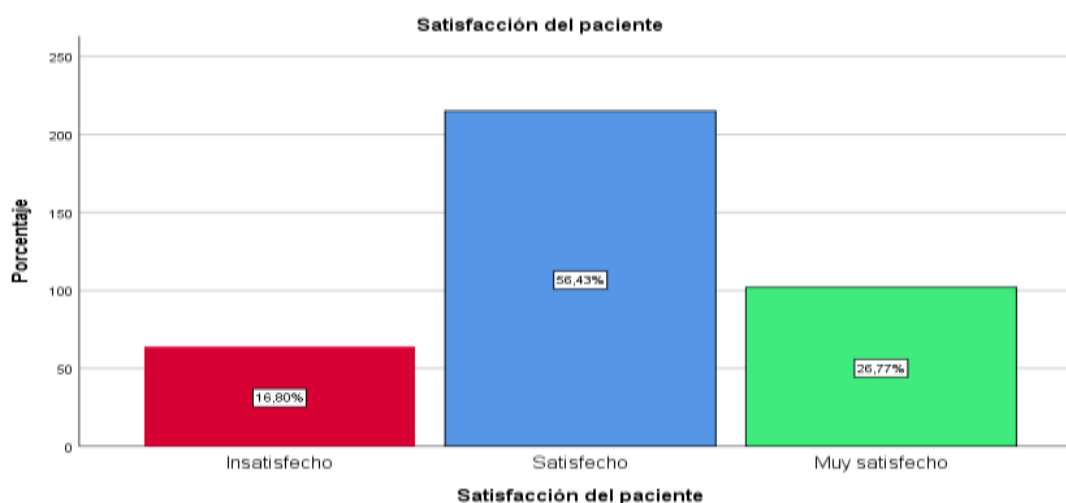
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	44	11,5
Satisfecho	271	71,1
Muy satisfecho	66	17,3
Total	381	100,0

Figura 11*Dimensión empatía - nivel de satisfacción de los pacientes*

La dimensión de empatía con respecto a satisfacción se comprende si la amabilidad que demuestra el personal, la orientación que brinde y si existe recomendación por parte del paciente tras la atención de la que fue objeto. En la tabla y figura n°11 se indica que el 71.1% de los encuestados señala sentirse satisfecho en relación a la empatía, el 17.3% manifiesta sentirse muy satisfecho y el 11.5% tiene la percepción de insatisfacción. De estos datos se desprende que esta dimensión es la que tiene el nivel más alto de satisfacción, pero ese porcentaje que se muestra insatisfecho indica que habría que trabajar de manera más uniforme para mejorar la experiencia del usuario.

Tabla 12*Nivel de satisfacción de los pacientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	64	16,8
Satisfecho	215	56,4
Muy satisfecho	102	26,8
Total	381	100,0

Figura 12*Nivel de satisfacción del paciente*

El nivel de satisfacción del usuario se desprende la evaluación de las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por lo que, en la tabla y figura n°12 se puede observar que el 56.4% del total de encuestados indica sentirse satisfecho, el 26.8% indica sentirse muy satisfecho y el 16.8% se encuentra insatisfecho. En total, esta variable tiene una aprobación en suma favorable, pero el porcentaje que representa el nivel más alto de satisfacción indica que falta algunos mecanismos para ser considerado como excelente. Lo que se desprende en que existen oportunidades de mejora para fortalecer las dimensiones de manera integral y edificar una mejor experiencia para el paciente o usuario, con una visión holística y humanista.

3.4. Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico dentro de un centro de atención primaria, Chiclayo 2024.

Tabla 13
Correlaciones

Correlaciones			Calidad de atención	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	0,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

Al haber utilizado Rho de Spearman, se determina una relación consistente, lo que quiere decir que cuando los niveles de calidad aumenten o en su defecto disminuyan, el nivel de satisfacción del paciente seguirá el mismo curso. Ahora bien, esta relación se marca por ser intensa, sin embargo, no necesariamente existe dependencia entre ambas; se desplazan de manera positiva y proporcional según los datos estadísticos obtenidos.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Tras haber mostrado y analizado los resultados que se obtuvieron luego de procesar los datos estadísticos producto de la aplicación de los instrumentos, el investigador verifica y concede la hipótesis que manifiesta que se encuentra una correlación relevante entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024. Así como también que, tanto el nivel de calidad de atención como el de satisfacción de los pacientes, guardan relación con sus dimensiones.

