

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA MÉDICA**



**Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del  
hospital de Chancay – 2020**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica  
con Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

**Autor:**

**Calvo Vasquez Gisella Julia**

**Asesor:**

**Luyo Delgado Jaime**

**(ORCID: 0000-0002-4282-4425)**

**Huacho – Perú**

**2022**

# ACTA DE SUSTENTACION

.....  
**Presidente**

.....  
**Secretario**

.....  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por inculcarme valores de perseverancia y responsabilidad.

A mis hermanos, quienes me acompañaron en todo este proceso llenos de momentos de felicidad y aflicción.

A mi hijo, por ser un motivo de empuje para lograr mis anhelos.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad San Pedro-Filial Huacho por los años de formación académica y profesional.

A los docentes por aportar conocimientos y valores profesionales.

Al hospital de Chancay “Dr. Hidalgo Atoche López” por permitir ejecutar mi investigación.

A mis asesores Mg. Jaime Luyo Delgado y Mg. Daniel Ipince por su orientación en el desarrollo de esta tesis.

A todas las personas que colaboraron para permitir la ejecución de la tesis.

## DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Gisella Julia Calvo Vasquez, con Documento de Identidad N° 40458202, autora de la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes analógicos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera el derecho de autor.
3. La presente tesis no ha sido presentada, sustentada ni publicada con anterioridad para obtener grado académico, título profesional o título de segunda especialidad profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad San Pedro.

---

Firma

Huacho, enero 14 de 2022

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE SUSTENTACION	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
TITULO	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Fundamentación científica	6
2. Justificación de la investigación	12
3. Problema	12
3.1. Problema general	13
4. Conceptuación y operacionalización de las variables	14
5. Hipótesis	15
6. Objetivos	15
6.1. Objetivo general	15
6.2. Objetivos específicos	15
METODOLOGÍA	16
1. Tipo y diseño de investigación	16
2. Población y muestra	16
3. Técnicas e instrumentos de investigación	17
4. Procesamiento y análisis de la información	19
RESULTADOS	20
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	27
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS Y APÉNDICE	39
	vi

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencia y porcentaje según datos sociodemográficos	20
Tabla 2. Distribución de frecuencia y porcentaje según la variable satisfacción del paciente	21
Tabla 3. Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión aspectos tangibles	22
Tabla 4. Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión fiabilidad	23
Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión capacidad de respuesta	24
Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión empatía	25
Tabla 7. Tabla cruzada variable nivel de satisfacción vs datos sociodemográficos	26

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, Satisfacción del paciente, Servicio del Laboratorio clínico.

<b>Línea de investigación</b>	Gestión y administración de los servicios de salud
<b>Área</b>	Ciencias médicas y de salud
<b>Subárea</b>	Ciencias de la salud
<b>Disciplina</b>	Salud pública

**Keywords:** Level of satisfaction, Patient satisfaction, Clinical Laboratory Services.

<b>Line of research</b>	Health services management and administration
<b>Área</b>	Medical and health sciences
<b>Sub area</b>	Health sciences
<b>Discipline</b>	Public health



## **TITULO**

**Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de  
Chancay – 2020**

**Level of satisfaction of patients who come to the clinical laboratory of the Chancay  
hospital - 2020**

## RESUMEN

En la actualidad es importante en el área de la calidad del servicio plantear un análisis para identificar los diferentes niveles y diferencias entre las condiciones de calidad y satisfacción del servicio, ello con la intención de hacer propicio, acogedor y comprometido, la atención en los servicios en cada área de un establecimiento de salud. El objetivo de la investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020. El tipo de investigación fue básica con diseño descriptivo no experimental transversal, bajo un enfoque cuantitativo, para ello se trabajó con los pacientes que acuden al servicio de laboratorio clínico del hospital de Chancay, la muestra fue de 30 pacientes, mediante muestreo no probabilístico. El instrumento que permitió el recojo de la información fue el SERVQUAL modificado y los datos se procesaron utilizando el software SPSS Versión 25. Luego de sistematizar los datos, se identificó un nivel medio en las dimensiones: dimensión aspectos tangibles 76,7%; dimensión fiabilidad 73,3%; dimensión capacidad de respuesta 73,3%; dimensión empatía 63,3%. Obtuve como conclusión que el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020; es de 93,3% nivel medio.

## ABSTRACT

At present, it is important in the area of service quality to propose an analysis to identify the different levels and differences between the conditions of quality and satisfaction of the service, with the intention of making care in services conducive, welcoming and committed. in each area of a health facility. My objectives was the purpose of the research was to determine the level of satisfaction of the patients who attend the clinical laboratory of the Chancay hospital - 2020. The type of research was basic with a descriptive non-experimental cross-sectional design, under a quantitative approach, for which worked with patients who attend the clinical laboratory service of the Chancay hospital, the sample was 30 patients, through non-probabilistic sampling. The instrument that allowed the collection of information was the modified SERVQUAL and the data were processed using the SPSS version 25 software. After systematizing the data, an average level was identified in the dimensions: tangible aspects dimension 76.7%; reliability dimension 73.3%; responsiveness dimension 73.3%; empathy dimension 63.3%. my conclusion was: The level of satisfaction of the patients who come to the clinical laboratory of the Chancay hospital - 2020; is 93.3% average level.

## **1. Antecedentes y fundamentación científica**

### **1.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Chila (2020), en su investigación titulada *Niveles 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*, tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción del usuario. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo con nivel descriptivo, diseño no experimental, tuvo una población de 192 pacientes, con muestra de 96 pacientes. Los resultados indicaron que el 41% responden a que existe una adecuada bioseguridad, sin embargo, un 39% sostiene que existe poca fiabilidad en los resultados y un 53% menciona que hay demora en la entrega de muestras, lo que responde con un 55% indicando que hay retardo en la atención del personal. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios es regular debido a las diversas limitaciones encontradas. Al respecto, el antecedente contribuyó en aportar con indicadores cuantitativos que agilicen al discusión y contraste de resultados actuales, los mismo que van ayudar a identificar las brechas existentes a fin de superarse para una mejor satisfacción del usuario.

Álvarez (2017), en su investigación titulada *Satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en un hospital de Nicaragua*; tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los pacientes. La metodología empleada fue descriptiva, tipo transversal con diseño no experimental. Asimismo, tuvo una muestra censal de 36 pacientes hospitalizados. Los resultados revelaron que el 88% de los pacientes estuvieron satisfechos. Se concluyó que el índice de calidad es excelente de acuerdo a la calificación de los pacientes. Al respecto, el estudio corresponde a una realidad similar, con la condición que los pacientes se encuentran en hospitalización, lo que es delicado en aspectos de trato y comunicación, porque es indispensable en la situación descrita.

Peralta et al. (2016), en su investigación titulada *Sobre la manera de pensar de los pacientes externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital Tela, Honduras*; tuvieron como objetivo evaluar la opinión de los usuarios externos. La metodología empleada fue descriptiva, transversal con diseño no experimental y con una muestra censal de 367 usuarios. Asimismo, como instrumento emplearon el instrumento SERVQUAL modificado. Los resultados evidenciaron que el laboratorio cumple el estándar de calidad moderadamente. Concluyeron que las expectativas del usuario han sido satisfechas con un nivel moderado. Al respecto, el antecedente empleó el mismo instrumento elegido, ello permite tener precisión entre el contraste de dimensión e indicador para poder tener mayor exactitud en las discusiones de las mismas. Asimismo, esta aplicado a un número representativo de pacientes que acuden al laboratorio clínico por servicio externo, lo cual también es recurrente en el hospital de estudio.

Jinez et al. (2016), en su investigación titulada *Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes externos del laboratorio clínico*; tuvieron como objetivo evaluar el nivel de satisfacción. La metodología fue mixta, observacional y transversal con una muestra censal de 351 pacientes. Los resultados indicaron una alta predominancia de 291 pacientes muy satisfechos. Concluyeron que existe una correlación perfecta positiva entre los niveles de satisfacción de los usuarios. Al respecto, el antecedente cuenta con una metodología mixta lo cual permite contar con datos numéricos y desarrollados por dialogo o entrevista, hacen que pueda nutrirse los resultados con un grado de certeza o precisión. Asimismo, bajo la muestra representativa se tiene un mejor análisis de resultados lo cual favorecen los contrastes de discusión. Finalmente, la unidad de análisis se describió con los pacientes que acuden a los ambientes del laboratorio clínico, ello posibilita valores agregados en poder arribar resultados que puedan compararse correctamente.

Molero et al. (2015), en su investigación titulada *Satisfacción del personal de laboratorios clínicos en atención pública de un centro de salud de Venezuela*; tuvieron como objetivo evaluar aspecto de calidad para medir el nivel de satisfacción del personal. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva y transversal. La muestra fue censal con 160 empleados. Asimismo, los resultados revelaron que los niveles son satisfactorios porque el personal cuenta con adecuados

académicos e intervienen de modo notable en las actividades científicas. Se concluyó que es necesario que esta práctica se mantenga constante para seguir mejorando la calidad de servicio en laboratorio. Al respecto, el antecedente precisa la satisfacción laboral desde los enfoques de rendimiento y calidad como personal del propio laboratorio, es una muestra representativa que permitirá abordar con mayor comprensión los resultados que se obtengan en el presente estudio para resaltar e identificar algún factor interviniente.