Respecto a la contrastación del primer objetivo específico que busca determinar el nivel de calidad de atención de los pacientes según elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía; indica que un 56.7% de encuestados considera que el nivel de calidad atención es adecuado, un 20.7% considera que es óptimo mientras que un 22.6% manifiesta que es deficiente. Por lo que, a pesar de los resultados mostrar una experiencia integral del usuario buena, la misma se puede ver afectada por alguna inconsistencia entre cada dimensión en un aspecto individual. Se debería trabajar en brindar una calidad superior en todos los puntos de contacto con el usuario.

Estos resultados se condicen con (Pumacchahua, 2024), quien en su estudio sobre calidad de atención en un centro de salud en Lince precisó que la percepción total de la calidad tuvo una aprobación del 45.42% de sus encuestados y un imperceptible porcentaje la consideró deficiente.

En relación a la contrastación del segundo objetivo específico que tiene por fin determinar el nivel de satisfacción de los pacientes según capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía; se obtuvo que el 56.4% del total de encuestados indica sentirse satisfecho, el 26.8% indica sentirse muy satisfecho y el 16.8% se encuentra insatisfecho. Se denota una aprobación en suma favorable, pero el porcentaje que representa el nivel más alto de satisfacción indica que falta algunos mecanismos para ser considerado como excelente.

Estos resultados no guardan relación con (Lamadrid, 2019) quien en su tesis de maestría que buscaba dictaminar el nivel de satisfacción de usuarios en las Mercedes, y tuvo como resultado que un 80.7% de encuestados presentó insatisfacción referente a la atención recibida, de hecho si se va

a profundidad, se encuentra una insatisfacción severa de un 88.9% en capacidad de respuesta, 79.9% en confiabilidad, 74.7% en seguridad y 69.2% en empatía.

De la misma manera, con sentido al tercer objetivo específico que busca determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al centro primario que es lugar de estudio se halló una relación consistente, lo que quiere decir que cuando nos niveles de calidad aumenten o en su defecto disminuyan, el nivel de satisfacción del paciente seguirá el mismo curso; todo ello fundamentado en el coeficiente de 0.722.

Estos resultados se condicen con (Machaca, 2021), quien en su tesis de maestría tuvo por razón de ser establecer la relación entre el nivel de calidad de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de un laboratorio clínico en Taca, donde tuvo como conclusión que existe una correlación positiva y directa entre ambas variables.

Finalmente, en alusión a la contrastación del objetivo general de esta tesis que es establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio de un centro de atención primaria en Chiclayo, 2024, se establece una relación positiva y fuerte entre ambas variables. De lo que se desprende que mientras exista un mejor nivel de calidad de atención, será mayor la satisfacción que refieran los pacientes. El valor que se encuentra en la tabla de un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.772 estadísticamente realza una relación significativa y fuerte donde el cambio en cualquier de las dos variables se asocia.

Estos resultados guardan relación con (Panchana & Guillén, 2021) quienes en su artículo científico que tuvo la misma finalidad antes mencionado, mostraron que la calidad de atención guarda sentido con la satisfacción de los pacientes en consulta externa del CS con un coeficiente de correlación de Pearson 0.934.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Con respecto al planteamiento del objetivo general, se establece que existe una relación positiva y fuerte entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de un centro de atención primaria, Chiclayo 2024; dado que los resultados de la investigación dieron cuenta de un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.772.
- Con relación al primer objetivo específico se determina que el nivel de calidad de atención de los pacientes según las dimensiones que lo componen es adecuado con un 56.7%. Aquello se respalda en que se tiene como resultados que, con respecto a los elementos tangibles el 44.9% considera que el nivel es adecuado; en relación a la capacidad de respuesta el 68.2% considera que el nivel es adecuado, en relación a la confiabilidad el 48.3% señala lo mismo, seguridad 56.2% y empatía el 59.6% se muestra como resultado que es adecuado.
- Con relación al segundo objetivo específico se determina que el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones que lo componen y las respuestas brindadas indican sentirse satisfechos con un 56.4%. Esto guarda sentido con los resultados obtenidos puesto que en la dimensión de confiabilidad el 55.6% indica encontrarse satisfecho, respecto a capacidad de respuesta el 60.6% manifiesta estar satisfecho, en seguridad 61.2 y empatía 71.1 el resultado es el mismo, señalan estar satisfechos con el servicio brindado.
- Respecto al tercer objetivo específico se determina que existe una relación consistente entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio del laboratorio en mención, lo que quiere decir que cuando los niveles de calidad aumenten o en su defecto disminuyan, el nivel de satisfacción del paciente seguirá el mismo curso.