Ávila et al. (2015), en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ESE*; tuvieron como objetivo evaluar la calidad del servicio que brinda el laboratorio. La metodología fue de tipo descriptiva, transversal con diseño no experimental; la población que atiende es 300 pacientes, con una muestra no probabilística de 141 pacientes. En los resultados se revelaron que el laboratorio no cumple con los requisitos físicos necesarios y la ausencia de recursos humanos para brindar el servicio. Se concluyó que existe necesidad de poder suplir con los insumos necesarios para proveer al laboratorio en un adecuado servicio. Al respecto, en el estudio se muestra una de la realidad del sistema público, carencia de reactivos, insumos, lo que también ocurre en el sistema actual, ello origina que también afecte la calidad de servicio. Asimismo, dichos resultados permitirán abordar un contraste de la realidad actual.

### **Antecedentes nacionales**

Vigo et. al (2020), en su investigación titulada *calidad de servicio y la satisfacción del cliente de un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo*; tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. La metodología empleada fue cuantitativa, correlacional y diseño no experimental, con una muestra de 50 usuarios. Los resultados revelan un alto grado de relación ( $Rho = 0,617$ ). Se concluyó que debe realizarse una evaluación bimensual para poder establecer la satisfacción del cliente y garantizar calidad de servicio. Al respecto, teniendo en cuenta la realidad actual desde la coyuntura que se atraviesa, el antecedente permitió abordar aspectos cuantitativos que ayudaran al contraste de discusiones para arribar a las conclusiones finales. Asimismo, siendo el estudio en un laboratorio permitirá interpretar la realidad.

Torres (2018) en su investigación titulada *Nivel de calidad de atención al usuario externo del departamento del laboratorio clínico del hospital Augusto B. Leguía*; tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención al usuario. La metodología empleada fue descriptiva, transversal y prospectiva con una muestra censal de 250 usuarios. Los resultados revelaron que el 52,3% indican que el nivel de calidad es insatisfactorio. Se concluyó que los niveles de atención son considerados como deficiente, lo cual propone que deben de plantearse mejoras en la operatividad y estrategia de atención. Al respecto, los resultados otorgan una insatisfacción del paciente desde la visión de la atención, trato, cordialidad, empatía ello hace evidenciar aspectos que no pueden ser repetidos para poder establecer una mejora continua desde el ambiente laboral.

Flores (2018), en su investigación titulada *Satisfacción del usuario y calidad de atención de un servicio de odontología de Los Aquijes*; tuvo como objetivo determinar la relación entre variables. La metodología utilizada fue cuantitativa, correlacional con diseño no experimental con una muestra censal de 81 usuarios. Los resultados indican un buen nivel de atención satisfactorio con una relación significativa. Se concluyó que la satisfacción del usuario corresponde a la atención del servicio brindado. Al respecto, el antecedente brinda una realidad distinta en cuanto al área de servicio, sin embargo, las variables de estudio se encuentran estrechamente relacionadas para ofrecer un aporte que otorgue una mejor magnitud en la apreciación de indicadores que han logrado a la satisfacción como es la empatía.

Infantes (2017), en su investigación titulada *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa de un hospital de Iquitos que tuvo como objetivo evaluar los factores asociados a la capacidad percibida*. La metodología fue cuantitativa, descriptivo con una muestra censal de 305 pacientes, para lo cual se utilizó el instrumento SERQUAL modificado. Los resultados indican que el 72,3% se encuentran satisfechos. Se concluyó que la capacidad percibida fue alta, siendo las dimensiones seguridad y empatía las de mayor satisfacción. Al respecto, el antecedente empleó el mismo instrumento del estudio actual, lo cual permitirá tener un mejor ajuste en arribar discusiones pertinentes desde la dimensión capacidad percibida o de respuesta.

León (2017), en su investigación titulada *Niveles de satisfacción en la atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo*; tuvo como objetivo analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica. La metodología fue descriptiva y prospectiva con una muestra censal de 384 pacientes. Los resultados revelaron que el 76,8% sostiene que la atención es excelente. Se concluyó con una propuesta de mejora de la atención médica para obtener una mayor satisfacción en el servicio brindado. Al respecto, permitirá encontrar con sus resultados propuestas que pueden ser consideradas como recomendación al estudio actual, puesto que el impacto que ofrecen las atenciones al antecedente es satisfactorio para el beneficio del público.

Garriazo et al. (2017), en su artículo titulado *Revisión sistemática: de los usuarios del servicio de laboratorio clínico hospitalario*; tuvo como objetivo determinar la satisfacción del paciente del servicio de laboratorio. La metodología utilizada fue cualitativa de revisión documental, tuvo una muestra de 15 artículos científicos que emplearon como instrumento el SERVQUAL modificado. Los resultados revelaron que predominó la dimensión aspectos tangibles con 11 elementos considerados como nivel alto. Se concluyó que los servicios prestados no pudieron determinarse a nivel global en vista que no todos evaluaron los mismos elementos. Al respecto, el antecedente aporta con la comprensión de la realidad; cada área o servicio tiene en contexto una realidad distinta, todos distan una de otras, sin dejar de garantizar la buena atención del paciente, ello se tendrá en cuenta para poder comprender las discusiones del estudio y planteamiento de recomendaciones necesarias para la mejora del servicio en análisis.

Mendivil (2017), en su tesis de posgrado titulada *Calidad de atención en el laboratorio clínico: Perspectiva de los usuarios de emergencia del Instituto de Salud del Niño*; tuvo como objetivo percibir el significado de calidad de atención. La metodología fue cualitativa de tipo fenomenológico, con una muestra de 28 usuarios. Los resultados describen que el significado radica en la atención, experiencia, oportunidad de respuesta y fiabilidad de resultados. Se concluyó que los elementos identificados constituyen fortalezas que los gestores deben emplear por mejorar el enfoque de atención. Al respecto, el antecedente se incluyó por la relevancia del nivel y por estar enfocado netamente a la atención desde la experiencia,



respuesta y fiabilidad de los resultados que reciben los usuarios, teniéndose en cuenta para ofrecer una alternativa dentro de las conclusiones a abordar en el estudio actual.

## **1.2. Fundamentación científica**

### **Satisfacción del paciente**

#### **Definición de satisfacción**

Hernández (2011) sostiene que desde la década de los años setenta, poco a poco ha ido evolucionando el concepto de satisfacción, logrando ser concebida como una de las formas básicas para la evaluación dentro de la salud pública. Asimismo, Bernardo et al. (2017) sostiene que la satisfacción del paciente está considerada como el elemento principal, dado que a niveles de evaluación ha cobrado mayor atención desde hace más de una década.

Además, Donabedian (1990) sostiene que la satisfacción es una respuesta directa de la emoción de los usuarios externos frente a todos los aspectos que se involucran para la prestación de servicios y esta variable permite la evaluación de la calidad de atención. Para agregar, Cleary y McNeil (1992) sostienen que es la reacción del paciente frente a las distintas características de la prestación recibida, teniendo énfasis en que existen elementos subjetivos como la experiencia del individuo que atiende y el estado emocional en el que se encuentra el usuario.

Por otro lado, Bouwman et al. (2016) sostienen que la satisfacción se logra cuando en el establecimiento de salud se cuenta con las condiciones de recurso asistencial necesario, el mismo que cobertura en cantidad e idoneidad el nivel de atención. También, Medina (2013) sostiene que actualmente existe probabilidad de que un sistema no cumpla con todos los requerimientos necesarios para poder mitigar los problemas que se originan por el proceso de atención.

En tal sentido, puede mencionarse que la satisfacción es la estimación que tiene el usuario sobre el servicio recibido, teniendo este a su vez expectativas que se centra desde sus necesidades o deseos. Dichos

conceptos tienen enfoque en la teoría de elección del consumidor (Medina, 2013).

### **Características**

Según Ramos (2004) sostiene que la satisfacción del usuario es un indicador que permite evaluar la calidad con la que se brinda atención en los servicios de salud. Asimismo, sostiene que estos se dividen en los siguientes ámbitos:

- Competencia profesional de alto grado.
- Efecto favorable de la salud como garantía.
- Uso de los recursos a niveles de eficiencia.
- Minimización de los riesgos en paciente.

Asimismo, Varo (1995) sostiene que los establecimientos de salud deben brindar altos niveles de calidad en las características siguientes: eficacia, eficiencia, seguridad, oferta, accesibilidad y continuidad de servicio. Además, deberán contar con recurso humano competente y comprometido al cambio; siendo necesarios también la adherencia de empatía a niveles interpersonales para que orienten sus labores a cumplir las expectativas del paciente.

Para agregar, Kaushal (2016) sostiene que tienen tres características esenciales: la primera corresponde a la relación con el tiempo de espera o ambiente de las instalaciones; la segunda se relaciona con la atención directa que recibe y su estado de salud; y la tercera se relaciona al trato que recibió del personal quien brindó atención a su requerimiento.

## **Teorías relacionadas con la satisfacción**

En relación con las teorías se proponen aquellas que guardan relación como la variable en estudio.

### **Teoría de los dos factores**

Johnston y Silvestro (1990) proponen la teoría como un nuevo enfoque teniendo en cuenta que existen tres factores de calidad, los cuales son:

- Factores higiénicos, refiere lo que el usuario espera en el servicio.
- Factores de crecimiento, se refiere a la prestación que obtiene del servicio, la misma que puede o no generar satisfacción.
- Factores de doble umbral, son netamente los eventos que espera el usuario, expectativas y la cual, en caso de error, no generará aporte de valor.

### **Teoría de paradigma de la desconfirmación**

Churchill y Suprenat (1982) establecen esta teoría para explicar la conformidad o satisfacción del usuario que se encuentra en relación con las diferentes experiencias de disconformidad, la misma que se adecúa como una relación de expectativa; lo cual en consecuencia es una experiencia previa, siendo el usuario quien relacione el trato de la experiencia anterior frente a la actual.

### **Teoría de las brechas**

Zeithaml, Bitner y Pérez de Lara (2002) proponen en su teoría cinco brechas que dividen en dos: cliente y empresa; la primera corresponde a la expectativa o requerimiento que tiene el usuario para el servicio, la misma se basa en su experiencia, es decir durante la primera vez que optó por el servicio. Asimismo, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) sostienen que el factor clave para obtener un alto nivel de calidad es que los servicios deben igualarse o sobrepasar las expectativas del usuario, para generar de esta forma experiencias positivas.

Al respecto, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) identificaron 10 dimensiones o componentes de calidad, siendo estos los siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario, originando el instrumento conocido como SERVQUAL (*Service Quality*) bajo el concepto de capacidad percibida, el mismo que constaba de 97 ítems con escala del uno al siete, siendo los niveles muy en desacuerdo y muy de acuerdo, respectivamente.

Es preciso destacar que luego de un procedimiento de análisis estadísticos, se midió la correlación de ítems para las 10 dimensiones, el cual se redujeron a 5 dimensiones que son fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles. Posteriormente, Hernández (2011) realizó la medición del instrumento en sus cinco dimensiones divididas en dos partes, en primer lugar, estuvo constituido por 22 afirmaciones que hacen referencia a las expectativas del usuario y, en segundo lugar, por 22 preguntas que mide la calidad percibida, teniendo una escala ordinal tipo Likert basado en valores de 1 a 7.

Al respecto, Zeithaml et al. (1993) sostienen cuatro causas principales que generan deficiencia en la calidad de los servicios de salud, siendo las siguientes: divergencias entre expectativa y percepción del servicio recibido; discrepancia entre las percepciones de los funcionarios; diferencias existentes entre las especificaciones de calidad y prestación de servicio; divergencias entre la prestación de servicios y la comunicación que se origina por el usuario externo. En tal sentido, la última no solo afecta de manera negativa sino repercute de modo negativo en la percepción del paciente.

Finalmente, Cabello y Chirinos (2012) diseñaron un estudio para validar y aplicar el instrumento SERVQUAL modificado y de esta manera poder medir el nivel de satisfacción del usuario externo en una consulta, los cuales los mide en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Para agregar, el

Ministerio de Salud (Minsa, 2011) con la finalidad de garantizar la calidad en las prestaciones de salud, elaboró la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los servicios externos a través del instrumento SERVQUAL.

## **Dimensiones de la satisfacción**

### **Dimensión de fiabilidad**

Cabello y Chirinos (2012) sostienen que mide la destreza con la que el establecimiento de salud brinda el servicio de forma confiable al usuario opaciente. Asimismo, Matsumoto (2014) sostiene que en esta dimensión se efectúa la garantía y el servicio que es ofrecido de forma íntegra y diligente, es decir la institución debe cumplir con la solución de problemas o requerimientos que presentan sus usuarios.

### **Dimensión capacidad de respuesta**

Cabello y Chirinos (2012) sostienen que mide la disposición que presenta el establecimiento de salud para otorgar un servicio de manera oportuna y rápida. Asimismo, Matsumoto (2014) sostiene que significa brindar al paciente una solución óptima a su requerimiento, manteniéndolo informado en todo momento sobre el proceso de atención y con una buena disposición para absolver sus dudas.

### **Dimensión seguridad**

Cabello y Chirino (2012) sostienen que mide la confianza que genera el personal al momento de brindar la prestación de servicios demostrando en todo momento sus habilidades, capacidades y conocimientos profesionales. Asimismo, Matsumoto (2014) sostiene que es el conocimiento y atención que brinda el personal con sus destrezas para inspirar credibilidad y confianza.

### **Dimensión empatía**

Cabello y Chirino (2012) sostienen que mide la capacidad del personal de salud para colocarse en el lugar del paciente y con ello brindar un adecuado servicio, enfocado a las necesidades del usuario externo. Asimismo, Matsumoto (2014) sostiene que se refiere al nivel de atención individualizada que se ofrece a los pacientes, teniendo en cuenta un servicio personalizado o adaptado al gusto del usuario.

### **Dimensión aspectos tangibles**

Cabello y Chirinos (2012) sostienen que evalúa los aspectos físicos de las instalaciones de los equipos, comodidad y limpieza en las áreas. Asimismo, Matsumoto (2014) refiere que es la apariencia física, las instalaciones físicas, la infraestructura, equipos, materiales, personal, etc.

### **Rol del tecnólogo médico en la satisfacción del paciente**

En relación con el tecnólogo médico de laboratorio clínico es un profesional independiente, altamente calificado y capacitado, crítico e innovador, con integridad y ética, desarrollador, planificador, evaluador y ejecutor de métodos, técnicas y procedimientos basados en la ciencia y el progreso tecnológico.

Las buenas prácticas de laboratorio clínico son los requisitos técnicos y organizativos que debe cumplir un laboratorio clínico para demostrar su competencia, realizar determinadas pruebas y garantizar la calidad y la fiabilidad de los resultados de estas pruebas.

Todo ello, será reflejado cuando el profesional manifieste interés por mejorar, así como la motivación para que sigan mejorando, la satisfacción con la actividad realizada, se valora como muy alta, por tal razón los profesionales manifiestan interés por la superación recibida, se mantienen motivados para emprender propuestas de desarrollo profesional y formación académica, lo cual genera un profesional comprometido con la satisfacción del paciente.

## **2. Justificación de la investigación**

La presente investigación presenta justificación teórica, porque contribuyó a poder incrementar los conocimientos sobre el nivel de satisfacción a usuarios y pacientes, el mismo servirá de aporte para futuras investigaciones. Asimismo, se encuentra basado en las principales teorías que explican el comportamiento de la variable en estudio, tales como los constructos de Donabedian (1993); Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Asimismo, presentó justificación práctica, ya que permitió brindar aportes y recomendaciones para una mejor gestión en la atención a usuarios y pacientes del laboratorio clínico del hospital de Chancay, partiendo desde la relevancia práctica que significa la capacidad de respuesta de la atención por el equipo y personal del laboratorio clínico, con las cuales se podrá realizar de modo pertinente cambios o mejorar en el servicio. Asimismo, presentó justificación metodológica porque la investigación partió desde la ruta básica, cuantitativa y descriptiva simple con instrumentos validados y confiables como es el SERVQUAL - Modificado, los mismos que pueden ser empleados en investigaciones futuras y similares. Asimismo, posee pertinencia y relevancia de acuerdo a la metodología empleada.

## **3. Problema**

En la actualidad es importante en el área de la calidad del servicio plantear un análisis e identificar los diferentes niveles y diferencias entre los constructos de calidad y satisfacción del servicio. De acuerdo con la teoría parece haber un consenso emergente que la satisfacción se refiere al resultado de transacciones de servicios individuales y el encuentro de servicio en general, mientras que la calidad del servicio es la impresión general del cliente de la relativa inferioridad o superioridad de la organización y sus servicios. Sin embargo, aparecen términos como eficacia, visión, expectativas y percepción de la calidad del servicio, que es similar a la teoría de paradigma de la desconfirmación que se encuentra en el presente estudio, sobre el comportamiento del usuario.

Asimismo, diversos autores a nivel internacional, sostienen que existe una fuerte evidencia de que el servicio la calidad debe medirse utilizando medidas basadas en el desempeño para ello se han planteado modelos teóricos dentro del marco teórico que ayuden a la comprensión de cómo surge la brecha de percepción y

cómo los actuadores principales en la atención y servicio pueden minimizar o gestionar su efecto. Para ello se hace referencia a la definición y uso de empatía, tolerancia. Al respecto, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) mencionan “la zona de tolerancia es un rango del desempeño del servicio que un cliente considera satisfactorio” (p.30).

Ante ello, se tiene la importancia e interés de poder ver a los pacientes como los clientes, los mismos que pueden aceptar variaciones dentro de un rango de rendimiento y cualquier aumento en el rendimiento dentro de esta área solo tendrá un efecto marginal sobre las percepciones. Asimismo, cuando el rendimiento no se encuentra en estos parámetros se apertura la idea que, si el servicio ha disminuido en calidad de atención, puesto que este aspecto es la parte más evidente en un proceso de atención

En definitiva, existen diversos determinantes de la calidad del servicio. Esta debe ser una central preocupación por los académicos y profesionales de la gestión de servicios, ya que la identificación de los determinantes de la calidad del servicio es necesaria para ser capaz de especificar, medir, controlar y mejorar el servicio percibido por el cliente calidad.