RECOMENDACIONES

El laboratorio del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado – Chiclayo, debe tomar en cuenta el análisis de los resultados producto de esta investigación ya que, al ser esta de tipo básica su principal utilidad es establecer conocimiento para que en retrospectiva un grupo de gestores encuentren solución a la problemática planteada.

En ese sentido, se recomienda:

- En primer lugar, recoger la información recabada respecto al grado de correlación entre las dos variables estudiadas con el fin de coadyuvar a elevar tanto el nivel de atención como de satisfacción de los pacientes para tomar mejores decisiones en beneficio de las personas que hacen uso del servicio justificando intervenciones estratégicas para aumentar ello. Para lo cual se podría hacer uso de convenios entre la institución y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para que estudiantes de los últimos ciclos de la escuela profesional de Biología puedan ser parte de la implementación de mejoras, haciendo uso así de la responsabilidad social universitaria olvidada en los últimos tiempos.
- En segundo lugar, al personal del laboratorio se recomienda implementar mejoras respecto a las dimensiones de elementos tangibles y confiabilidad, por ser estas dos las de menor porcentaje en su evaluación individual por parte de los encuestados, con un 44.9% y un 42.4% respectivamente. Su atención personalizada, recaerá en definitiva en el alza del nivel de calidad de atención percibida por usuarios, logrando así tener una mejor percepción general del centro de atención primario.
- En tercer lugar, en relación al nivel de satisfacción de usuarios se recomienda prestar atención a la dimensión de confiabilidad cuyo porcentaje del 55.6% es el menor, por lo que se torna necesario ejercer un tema de concientización al personal de trabajo para que se puedan trabajar teniendo mucho más en cuenta el cumplimiento de las políticas de laboratorio y los protocolos de bioseguridad, con el fin de elevar el nivel de satisfacción de usuarios de satisfechos a muy satisfechos.

- En cuarto lugar, se recomienda socializar la presente tesis con el fin de que se pueda articular un régimen de desarrollo y difusión de los servicios del laboratorio para mejorar la calidad de la prestación.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, E. (2020). *Nivel de satisfacción del cliente y propuesta de un plan de capacitación en la empresa Mike-k Sport S.A.C, Trujillo 2018 [tesis de licenciatura, USS]*. Universidad Señor de Sipán, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7393>
- Anaya, C., Pérez de León, E., & Vayena, F. (2021). *Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de urgencias en institución de primer nivel de atención en salud-ESE caentro de Salud Guaranda - Sucre [teís de maestríam, CECAR]*. Corporación Universitaria del Carine, Sucre. Obtenido de <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/09e2541f-fa4b-4a46-90ab-61449e3c6268/content>
- Anton, R. (2024). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico del centro de salud San Antonio-Chiclayo, del departamento de Lambayeque, 2021 [tesis de maestría, UNPRG]*. Universidad Ncional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/13859>
- Arapa, L. (2019). *Diagnóstico situacional del laboratorio de análisis urgente del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca [tesis de licenciatura - UNSA]*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/d279ebd9-7bf3-4cbc-9847-7297e54da47b>

- Ávalos, M. (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horizonte Sanitario*, 9(1), 9-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845134003>
- Ávila, A., Benítez, B., Rangel, L., Acurero, E., Ferrer, M., & Briceño, A. (2013). Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados. *Técnica Administrativa*, 12(4). Obtenido de <https://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=120403>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá - Colombia: PEARSON EDUCATION. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Berra, S. (2012). *El estudio de las funciones de la atención primara de salud. Adaptación de los cuestionarios PCAT en Argentina*. Buenos Ares: Escuela de Salud Pública. Obtenido de <https://bicyt.conicet.gov.ar/fichas/produccion/en/1638215>
- Bravo, A. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de pacientes del laboratorio clínico - Policlínico San José Obrero [tesis de licenciatura, UNFV]*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/8369>
- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018 [tesis de maestría, UWIENER]*. Universidad Norbert Wiener, Tacna. Obtenido de

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/f47918f2-91d4-4f5e-949e-078316a598c4>

Castelo, W., Jesica, C., & Ángel, C. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 176-148. doi:<https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>

Chila, A. (2020). *Nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente en el laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de la ciudad de Esmeraldas [tesis de licenciatura, PUCE]*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Quito. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/35783>

Coaquira, C. (2019). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2018 [tesis de maestría, UNJBG]*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>

Consejo Ejecutivo, 1. (2007). *Sistemas de salud: sistemas de gestión de la garantía de la calidad: informe de la Secretaría*. Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://iris.who.int/handle/10665/24866>

Cronin. (2017). *Técnicas de evaluación*.