A nivel nacional, teniendo en cuenta la coyuntura de la emergencia sanitaria, muchos de estos factores descritos anteriormente son evaluados constantemente, sin embargo, existe mucho por que mejorar. Asimismo, las políticas de salud pública garantizan normativamente como debe de enfocarse la filosofía de atención que acude a un establecimiento de salud, puesto ello es respuesta a los diversos indicadores de gestión en servicios salud.

A nivel, local en el hospital de Chancay, bajo la problemática descrita, nace el interés de poder determinar los niveles de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico, para con ello tener aportes importantes para la mejora en la en el desempeño o toma de decisiones que beneficien al paciente. Por tal razón se plantea a continuación el siguiente problema de investigación:

### **3.1. Problema general**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay– 2020?



#### 4. Conceptuación y operacionalización de las variables

##### *Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual de variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tipo de escala de medición</b>
Satisfacción del paciente	Hernández (2011) sostiene que desde la década de los años setenta, poco a poco ha ido evolucionando el concepto de satisfacción, logrando ser concebida como una de las formas básicas para la evaluación dentro de la salud pública.	D1: Aspectos tangibles  D2: Fiabilidad  D3: Capacidad de respuesta  D4: Empatía	Ítem. 1 – 4  Ítem. 5 – 9  Ítem. 10 – 13  Ítem. 14 – 18	Likert Ordinal 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en acuerdo ni desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

## **5. Hipótesis**

Debido al nivel de investigación, el presente estudio no presenta hipótesis. Al respecto Hernández y Mendoza (2018) sostienen que “las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son solo aquellas que tienen alcance correlacional, explicativo, o descriptivo siempre y cuando se intente pronosticar una cifra, dato o un hecho” (p. 124).

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020.

### **6.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles de los pacientes que acuden al Laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes que acuden al Laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes que acuden al Laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes que acuden al Laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020.

## METODOLOGÍA

### 1. Tipo y diseño de investigación

En relación al tipo de investigación fue básica, porque en el propósito buscó poder alcanzar nuevos conocimientos. Al respecto, Hernández et al. (2014) indican que es aquella que no posee propósitos teniendo como punto central el poder buscar ampliarse y profundizarse con causales de conocimientos científicos que son existentes a la propia realidad (p. 294).

El presente estudio es de nivel descriptivo simple, porque exploró, describió y predijo un suceso que se reflejó en la realidad. Al respecto, Hernández et al. (2014) sostiene que “busca especificar propiedades, tendencias y características de las personas, de los grupos o de cualquier sujeto fenómeno que se estudie” (p. 92).

En relación con el diseño de investigación es de tipo no experimental debido a que no se realizó ningún experimento. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) sostienen que son aquellos que se encuentran entre realidades específicas, sin que pueda manipularse algún elemento interviniente (p. 174).

Corte: Transversal, porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p.154).

### 2. Población y muestra

La población fue finita, estuvo conformada por todos los pacientes que acudieron al laboratorio del hospital de Chancay durante el mes de diciembre 2020, conformado por 30 pacientes. Al respecto, según Hernández et al. (2014) sostiene que “es el conjunto de casos que concuerdan con determinadas especificaciones: participantes u otros seres vivos, sobre los cuales se habrán de recolectar los datos” (p. 206).

- **Criterios de inclusión**

- Pacientes mayores a 18 años de edad que acudieron al laboratorio clínico durante el mes de diciembre del 2020.
- Pacientes que fueron atendidos durante los días libres de la investigadora en el mes de marzo.
- Pacientes que aceptaron participar en el estudio.

- **Criterios de exclusión**

- Pacientes en hospitalización, sala de operaciones, uci que requieren del servicio de laboratorio clínico.
- Paciente con riesgo de comorbilidad por COVID-19.
- Pacientes que no aceptaron participar en el estudio por diferentes razones.

La muestra estuvo conformada por 30 pacientes que acudieron al laboratorio del hospital de Chancay durante el mes de diciembre 2020. Al respecto, Hernández et al. (2014) sostiene que “la muestra es, un subgrupo de la población” (p. 206).

Para la obtención de la muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico o de conveniencia. Al respecto (Hernández et al., 2014) refiere “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (p. 208).

### **3. Técnicas e instrumentos de investigación**

La técnica para lograr los objetivos planteados fue la encuesta. Al respecto, Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) sostienen que es una técnica muy utilizada en las investigaciones sociales, para realizar el recojo de la información en determinados individuos sobre las mismas preguntas (p. 23). La recolección de datos se realizará previo permiso a la dirección del hospital de Chancay, teniendo un tiempo estimado de 15 minutos para

responder el instrumento.

En relación con los instrumentos aplicados se realizaron por medio del cuestionario SERVQUAL modificado compuesto por cuatro dimensiones, con un total de 18 ítems. Al respecto, según Hernández et al. (2014) sostiene que un cuestionario está referido a una agrupación de preguntas que tienen como propósito la medición de una o más variables (p. 173).

### **Ficha técnica el instrumento nivel de satisfacción**

- Título: Cuestionario de Satisfacción del usuario adaptado a Laboratorio Clínico del modelo SERVQUAL
- Autor: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry.
- Año :1993
- País: Estados Unidos
- Administración: Personas mayores a 18 años
- Duración: 15 minutos
- Aplicación: Individual/Colectiva
- N° preguntas: 18 ítems en escala Likert Ordinal
- Dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía
- Validez: Por juicio de expertos
- Confiabilidad: 0,853 Alfa de Cronbach

La validez, en forma general, está referida a la gradualidad que tiene un instrumento para precisar la medición de la variable (Hernández et al., 2014, p. 175). Al respecto, el instrumento posee validez internacional por los autores originales Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Asimismo, en el Perú fue adaptado al medio para su aplicación por Manrique, J. y Manrique, S. (2018), en su tesis de maestría titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo – 2018”.

La confiabilidad de un instrumento de medición está referida a la gradualidad, que al aplicarse varias veces al mismo sujeto u objeto genera iguales resultados (Hernández et al., 2014, p. 175). Al respecto, mediante prueba piloto en el presente estudio, se aplicó a 20 sujetos de iguales características, la cual obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,853; lo que expresa una alta confiabilidad del instrumento.

#### *Confiabilidad*

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
V: Nivel de satisfacción	0,853	18

Fuente: Elaboración propia

#### **4. Procesamiento y análisis de la información**

Para la recolección de datos mediante el cuestionario, se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones:

Se solicitó permiso a la dirección del hospital de Chancay, luego de la aprobación de la idea de investigación en el mes de octubre 2020 por la Universidad San Pedro.

La respuesta de autorización tuvo como fecha el 01 de diciembre del 2020. Por lo cual, se procedió a encuestar a los pacientes que acudieron al laboratorio clínico durante ese mes dado el título del estudio

En vista a la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, se tuvo que considerar la implementación de protocolos de bioseguridad para reducir el riesgo por exposición al contagio, se contó con equipos de bioseguridad.

Asimismo, es preciso mencionar que la investigadora solo podía realizar la aplicación de encuestas durante los días de descanso, dado que trabaja en el mismo hospital de estudio.

Luego de aplicar las encuestas de modo presencial e individual con intervalos de 15 minutos, culminadas; se procesó en el software de hoja de cálculo Microsoft Excel 2016 donde se tabuló los ítems con su respectivo puntaje, para luego trasladar los datos al SPSS V25.0, ordenándose y analizándose por tablas y gráficos de frecuencias de acuerdo con las dimensiones propuestas en el estudio.

## RESULTADOS

Tabla 1.

*Distribución de frecuencia y porcentaje según datos sociodemográficos*

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
18 - 35 años	20	66,7
36 - 60 años	10	33,3
Sexo		
Femenino	22	73,3
Masculino	8	26,7
Procedencia		
Clínicas	7	23,3
Hospitales	23	76,7

En la tabla 2, se presenta la frecuencia y porcentaje según datos sociodemográficos. Al respecto se reveló que la edad predominante en atención se encuentran las personas de 18 a 35 años de edad, asimismo, el género que tuvo mayor concurrencia fue el femenino y, a procedencia fue en su mayoría del hospital, con un 76,7%.

Tabla 2.

*Distribución de frecuencia y porcentaje según la variable satisfacción del paciente.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	28	93,30
Alto	2	6,70
Total	30	100,0

En la tabla 2, se presenta la frecuencia de la variable nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay, obteniéndose un porcentaje de 93,3% para el nivel medio equivalente a 28 pacientes y un 6,7% para el nivel alto equivalente a 2 pacientes. Al respecto, estos resultados explican que la satisfacción del paciente no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a los aspectos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.



Tabla 3.

*Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión aspectos tangibles*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	23	76,70
Alto	7	23,30
Total	30	100,0

En la tabla 3, se presenta la frecuencia de la dimensión aspectos tangibles de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay, obteniéndose un porcentaje de 76,7% para el nivel medio equivalente a 23 pacientes y un 23,3% para el nivel alto equivalente a 7 pacientes. Al respecto, estos resultados explican que la dimensión no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a la evaluación de los aspectos físicos de las instalaciones de los equipos, la comodidad y limpieza en las áreas del laboratorio clínico.

Tabla 4.

*Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión fiabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	22	73,30
Alto	8	26,70
Total	30	100,0

En la tabla 4, se presenta la frecuencia de la dimensión fiabilidad de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay, obteniéndose un porcentaje de 73,3% para el nivel medio equivalente a 22 pacientes y un 26,7% para el nivel alto equivalente a 8 pacientes. Al respecto, estos resultados explican que la dimensión no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a la destreza con la que el establecimiento de salud brinda el servicio de forma confiable al usuario o paciente, solucionando sus requerimientos.

Tabla 5.

*Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión capacidad de respuesta*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	22	73,30
Alto	8	26,70
Total	30	100,0

En la tabla 5, se presenta la frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay, obteniéndose un porcentaje de 73,3% para el nivel medio equivalente a 22 pacientes y un 26,7% para el nivel alto equivalente a 8 pacientes. Al respecto, estos resultados explican que la dimensión no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a la disposición que presenta el establecimiento de salud para otorgar un servicio de manera oportuna y rápida.

Tabla 6.

*Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión empatía*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	19	63,30
Alto	11	36,70
Total	30	100,0

En la tabla 6, se presenta la frecuencia de la dimensión empatía de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay, obteniéndose un porcentaje de 63,3% para el nivel medio equivalente a 19 pacientes y un 36,7% para el nivel alto equivalente a 11 pacientes. Al respecto, estos resultados explican que la dimensión no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a la capacidad del personal de salud para colocarse en el lugar del paciente y con ello brindar un adecuado servicio.

Tabla 7

Tabla cruzada Variable Nivel de satisfacción (Agrupada)\*Datos sociodemográficos (Agrupada)

		Datos socio demográficos						Total	
		Edad		Sexo		Procedencia			
		18-35años	36-60años	F	M	C	H		
Nivel de Satisfacción	Bajo	Recuento	0	0	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	19	9	20	8	6	22	28
		% del total	63,3%	30,0%	66,7%	26,6%	20,0%	73,3%	93,3%
	Alto	Recuento	1	1	2	0	1	1	2
		% del total	3,3%	3,3%	6,7%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
	Total	Recuento	20	10	22	8	7	23	30
		% del total	66,6%	33,3%	73,4%	26,6%	23,3%	76,7%	100,0%

Nota: F: femenino; M: masculino; C: clínicas; H: hospitales.

En la tabla 7, se muestra un total de 30 pacientes equivalente al 100% de los pacientes encuestados; 28 pacientes que representaron el 93,3% consideran que el nivel de satisfacción fue medio; 2 pacientes que representaron el 6,7% consideran que el nivel de satisfacción fue alto.

Asimismo, según la tabla 7 de acuerdo a las edades de los pacientes entre los 18 a 35 años, 19 que representaron el 63,3% consideran que el nivel de satisfacción es medio y, 1 paciente que representó el 3,3% consideró que el nivel de satisfacción fue alto; sin embargo, los pacientes de 36 a 60 años, 9 pacientes que representaron el 30% consideraron que el nivel de satisfacción fue medio y, 1 paciente que representó el 3,3% consideró que el nivel de satisfacción fue alto.

Además, según la tabla 7 de acuerdo al sexo, 20 mujeres que representaron el 66,7% consideran que el nivel de satisfacción es medio y, 2 mujeres que representaron el 6,7% consideran que el nivel de satisfacción fue alto; sin embargo, 8 varones que representaron el 26,6% consideran que el nivel de satisfacción fue medio.

Finalmente, según la tabla 7 de acuerdo a la procedencia de clínicas, 6 pacientes que representaron el 20% consideran que el nivel de satisfacción es medio y, 1 paciente que representó el 3,3% consideró que el nivel de satisfacción fue alto; sin embargo, con procedencia del hospital, 22 pacientes que representaron el 73,3% consideran que el nivel de satisfacción es medio y, 1 paciente que representó el 3,3% consideró que el nivel de satisfacción fue alto.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En la coyuntura actual producida por la pandemia del COVID-19, resulta importante analizar cómo es el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay, puesto que es un área que tiene alta demanda laboral, ello genera que sea necesario obtener los niveles en los que se encuentra, con la finalidad de arribar y contrastar o discutir los resultados con otros estudios similares y, finalmente presentar los aportes del estudio.

Para ello, se planteó en la investigación, utilizar el análisis descriptivo, para lo cual se obtuvo los siguientes resultados: según datos sociodemográficos. Al respecto se reveló que la edad predominante en atención se encuentran las personas de 18 a 35 años de edad, asimismo, el género que tuvo mayor concurrencia fue el femenino y, a procedencia fue en su mayoría del hospital, con un 76,7%.

De acuerdo al objetivo general, se presentó el nivel de la satisfacción del paciente se obtuvo un porcentaje de 93,3% para el nivel medio equivalente a 28 pacientes y un 6,7% para el nivel alto equivalente a 2 pacientes. Al respecto, estos resultados explicaron que la satisfacción del paciente no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a los aspectos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Los resultados obtenidos, tienen coincidencia con los estudios internacionales de Chila (2020) menciona que los resultados indicaron que el 41% responden a que existe una adecuada bioseguridad, sin embargo, un 39% sostiene que existe poca fiabilidad en los resultados y un 53% menciona que hay demora en la entrega de muestras, lo que responde con un 55% indicando que hay retardo en la atención del personal, concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios es regular debido a las diversas limitaciones encontradas. En relación con los hallazgos, se establece un nivel medio de satisfacción del paciente, ello implica que todavía existe trabajo que realizar como equipo, área dejando en claro que muchas veces, esta percepción se ve afectada por factores de horario, demanda; más aún en la coyuntura de la emergencia sanitaria.

Asimismo, en relación sus objetivos específicos se sustentan en el contraste de los hallazgos de sus resultados de las dimensiones con los antecedentes de estudio, se tuvo; la dimensión aspectos tangibles que reveló un porcentaje de 76,7% para el nivel medio equivalente a 23 pacientes y un 23,3% para el nivel alto equivalente a 7 pacientes. Al respecto, estos resultados explican que la dimensión no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a la evaluación de los aspectos físicos de las instalaciones de los equipos, la comodidad y limpieza en las áreas del laboratorio clínico.

También, en la dimensión fiabilidad se encontró que un porcentaje de 73,3% para el nivel medio equivalente a 22 pacientes y un 26,7% para el nivel alto equivalente a 8 pacientes. Al respecto, estos resultados explican que la dimensión no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a la destreza con la que el establecimiento de salud brinda el servicio de forma confiable al usuario o paciente, solucionando sus requerimientos. A nivel nacional, también, coinciden con los resultados de Vigo et. al (2020), quien menciona que debe realizarse una evaluación bimensual para poder establecer la satisfacción del cliente y garantizar calidad de servicio.

En la misma línea de resultados, la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un porcentaje de 73,3% para el nivel medio equivalente a 22 pacientes y un 26,7% para el nivel alto equivalente a 8 pacientes. Al respecto, estos resultados explican que la dimensión no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a la disposición que presenta el establecimiento de salud para otorgar un servicio de manera oportuna y rápida. Finalmente, coinciden con los aportes de Mendivil (2017) describe que el significado radica en la atención, experiencia, oportunidad de respuesta y fiabilidad de resultados, concluye que los elementos identificados constituyen fortalezas que los gestores deben emplear para mejorar el enfoque de atención.

Además, la dimensión empatía presentó un porcentaje de 63,3% para el nivel medio equivalente a 19 pacientes y un 36,7% para el nivel alto equivalente a 11 pacientes. Al respecto, estos resultados explican que la dimensión no alcanzó el nivel esperado (alto) de acuerdo a la capacidad del personal de salud para colocarse en el lugar del paciente y con ello brindar un adecuado servicio.

Al respecto, con muestra total de 30 pacientes equivalente al 100% de los pacientes encuestados; 28 pacientes que representaron el 93,3% consideran que el nivel de satisfacción

fue medio; 2 pacientes que representaron el 6,7% consideran que el nivel de satisfacción fue alto.

En relación con los hallazgos descriptivos obtenidos en los objetivos específicos, se establece un nivel medio de satisfacción del paciente, ello implica que todavía existe trabajo que realizar como equipo, área dejando en claro que muchas veces, esta percepción se ve afectada por factores de horario, demanda; más aún en la coyuntura de la emergencia sanitaria. Asimismo, coincide con Ávila et al. (2015) quienes revelaron que el laboratorio no cumple con los requisitos físicos necesarios y existe necesidad de poder suplir con los insumos necesarios para proveer al laboratorio en un adecuado servicio.

Asimismo, de acuerdo a las edades de los pacientes entre los 18 a 35 años, 19 que representaron el 63,3% consideran que el nivel de satisfacción es medio y, 1 paciente que representó el 3,3% consideró que el nivel de satisfacción fue alto; sin embargo, los pacientes de 36 a 60 años, 9 pacientes que representaron el 30% consideraron que el nivel de satisfacción fue medio y, 1 paciente que representó el 3,3% consideró que el nivel de satisfacción fue alto. Además, según el sexo, 20 mujeres que representaron el 66,7% consideran que el nivel de satisfacción es medio y, 2 mujeres que representaron el 6,7% consideran que el nivel de satisfacción fue alto; sin embargo, 8 varones que representaron el 26,6% consideran que el nivel de satisfacción fue alto.

Para agregar, según la procedencia de clínicas, 6 pacientes que representaron el 20% consideran que el nivel de satisfacción es medio y, 1 paciente que representó el 3,3% consideró que el nivel de satisfacción fue alto; sin embargo, con procedencia del hospital, 22 pacientes que representaron el 73,3% consideran que el nivel de satisfacción es medio y, 1 paciente que representó el 3,3% consideró que el nivel de satisfacción fue alto.

Por otro lado, los resultados no coinciden con Torres (2018) quien reveló que el 52,3% indican que el nivel de calidad es insatisfactorio, concluyendo que los niveles de atención son considerados como deficiente, lo cual propone que deben de plantearse mejoras en la operatividad y estrategia de atención.

Para reforzar el análisis y discusión, es preciso mencionar a Hernández (2011) quien sostiene el concepto de satisfacción, debe ser concebido como una de las formas básicas para la evaluación dentro de la salud pública. Asimismo, Bernardo et al. (2017) sostiene que la satisfacción del paciente está considerada como el elemento principal. Además,



Donabedian (1990) sostiene que la satisfacción es una respuesta directa de la emoción de los usuarios externos. Para añadir, Cleary y McNeil (1992) sostienen que es la reacción del paciente frente a las distintas características de la prestación recibida. Por otro lado, Bouwman et al. (2016) sostienen que la satisfacción se logra cuando en el establecimiento de salud se cuenta con las condiciones de recurso asistencial necesario, el mismo que cobertura en cantidad e idoneidad el nivel de atención

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020; es de 93,3 % nivel medio; se reveló que la edad predominante en atención se encuentran las personas de 18 a 35 años de edad, asimismo, el género que tuvo mayor concurrencia al laboratorio fue el femenino y, la procedencia fue en su mayoría del hospital, con un 76,7%. Por lo tanto, esto indicaría que la institución debe cambiar algunos aspectos para mejorar la atención de esta manera poder llegar a cubrir con las metas trazadas a nivel interna y externa.

El nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles de los pacientes que acuden al Laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020; es de 76,7% nivel medio. Éste indicaría que el laboratorio del hospital de chancay debe de cambiar la infraestructura de su establecimiento renovar nuevos equipos con la finalidad de obtener resultados de mayor calidad.

El nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes que acuden al Laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020; es de 73,3% nivel medio. Esto indicaría que para mejorar con la credibilidad de los resultados debe de mejorarse el grado de rapidez que emiten resultados de laboratorio y por ello debe de manejar mejor la existencia de mano profesional preparada y actualizada en resolver problemas diagnósticos.

El nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes que acuden al Laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020; es de 73,3% nivel medio. La atención en el área de emergencia debe de ser rápida es por ello que al crecer el hospital en atención medica también debe de crecer una mejor programación en todas las dimensiones de calidad del servicio de laboratorio

El nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes que acuden al Laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020; es de 63,3% nivel medio. Nos da a entender que el grado de cordialidad que expresa el personal de laboratorio frente a la atención de los pacientes no es perfecto, y que debe mejorarse mediante aptos asertivos y de trato cordial al público, quizás incentivos por parte de la institución, que apoyen una saludable comunicación entre los trabajadores y público general

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda al área de gestión institucional y recursos humanos, consultar frecuentemente al paciente sobre su satisfacción en el servicio de laboratorio, ello con la intención de establecer una mejora en el servicio propiciando un ambiente favorable que otorgue una mejor calidad de atención.

Se recomienda a la gerencia o administración, implementar mejoras en los ambientes del laboratorio clínico del hospital de Chancay, ello con la finalidad de tener mejores instalaciones de los equipos, comodidad que es necesaria para la satisfacción del paciente en los aspectos tangibles.

Se recomienda al personal de laboratorio clínico del hospital de Chancay, mejorar la atención, trato y confianza para brindar un servicio de forma confiable al usuario o paciente que se encuentre en la medida de sus requerimientos o consultas.

Se recomienda a toda el área responsable de la gestión y administración del laboratorio clínico del hospital de Chancay, disponer el establecimiento de salud para otorgar un servicio de manera oportuna y rápida a los pacientes, evitando de esta manera las colas o aglomeración en la coyuntura actual.

Se recomienda a todo el personal del laboratorio clínico del hospital de Chancay, mejorar los aspectos de la empatía para colocarse en el lugar del paciente y con ello brindar un adecuado servicio, enfocado a las necesidades del usuario externo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Nicaragua*. (Tesis de posgrado): Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
- Ávila, M., y Malambo, Y. (2015). *Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ESE centro de salud con cama vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2013*. (Tesis de posgrado): Universidad de Cartagena. Recuperado de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/2790>
- Bernardo, C., Carbajal, Y., Figueredo, C, y Robles, H. (2017). Metodología de la investigación. UNMP.
- Bouwman, R., Bomhoff, M., Robben P., y Friele, R. (2016). Patients perspectives on the role of their complaints in the regulatory process. *Health Expect*, 19(2), 483-496. doi: 10.1111/hex.12373
- Cabello, E y Chirino, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestasSERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23 (2), 88-95. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)
- 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 pregrado): Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2175>

- Churchill, G., y Suprenant, C. (1982). An investigation into de determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504. DOI: <https://www.jstor.org/stable/3151722?seq=1>
- Cleary, P., y McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*, 25 (1), 25-36. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2966123/>
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y monitoría de la calidad de la atención Médica, perspectivas en salud pública*. México DF, México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Flores, K. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Los Aquijes*. (Tesis de posgrado): Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29811>
- Garriazo, E. y Huamaní, J. (2017). *Revisión sistemática: Satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario*. (Tesis de pregrado): Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/513>
- Hernández, P. (2011) La importancia de satisfacción del usuario. *Revistas Científicas Complutenses*. Documentación de las ciencias de la información. Vol. 34:349-368. DOI: [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*. Julio; Vol. 2. Núm. 2. Recuperado de: <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
- Jinez, H., Azucena, N., Valdés, Y., y Marcel, E. (2016) Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico “Dayana”. *Rev Latinoam Patol Clin Med Lab.*; 63(1): p. 50-55. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
- Johnston, R. y Silvestro, R. (1990). *The determinants of service quality – a customer-based approach*. In The Proceedings of the Decision Science Institute Conference, San Diego, CA, November
- Kaushal, S. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. *ProQuest Journal Of Indian Management*. Vol.13. Núm.(4). pp. 5-18.
- León, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo*. (Tesis de posgrado): Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7593>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. *Perspectivas*. Octubre; 34: p. 181-209. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Medina, M., y Esquicha, A. (2013). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima). *Revista enfermería Herediana*, 6(2), 96-106. DOI: <https://doi.org/10.20453/renh.v6i2.1798>
- Mendivil, A. (2017). *Calidad de atención en el laboratorio clínico: Perspectiva de los usuarios de emergencia del Instituto de Salud del Niño*. (Tesis de

posgrado): Universidad César Vallejo. Recuperado de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8675>

Molero, T., Zambrano, M., Cruz, S., Gómez, M., Panunzio, A., Parra, I., y Sánchez, J. (2015). Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. *Saber*, 27(2), 259-268.  
Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622015000200007&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000200007&lng=es&tlng=es).

Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J., y Romero, H. (2018) *Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa y redacción de la tesis*. (5a ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado de: [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia\\_%C3%91aupas\\_5aEd.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf)

Peralta, C. (2016). *Opinión de los pacientes externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela, Honduras*. (Tesis de posgrado): Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/7767/1/t869.pdf>

Ramos, B. (2004). Control de calidad de la atención de salud. *Revista Educación Médica superior*. Ciudad de la Habana, Cuba: Editorial de Ciencias Médicas.  
Recuperado de:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412006000100008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412006000100008)

Torres, G. (2018). *Nivel de calidad de atención al usuario externo del departamento del laboratorio clínico del Hospital Augusto B. Leguía*. (Tesis de posgrado): Universidad San Pedro. Recuperado de:  
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5661>

Varo, J. (1995). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios, Un modelos de gestión hospitalaria*. Madrid, España: Ed. Díaz de Santos S.A.

Vigo, J., y Gonzáles, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista de ciencia y*



*tecnología*. Vol 16. Núm. 3. Universidad Nacional de Trujillo. Escuela de  
Posgrado. Recuperado de:  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>

Zeithaml, V. Bitner, M., y Pérez de Lara, M. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Ed. Díaz de Santos.

## **ANEXOS Y APÉNDICE**

## Anexo 1: Consentimiento informado

Yo.....identificada con DNI ..... Edad.....He sido informado (a) que la investigadora Gisella Julia Calvo Vásquez del programa académico profesional de Tecnología médica en la especialidad de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la universidad San Pedro, está realizando un estudio que permitirá conocer el “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020”

Yo he elegido liberalmente permitir participar el estudio:

- He sido informada sobre el estudio que se está realizando en el servicio de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica y he podido hacer preguntas por sí mismo.
- He recibido suficiente información sobre el estudio.
- Comprendo que participar en el estudio no conlleva riesgo alguno, más aún, permitirá conocer que personas de mi edad pueden presentar este tipo de problema.
- Mi negativa a esta en cuenta no afectara la atención a recibir en ninguna circunstancia.
- Acepto que los datos registrados puedan ser usados para las estadísticas y análisis de este estudio.
- Solamente autorizo su uso a la persona que ejecutara este estudio sujeto al secreto profesional.
- Entiendo que si firmo este papel confirma que leí o que me lo leyeron he decidido participar de este estudio.
- Expreso libremente mi conformidad a participar en este estudio.