Díaz, T., & Rodríguez, J. (2023). Satisfacción respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Jaén, Perú, 2021. *Revista Experiencia en Medicina*, 9(3). Obtenido de <https://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/viewFile/711/411>

- Domínguez, K., Rodríguez, J., & Lobo, A. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria: RIdEC*, 9(1), 21-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>
- Domínguez, R., Romero, Z., & Cuba, M. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Herediana*, 33(1), 35-40. doi:<http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>
- Donadebian, A. (1996). *Manual para equipos de mejora de calidad*. Fundación Avedis.
- Flores, G. (2021). *Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque enero 2018 – junio del 2018 [tesis de maestría, UNPRG]*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8946>
- Gallardo, L. (2022). *Motivación laboral y mejora de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo [tesis de maestría, UCV]*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101235/Gallardo_MLA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Gutierrez, M. (2022). *Calidad de política de atención primaria en la salud y grado de satisfacción, desde la perspectiva de los usuarios de Essalud, del Hospital Félix Torrealva de Ica, año 2020 [tesis de maestría, UNE]*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Ica. Obtenido de

<https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/c2de702c-e3af-4b3b-96e3-8d8efa5a12b9>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.

Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología INUDI PERÚ. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*.

doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

Jain, P., & Aggarwal, V. (2017). The efectct of perceived service quality on customar satisfaction. *Pranjana: The Journal of Managment Awareness*, 20(2). doi:10.5958/0974-0945.2017.00013.9

Jaramillo, C. (2021). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hosítal General Docente Ambato [tesis de maestría -UTA]*.

Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/items/22843034-67d2-429b-a6d2-c9de3c36d8cb>

La Torre, A., Oyola, A., & Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1-10.

doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>

Lamadrid, L. (2019). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta servqual*

modificada Chiclayo 2017 [tesis de maestría, UNPRG]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5767>

Machaca, G. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19, 2020 [tesis de maestría, UPT]*. Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1929>

Martín, A., & Jodar, G. (2011). Atención familiar y salud comunitaria. En A. Martín, & G. Jodar, *Martín, Armando; Jodar, Gloria* (págs. 1-16). Barcelona: ELSEVIER.

Ministerio de Salud. (2006). *Resolución Ministerial N°519-2006-MINSA*. Lima: MINSA. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/251477>

Ministerio de Salud. (2011). *Modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad*. Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/293150-modelo-de-atencion-integral-de-salud-basado-en-familia-y-comunidad>

Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: MINSA. Obtenido de <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

MINSA. (2009). *R.M. N°727-2009: Política Nacional de Calidad en Salud*. Lima. Obtenido de <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>

- MINSALUD. (2019). *Sistema de Seguridad Social en Salud*. Colombia. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf>
- Monzón, G. (2022). *Nivel de satisfacción sobre la la calidad de atención en centros de salud* (Primera ed.). Arequipa: UNSA. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/c5d1b9a8-e139-4252-9e79-68cb25d512ca>
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A, 2018 [Tesis de licenciatura, UPEU]*. Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/8bcb3201-a600-407f-9465-b09eb46f2c91>
- Navarro, J. (2023). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Hemodiálisis Nefrocare - Chiclayo, 2022 [tesis de maestría, UNPRG]*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12902>
- OMS. (2016). *Sistema de gestión de la calidad en el labotario: manual*. Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/252631/9789243548272-spa.pdf>
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/quality-of-care>
- OMS. (2023). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Organización Panamericana de la Salud. (1978). *Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud, Alma-Ata*. URSS. Obtenido de <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2012/Alma-Ata-1978Declaracion.pdf>
- Ortiz, R., Muñoz, S., & Torres, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Revista Española de Salud Pública*, 527-527. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/170/17078410.pdf>
- Pabon, M., & Palacio, K. (2020). *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 [tesis de licenciatura, CUC]*. Universidad de la Costa, Barranquilla. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f6d610b5-488c-4a9a-9e75-b8ec61a3fc2c/content>
- Panchana, G., & Guillén, M. (2021). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *Pro Sciences: Revista de Producción Ciencias e Investigación*, 5(32), 42-54. doi: <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss39.2021pp42-54>
- Parasuraman, Zeitham, & Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50. doi: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Postigo, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque de noviembre 2016 a*

abril 2017 [tesis de maestría, UNPRG]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7589>