Firma del participante del estudio

FECHA:

## Anexo 2: Instrumento para la recolección de información

### Nivel de Satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay

El presente cuestionario se realiza con fines académicos y, para mejorar el servicio que brindamos. Es anónima y reservada. Marque con un aspa (X) lo que usted considere.

1. Edad:
  - a) 18 – 35 años ( )
  - b) 36 – 60 años ( )
2. Sexo:
  - a) Masculino ( )
  - b) Femenino ( )
3. Procedencia de solicitud:
  - a) Clínicas particulares ( )
  - b) Hospitales ( )

Considere las siguientes escalas de valores: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni en acuerdo ni desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión /ítem	Escalas				
		1	2	3	4	5
	<b>Aspectos Tangibles</b>					
1	El laboratorio tiene equipos modernos.					
2	Las instalaciones físicas del laboratorio visualmente son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
3	Los empleados del laboratorio tienen buena presencia.					
4	La publicidad del laboratorio es atractiva (folletos, volantes)					
	<b>Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	El personal laboratorio cuando promete hacer algo determinado en una fecha, lo cumple.					
6	Cuando tengo un problema, el personal de laboratorio muestra interés sincero por solucionarlo					
7	El laboratorio lleva a cabo un buen servicio en la primera atención.					
8	El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo.					
9	El personal de laboratorio pone énfasis en llevar un registro de los pacientes y resultados libre de errores.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	El personal orienta y explica de manera clara sobre los pasos para la atención.					
11	Lo empleados del laboratorio realizan un servicio rápido.					
12	Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudar					
13	Los empleados de laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a mis preguntas					
	<b>Empatía</b>					
14	Mi atención en el laboratorio es individualizada					
15	El laboratorio tiene horarios de apertura para mi atención					
16	El personal de laboratorio cuenta con empleados que proporcionan atención personalizada					
17	El personal de laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para mi persona					
18	Los empleados del laboratorio comprenden mis necesidades Específicas					

# Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad de Variable Nivel de Satisfacción.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 18 de 18 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	var	var	var	v
1	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1				
2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	4				
3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	2	3				
4	3	5	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
5	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	1	3	1	1				
6	2	1	1	2	3	4	3	4	2	3	1	2	2	4	2	2	3	3				
7	3	1	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1				
8	2	2	3	1	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2				
9	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4				
10	2	3	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	3				
11	3	4	2	3	2	5	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2				
12	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2				
13	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2				
14	3	2	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3				
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
16	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2				
17	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2				
18	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
19	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4				
20	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2				
21																						
22																						