Pumacchua, M. (2024). *Calidad de atención en salud asociados al grado de satisfacción en los pacientes que acuden al centro de salud Lince en el mes de noviembre, 2023 [tesis de licenciatura, UNFV]*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/8282>

Rodríguez, G. (2020). *Atención primaria y satisfacción de los pacientes del centro de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019 [tesis de maestría, UCV]*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/48823](https://repositorio.ucv.edu.pe/20.500.12692/48823)

Rosas, A., Narciso, V., & Cuba, M. (2013). Atributos de la Atención Primaria de Salud (A.P.S): Una visión desde la Medicina Familiar. *Acta Médica Peruana*, 30(1), 42-47. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172013000100008&lng=es&tlng=es

Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *CONACYT*, 110-117. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Universidad de Chile. (2006). *Investigación en salud. Dimensión ética* (Primera ed.). Chile. Obtenido de <https://uchile.cl/dam/jcr:0a6ed92c-cb49-4184-ab1f-875020fcfe72/012a-manualbioetica-.pdf>

Vásquez, E., Sotomayor, J., Gonzáles, A., Montiel, A., Gutiérrez, I., Romero, M., . . .

Castellanos, J. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica.

Revista de Salud Pública, 20(2), 254-257. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

Zapata, P. (2019). *Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes*

hospitalizados del servicio de un Hospital de cuarto nivel, Lima - 2019 [tesis de

licenciatura, UWIENER]. Univesidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/653a8d79-9139-4485-b021-](https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/653a8d79-9139-4485-b021-8260ae236939)

[8260ae236939](https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/653a8d79-9139-4485-b021-8260ae236939)

Zeitham, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). (M. Hill,

Ed.) México. Obtenido de [https://catalogo.ulatina.edu.pa/cgi-bin/koha/opac-](https://catalogo.ulatina.edu.pa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3874)

[detail.pl?biblionumber=3874](https://catalogo.ulatina.edu.pa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3874)

ANEXOS

ANEXO A: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CALIDAD DE ATENCIÓN	“Aspecto en que los servicios de atención para los pacientes y residentes incrementan la posibilidad de obtener resultados positivos conforme al saber profesional” (Jain & Aggarwal, 2017)	La calidad del servicio se basa en varios elementos de gestión de la organización, por lo que se establecieron las siguientes dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Recursos y tecnología adecuada	Ordinal
			Confiabilidad	Servicio eficiente	
			Capacidad de respuesta	Atención al paciente de manera oportuna	
			Seguridad	Percepción del paciente	
			Empatía	Trato amable y respetuoso	
SATISFACCIÓN	La satisfacción es el resultado de una atención de calidad y se erige como un conjunto de facultades objetivas y subjetiva que deben medirse en función de la percepción y expectativas del usuario sobre la atención que ha recibido (Castelo et al. 2022)	La satisfacción es una de las formas primordiales para evaluar dentro de un centro de salud público, en función de ello se empleó las mismas dimensiones	Confiabilidad	Se respetan las fechas de programación	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Atención de la solicitud de análisis	
			Seguridad	El personal que lo atendió le brinda seguridad	
			Empatía	Trato amable y respetuoso	

ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal: ¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024?	Objetivo Principal: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.	Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.	V.I: Calidad de atención V.II: Satisfacción	Población: Todos los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo. Considerado a partir de una población conocida de pacientes que son atendidos en un laboratorio de un Centro de Atención Primario de Chiclayo. Muestra: Es un grupo de la población que resulta ser representativo o significativo, en la que se extraerán los datos pertinentes para la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). $n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q}$ $n = 381 \text{ pacientes}$	Enfoque de investigación: Es cuantitativa, ya que implica recopilar, explicar y analizar los datos numéricos (estadísticas). Diseño: El diseño que se utilizará para esta investigación es no experimental ya que se observarán los fenómenos existentes relevantes al problema. Por su nivel, el estudio se basa en la descripción de las relaciones entre las variables utilizadas en forma descriptiva correlacional. Además, se utilizará un diseño transversal porque en el momento en el que se recopilará la información será único o en un momento determinado (Hernández y Mendoza, 2018).	Técnica: observación Instrumento: encuesta Métodos de Análisis de Investigación:
Problemas específicos: ➤ Cuál es la relación de la calidad de atención de los pacientes según la capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. ➤ Cuál es la relación de la satisfacción de los pacientes según la capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. ➤ Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.	Objetivos Específicos: ➤ Establecer el nivel de calidad de atención de los pacientes según la capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. ➤ Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes según la capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. ➤ Establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.					

ANEXO C: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para evaluar la calidad de atención de un centro de atención primaria en Chiclayo

Estimado(a) colaborador(a): El propósito de esta herramienta es determinar el nivel de motivación laboral en el centro de atención primaria de Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marca con una “x” las alternativas en la columna de cada afirmación sugerida, en función a su percepción del nivel de calidad de atención, según la siguiente escala:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (1)	SIEMPRE (2)
ELEMENTOS TANGIBLES	Recursos y tecnología adecuada	El servicio cuenta con equipos modernos y de buena tecnología					
		Los profesionales están capacitados para realizar correctamente sus procesos					
		El personal del servicio es el necesario para brindar correctamente su atención					
CONFIABILIDAD	Servicio Eficiente	La atención de cada paciente se da respetando el horario propuesto conforme al orden de llegada					
		El personal que la atendió le brinda la confianza necesaria					
		La atención en el servicio según el tiempo de espera es eficiente y rápido					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención al paciente de manera oportuna	Le realizan exámenes laboratoriales es de acuerdo a la Patología que presenta.					
		El servicio le brinda información clara y precisa de los procedimientos a realizar					
		Los procedimientos realizados en el servicio se realizaron de manera rápida, ordena y eficiente					
SEGURIDAD	Percepción al paciente	El centro asistencial cumple con el protocolo de bioseguridad para cada paciente.					
		El personal brinda seguridad al momento de la realización al momento De los procedimientos					
		El personal le brinda el tiempo necesario para resolver las dudas que Tengas sobre sus procedimientos realizados					
EMPATÍA	Trato amable y respetuoso	El personal de laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestras.					
		Es atendido de forma respetuosa y amable					
		El servicio cuenta con rótulos y afiches que lo ayudan en la orientación de los procedimientos					

Cuestionario para evaluar la satisfacción de un centro de atención primaria en Chiclayo

Estimado(a) colaborador(a): El propósito de esta herramienta es determinar el nivel de motivación laboral en el centro de atención primaria de Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marca con una “x” las alternativas en la columna de cada afirmación sugerida, en función a su percepción del nivel de satisfacción, según la siguiente escala:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
CONFIABILIDAD	Se respetan las fechas de programación	Las fechas de las citas para el servicio de laboratorio se brindan de manera inmediata					
		El diferimiento de las citas es el adecuado para atender las solicitudes de análisis solicitados					
		La atención de cada paciente se da respetando el horario propuesto conforme al orden de llegada.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención de la Solicitud de Análisis	El personal de laboratorio lo atendió de manera rápida y correcta.					
		Se atiende correctamente la solicitud de análisis brindada por su medico					
		La entrega de resultados se realiza en el tiempo establecido					
SEGURIDAD	El profesional que lo atendió le brinda seguridad	El personal al momento de la atención le brindo seguridad y confianza					
		El personal le explico de las medidas de bioseguridad utilizadas durante los procedimientos realizados					
		Los ambientes del laboratorio son los adecuados para la atención a los pacientes.					
EMPATÍA	Trato amable y respetuoso	El personal demostró amabilidad y empatía durante la atención					
		Considera usted que se le oriento de manera adecuada durante su estadía en el servicio de laboratorio					
		Recomendaría usted el servicio de laboratorio por la atención brindada					

ANEXO D: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado

Calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

1. Información del estudio:

Nos gustaría conocer la Calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria con la ayuda de la encuesta SERVQUAL - Chiclayo, 2024.

Usted que ha sido atendido por los servicios del laboratorio clínico del centro asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado – Chiclayo, se le solicita su autorización para participar de la encuesta para conocer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los pacientes. Por nuestra parte le brindaremos toda la discreción de su participación y mantendremos en privacidad sus respuestas brindadas en nuestra encuesta.

2. Si está conforme complete los siguientes datos:

Yo _____ identificado (a) con DNI _____, afirmo haber comprendido la información y propósito de la investigación. Mi participación será voluntaria y podré retirarme del estudio en cualquier momento, sin dar ninguna explicación y sin que esto afecte mi atención por parte del centro asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado – Chiclayo, 2024.

Firma del encuestado

Fecha:

ANEXO E: VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR JUICIOS DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMs	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES	RECURSOS Y TECNOLOGÍA ADECUADA	El servicio cuenta con equipos modernos y de buena tecnología	X		X		X		X		
			Los profesionales están capacitados para realizar correctamente sus procesos	X		X		X		X		
			El personal del servicio es el necesario para brindar correctamente su atención	X		X		X		X		
	CONFIABILIDAD	SERVICIO EFICIENTE	La atención de cada paciente se da respetando el horario propuesto conforme al orden de llegada	X		X		X		X		
			El personal que la atendió le brinda la confianza necesaria	X		X		X		X		
			La atención en el servicio según el tiempo de espera es eficiente y rápido	X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCIÓN AL PACIENTE DE MANERA OPORTUNA	Le realizan exámenes laboratoriales es de acuerdo a la patología que presenta	X		X		X		X		
			El servicio le brinda información clara y precisa de los procedimientos a realizar	X		X		X		X		
			Los procedimientos realizados en el servicio se realizaron de manera rápida, ordena y eficiente	X		X		X		X		
	SEGURIDAD	PERCEPCIÓN DEL PACIENTE	El centro asistencial cumple con el protocolo de bioseguridad para cada paciente	X		X		X		X		
			El personal brinda seguridad al momento de la realización al momento de los procedimientos	X		X		X		X		
			El personal le brinda el tiempo necesario para resolver las dudas que tengas sobre sus procedimientos realizados	X		X		X		X		
	EMPATÍA	TRATO AMABLE Y RESPETUOSO	El personal de laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestras	X		X		X		X		
			Es atendido de forma respetuosa y amable	X		X		X		X		
El servicio cuenta con rótulos y afiches que lo ayudan en la orientación de los procedimientos			X		X		X		X			
SATISFACCIÓN	CONFIABILIDAD	SE RESPETAN LAS FECHAS DE PROGRAMACION	Las fechas de las citas para el servicio de laboratorio se brindan de manera inmediata	X		X		X		X		
			El diferimiento de las citas es el adecuado para atender las solicitudes de análisis solicitados	X		X		X		X		
			La atención de cada paciente se da respetando el horario propuesto conforme al orden de llegada.	X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE ANÁLISIS	El personal de laboratorio lo atendió de manera rápida y correcta	X		X		X		X		
			Se atiende correctamente la solicitud de análisis brindada por su medico	X		X		X		X		
			La entrega de resultados se realiza en el tiempo establecido	X		X		X		X		
	SEGURIDAD	EL PERSONAL QUE LO ATENDIO LE BRINDA SEGURIDAD	El personal al momento de la atención le brinda seguridad y confianza	X		X		X		X		
			El personal le explico de las medidas de bioseguridad utilizadas durante los procedimientos realizados	X		X		X		X		
			Los ambientes del laboratorio son los adecuados para la atención a los pacientes.	X		X		X		X		
	EMPATÍA	TRATO AMABLE Y RESPETUOSO	El personal demostró amabilidad y empatía durante la atención	X		X		X		X		
			Considera usted que se le oriento de manera adecuada durante su estadía en el servicio de laboratorio	X		X		X		X		
Recomendaría usted el servicio de laboratorio por la atención brindada			X		X		X		X			

Mg. Bravo Serrano Luis Manuel

[Firma]
LUIS M. BRAVO SERRANO
TECNÓLOGO MÉDICO
C.T.M.P. 2066
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

3. TESISISTA:

Autor: Siesquen Limo Walter Smith

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Chiclayo, 10 de Julio de 2024

LUIS M. BRAVO SERRANO
 TECNÓLOGO MÉDICO
 C.T.M.P. 2066
 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CARIOLÓGICAS

Firma/DNI 16527879

EXPERTO: Mg: BRAVO SERRANO LUIS MANUEL

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BRAVO SERRANO**
Nombres **LUIS MANUEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16527879**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ**
Secretario General **FREDY SAENZ CALVAY**
Director **IVAN EDUARDO SALVADOR BRICEÑO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **28/12/22**
Resolución/Acta **543-2022-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2022-0309**
Fecha Matrícula **06/06/2015**
Fecha Egreso **11/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001956743



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 26/06/2024 17:37:48-0600

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMs	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES	RECURSOS Y TECNOLOGÍA ADECUADA	El servicio cuenta con equipos modernos y de buena tecnología	X		X		X		X		
			Los profesionales están capacitados para realizar correctamente sus procesos	X		X		X		X		
			El personal del servicio es el necesario para brindar correctamente su atención	X		X		X		X		
	CONFIABILIDAD	SERVICIO EFICIENTE	La atención de cada paciente se da respetando el horario propuesto conforme al orden de llegada	X		X		X		X		
			El personal que la atendió le brinda la confianza necesaria	X		X		X		X		
			La atención en el servicio según el tiempo de espera es eficiente y rápido	X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCIÓN AL PACIENTE DE MANERA OPORTUNA	Le realizan exámenes laboratoriales es de acuerdo a la patología que presenta	X		X		X		X		
			El servicio le brinda información clara y precisa de los procedimientos a realizar	X		X		X		X		
			Los procedimientos realizados en el servicio se realizaron de manera rápida, ordena y eficiente	X		X		X		X		
	SEGURIDAD	PERCEPCIÓN DEL PACIENTE	El centro asistencial cumple con el protocolo de bioseguridad para cada paciente	X		X		X		X		
			El personal brinda seguridad al momento de la realización al momento de los procedimientos	X		X		X		X		
			El personal le brinda el tiempo necesario para resolver las dudas que tengas sobre sus procedimientos realizados	X		X		X		X		
	EMPATÍA	TRATO AMABLE Y RESPETUOSO	El personal de laboratorio demuestra experiencia en el área de toma de muestras	X		X		X		X		
			Es atendido de forma respetuosa y amable	X		X		X		X		
El servicio cuenta con rótulos y afiches que lo ayudan en la orientación de los procedimientos			X		X		X		X			
SATISFACCIÓN	CONFIABILIDAD	SE RESPETAN LAS FECHAS DE PROGRAMACIÓN	Las fechas de las citas para el servicio de laboratorio se brindan de manera inmediata	X		X		X		X		
			El diferimiento de las citas es el adecuado para atender las solicitudes de análisis solicitados	X		X		X		X		
			La atención de cada paciente se da respetando el horario propuesto conforme al orden de llegada.	X		X		X		X		
			El personal de laboratorio lo atendió de manera rápida y correcta	X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE ANÁLISIS	Se atiende correctamente la solicitud de análisis brindada por su medico	X		X		X		X		
			La entrega de resultados se realiza en el tiempo establecido	X		X		X		X		
			El personal al momento de la atención le brinda seguridad y confianza	X		X		X		X		
			El personal le explico de las medidas de bioseguridad utilizadas durante los procedimientos realizados	X		X		X		X		
	SEGURIDAD	EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE BRINDA SEGURIDAD	Los ambientes del laboratorio son los adecuados para la atención a los pacientes.	X		X		X		X		
			El personal demostró amabilidad y empatía durante la atención	X		X		X		X		
			Considera usted que se le oriento de manera adecuada durante su estadía en el servicio de laboratorio	X		X		X		X		
	EMPATÍA	TRATO AMABLE Y RESPETUOSO	Recomendaría usted el servicio de laboratorio por la atención brindada	X		X		X		X		

Mg. Gallardo Mendoza Luis Alberto

Dr. Luis A. Gallardo Mendoza
 TECNÓLOGO MÉDICO
 C.T.M.P. 10958
 CAP III M.M.N - J.L.O.
 RAL JUAN AITA VALLE



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de un laboratorio clínico de un centro de atención primaria Chiclayo, 2024.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

3. TESISISTA:

Autor: Siesquen Limo Walter Smith

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

☒

NO

☐


 Lic. Luis A. Gallardo Mendoza
 TECNÓLOGO MÉDICO
 C.T.M.P. 10958
 M.D. Fisioterapeuta CAP 121 M.M.M. - J.L.O.
 RAL JURNATA VALLE

Chiclayo, 10 de Julio de 2024

Firma/DNI 46001297

EXPERTO: Mg: GALLARDO MENDOZA LUIS ALBERTO

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GALLARDO MENDOZA**
Nombres **LUIS ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **46001297**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **12/12/22**
Resolución/Acta **0751-2022-UCV**
Diploma **052-182663**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001956727



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Activo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 26/06/2024 17:34:00-0600

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.