Confiabilidad Nivel de Satisfacción.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

```
'2020\USF\JULIA CALVO\Confiabilidad de Variable Nivel de Satisfacción.sav'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18
/SCALE('V: Nivel de satisfacción') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Fiabilidad**

**Escala: V: Nivel de satisfacción**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.853	18

### Anexo 3: Reporte de las propiedades métricas

Variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición	Baremos: Niveles y Rangos
Satisfacción del paciente			Likert Ordinal  1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en acuerdo ni desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Variable: Satisfacción de paciente Bajo (18 - 41 puntos) Medio (42 - 65 puntos) Alto (66 - 90 puntos)
	D1: Aspectos tangibles	Ítem. 1 – 4		D1: Aspectos tangibles Bajo (4 - 9 puntos) Medio (10 - 14 puntos) Alto (15 - 20 puntos)
	D2: Fiabilidad	Ítem. 5 – 9		D2: Fiabilidad Bajo (5 - 11 puntos) Medio (12 - 18 puntos) Alto (19 - 25 puntos)
	D3: Capacidad de respuesta	Ítem. 10 – 13		D3: Capacidad de respuesta Bajo (4 - 9 puntos) Medio (10 - 14 puntos) Alto (15 - 20 puntos)
	D4: Empatía	Ítem. 14 – 18		D4: Empatía Bajo (5 - 11 puntos) Medio (12 - 18 puntos) Alto (19 - 25 puntos)

## Anexo 4: Informe de conformidad del asesor



### **APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

**A** : **Dra. JENNY EVELYN CANO MEJIA**  
Decana (o) de la Facultad Ciencias de la Salud

**De** : **Mg. Jaime Luyo Delgado**  
Asesor de Tesis

**Asunto** : **Aprobación de proyecto de investigación**

**Fecha** : **Huacho, julio 01 de 2021**

### **Ref. RESOLUCIÓN DE DIRECCION DE ESCUELA N° 0521-2020-USP-EAPTMD**

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo informarle que el proyecto de Investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE CHANCAY 2020", presentado por la bachiller GISELLA JULIA CALVO VÁSQUEZ se encuentra en condición de ser evaluado por los miembros del Jurado Dictaminador de su proyecto de investigación.

Contando con su amable atención al presente, es ocasión propicia para renovarle las muestras de mi especial deferencia personal.

Atentamente,

---

**Mg. Jaime Luyo Delgado**  
Asesor de Tesis

## Anexo 5: Documentación de trámites administrativos



### DICTAMEN N° 068 DE IDEA DE TESIS

Siendo las 11.00 horas del día jueves 08 de octubre del 2020, en la ciudad de Lima, se revisó la idea de Tesis denominada: **"NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL DE CHANCAY -2020**  
Presentado por la estudiante: **CALVO VASQUEZ GUISELLA** del Programa de Tecnología Médica Especialidad Laboratorio Clínico.

Luego de revisar la idea de tesis, se dictamina **APROBAR** la propuesta, debiendo iniciar el desarrollo de su proyecto de investigación.

**Dr. Eber W. Zavaleta Llanos**  
Docente Principal USP  
Comisión de Revisión de Idea de Tesis





**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

"Año de la Universalización de la Salud"

## **RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE ESCUELA N° 0521-2020-USP-EAPTM/D**

Chimbote, 06 de noviembre de 2020

### **VISTO:**

La solicitud que presenta el(la) graduado(a) **GISELLA JULIO CALVO VÁSQUEZ**, con código N° 1614100038, de la Escuela Profesional de Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, de la filial HUACHO, sobre designación de Asesor de Tesis.

### **CONSIDERANDO:**

Que, el(la) recurrente ha elegido la opción de presentación de la tesis, como modalidad para obtener el Título Profesional conforme al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro Artículo 16°.

Que, de acuerdo al Artículo 20° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, la Tesis es un trabajo original y crítico de tipo básico y aplicado en el campo correspondiente de área de estudio de la carrera profesional y tiene por finalidad contribuir al desarrollo, institucional, local, regional o nacional.

Que, de acuerdo al Artículo 21° numeral 21.01 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, el proyecto de Tesis debe ser elaborado de acuerdo a los esquemas adoptados por los modelos de investigación científica, aprobados por la Universidad; y numeral 21.02 el Director de Escuela Profesional mediante resolución designa al asesor de tesis del graduado.

### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero:** Designar al(la) **MG. JAIME LUYO DELGADO**, como **ASESOR(A) DE TESIS** del(la) graduado(a) **GISELLA JULIO CALVO VÁSQUEZ**, para que oriente y asesore el proceso correspondiente a la elaboración del proyecto de investigación y ejecución de la tesis titulada "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE CHANCAY 2020**", otorgándoles un plazo máximo de seis meses para este proceso, a partir de la aprobación del proyecto.

**Artículo Segundo:** El(la) **ASESOR(A)**, al término de la elaboración y ejecución de la tesis deberá emitir a la Dirección de la Escuela Profesional de Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, el informe del asesoramiento respectivo.

### **REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

AEV/lmc  
C.C.: Asesora,  
Interesado/a,  
Archivo.

  
Dr. Aguilón Enrique Villegas  
DIRECTOR  
Esc. Profesional de Tecnología Médica



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

DIRECCION GENERAL  
FILIAL HUACHO

Trámite N° 51419

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huacho, 06 de Agosto de 2021

**RESOLUCION DIRECTORAL N° 117-2021-USP-FH**

**VISTO:**

La solicitud de la graduada CALVO VASQUEZ, Gisella Julia con código 1614100038 del Programa de estudios de Tecnología Médica especialidad Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica Filial Huacho, sobre designación de Jurado Dictaminador de Proyecto de Tesis.

**CONSIDERANDO:**

Que, la Facultad de Ciencias de la Salud es una unidad de formación académica, profesional y de gestión, autónoma de la Universidad San Pedro, que brinda educación profesional en los Programas de Estudio de Obstetricia, Enfermería, Psicología y Tecnología Médica; Programas de Segunda Especialidad Profesional y Posgrado; desarrollo actividades de enseñanza, de investigación, de responsabilidad social, de proyección social y extensión cultural.

Que, de acuerdo con el Artículo 21º numeral 21.03 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro vigente, con el informe favorable del asesor, el graduado solicita la aprobación de su proyecto de tesis.

Que, de acuerdo con el Artículo 77º numeral 77.02 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro vigente, los jurados Dictaminadores en las filiales tanto para la obtención del grado de bachiller, el título profesional y el título profesional de segunda especialización son designados por el Coordinador de la Escuela Profesional y el Director de la Filial emite la resolución respectiva.

Que, el Asesor de Tesis Mg. Jaime Luyo Delgado, designado mediante Resolución de Dirección de Escuela N° 0521-2020-USP-EAPTM/D, ha presentado informe favorable con fecha 01 de julio de 2021.

Estando a las consideraciones anteriores;

**SE RESUELVE:**


**Artículo Primero. -** DESIGNAR al Jurado Dictaminador del Proyecto de Tesis denominado "Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del Hospital de Chancay - 2020", presentado por la graduada CALVO VASQUEZ, Gisella Julia que estará integrado por:

Dra. Geraldina Rebeca Parihuamán Quinde	Presidente
Mg. Prospero Celso Benites Grados	Secretario
Mg. Luis Enrique Gonzales Chung	Vocal
Mg. Agapito Enriquez Valera	Accesitario

**Artículo Segundo. -** El Jurado Dictaminador de Tesis deberá presentar a la Directora General de la Filial Huacho el Dictamen de Evaluación en un plazo de ocho (08) días hábiles, a partir de la emisión de la presente resolución.

**REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESEE**



  
Dra. GERALDINA REBECA PARIHUAMAN QUINDE  
Directora General USP Filial Huacho

GRPQ/Dir  
MFO/Sec  
c.c. Jurados (3), Interesado (a), archivo.



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

## **RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE ESCUELA N° 003-2022-USP-EAPT/M/D**

Chimbote, enero 04 de 2022

### **VISTO:**

OFICIO N° 1907 -2021/USP-FH/DG, que presenta el Director General de la Filial Huacho, con el que alcanza la solicitud de la graduado(a) Calvo Vasquez Gisella Julia, con código N° 1614100038, de la Escuela Profesional de Tecnología Médica con especialidad en Laboratorio Clínico Y Anatomía Patológica, sobre aprobación de proyecto de tesis.

### **CONSIDERANDO:**

Que, para continuar con la ejecución de la tesis es necesario la aprobación del proyecto de tesis por el Jurado Dictaminador y emitir la resolución respectiva.

Que, de acuerdo al Artículo 21° numeral 21.05 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro vigente, si el jurado aprueba el proyecto, el Director de Escuela Profesional emite la resolución y procede al registro respectivo.

Que, con dictamen de evaluación favorable, del 03 de diciembre del 2021, el Jurado Dictaminador, designado mediante RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0117 -2021-USP-FH, aprueba la ejecución del proyecto de tesis titulado "Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del Hospital de Chancay – 2020".

### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero:** APROBAR el proyecto de tesis titulado "Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del Hospital de Chancay - 2020", presentado por el(la) graduado(a) Calvo Vasquez Gisella Julia, otorgándole un plazo máximo de seis meses para su ejecución, a partir de la emisión de la presente resolución.

**Artículo Segundo:** REGISTRAR el proyecto de tesis en el libro respectivo de la Escuela Profesional de Tecnología Médica con especialidad en LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA PATOLOGICA.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

c.c.:

Interesados,  
Archivo.

AEV/car.

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
Dr. Ayapito Enrique Valero  
Escuela Profesional de Tecnología Médica



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Programa de Tecnología Médica, especialidad  
Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"*

**ACTA DE DICTAMEN DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TESIS N.º 016-2021**

Siendo las 10:00 horas, del viernes 03 de diciembre de 2021, y estando dispuesto al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, aprobado con Resolución de Consejo Universitario, en su artículo 77º, se reúne mediante videoconferencia Jurado Dictaminador de Proyecto de Tesis designado mediante Resolución Directoral N.º 117-2021-USP-FH, integrado por:

Dra. Geraldina Rebeca Parihuamán Quinde	Presidente
Mg. Próspero Celso Benites Grados	Secretario
Mg. Luis Enrique Gonzales Chung	Vocal

Con el objetivo de revisar y evaluar el proyecto de tesis titulado *"Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay - 2020"*, presentado por la Bachiller:

**CALVO VASQUEZ, Gisella Julia**

Efectuada la revisión y evaluación del mencionado proyecto, el Jurado Dictaminador acuerda **APROBAR** el proyecto de tesis, quedando listo para su Informe Final.

Siendo las 10:40 horas se dio por terminada la reunión.

Los miembros del Jurado Dictaminador de Proyecto de Tesis firman a continuación, dando fe de las conclusiones del acta:

**Dra. Geraldina Rebeca Parihuamán Quinde**  
**PRESIDENTE**

**Mg. Prospero Celso Benites Grados**  
**SECRETARIO**

**Mg. Luis Enrique Gonzales Chung**  
**VOCAL**

c.c.: Interesada  
Expediente  
Archivo.

**APROBACION DE INFORME FINAL DE INVESTIGACION**

**A** : **Dra. JENNY EVELYN CANO MEJIA**  
Decana (o) de la Facultad Ciencias de la Salud

**De** : **Mg. Jaime Luyo Delgado**  
Asesor de Tesis

**Asunto** : **Aprobación de informe final de investigación**

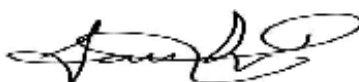
**Fecha** : **Huacho, Febrero 10 de 2022**

**Ref. RESOLUCIÓN DE DIRECCION DE ESCUELA N° 0521-2020-USP-EAPTM/D**

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo informarle que el informe final de Investigación titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE CHANCÁY 2020”, presentado por la bachiller GISELLA JULIA CALVO VÁSQUEZ se encuentra en condición de ser evaluado por los miembros del Jurado Dictaminador de su informe final de investigación.

Contando con su amable atención al presente, es ocasión propicia para renovarle las muestras de mi especial deferencia personal.

Atentamente,



---

**Mg. Jaime Luyo Delgado**  
Asesor de Tesis



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Programa de Tecnología Médica, especialidad  
Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

**ACTA DE DICTAMEN DE APROBACIÓN DE INFORME DE TESIS N.º 026-2022**

En la ciudad de Huacho siendo las 10:00 am, del día 29 de junio del año dos mil veintidós, y estando dispuesto al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro./RCU 2659-2018 en su artículo 21º, se reunió el Jurado Dictaminador de tesis con resolución R.D N° 020-2022-USP-FH integrado por:

<b>Dra. Geraldina Rebeca Parihuamán Quinde</b>	<b>Presidente</b>
<b>Lic. Gladys Blanca Muñoz Toledo</b>	<b>Secretaria</b>
<b>Mg. Luis Enrique Gonzales Chung</b>	<b>Vocal</b>

Con el objetivo de evaluar el proyecto de tesis titulado "Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del Hospital de Chancay - 2020", presentado por el bachiller:

**CALVO VASQUEZ, Gisella Julia**

Efectuada la revisión y evaluación del mencionado Informe final de investigación el jurado Dictaminador emite el siguiente fallo: APROBAR el informe final de tesis, quedando listo para su aprobación del mismo.

Siendo las 10:40 se dio por terminada la reunión de evaluación.

Los miembros del Jurado Dictaminador firman a continuación, dando fe de las conclusiones del acta:

**Dra. Geraldina Rebeca Parihuamán Quinde**  
Presidente

**Lic. Gladys Blanca Muñoz Toledo**  
Secretario

**Mg. Luis Enrique Gonzales Chung**  
Vocal

e.e.: Interesada  
Expediente  
Archivo.

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020” del (a) estudiante: Gisella Julia Calvo Vásquez, identificado(a) con Código N° 1614100038, se ha verificado un porcentaje de similitud del 19%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 19 de Julio de 2022

  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Dr. CARLOS URBINA SANJINES  
VICERRECTOR



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.



**GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**  
HOSPITAL CHANCAY Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD



*"Año de la Universalización de la Salud"*

**MEMORANDUM N° 069-B-UE-N°405 HCH.SBS D. PATOL. /2020**

A : Lic. María Angélica Calderón Pablo  
Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

DE : Dr. Reynaldo Estela Ramirez  
Jefe del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica

FECHA : 01/12/2020

---

Por medio del presente saludo a Ud., cordialmente y a la vez dar respuesta al MEMORANDUM N° 011, AUTORIZACIÓN del desarrollo de la encuesta sobre el NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE CHANCAY – 2020 a la Bachiller. Gisela Julia Calvo Vasquez.

Es todo cuanto informo a Ud.

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL CHANCAY Y SBS

Dr. Reynaldo Estela Ramirez  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PATOLOGÍA CLÍNICA  
Y ANATOMÍA PATOLÓGICA  
C.M. N° 45765 RNE 03210



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): M(o). María Esther Calderón Osorio
- 1.2. Grado Académico. Especialista en Microbiología Clínica.
- 1.3. Profesión: Tecnólogo Médico
- 1.4. Institución donde labora: MINSA – Hospital de Chancay y SBS.
- 1.5. Cargo que desempeña. Jefe de Anatomía Patológica.
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
 Cuestionario de Satisfacción del usuario adaptado a laboratorio clínico del modelo SERVQUAL
- 1.7. Autor del instrumento: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. (1993)
- 1.8. Adaptado: Bach. Calvo Vasquez Gisella Julia
- 1.9. Programa de estudios: Tecnología Médica

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						30	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>							<b>30</b> (Treinta)

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa:   30
- 3.2. Opinión:    FAVORABLE   X      DEBE MEJORAR             
                  NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL DE CHANGAY Y S.S.  
*[Handwritten Signature]*  
Lic. Maria Calderon Osorio  
C.T.M.P. 1146  
Jefe del Servicio de Auditoría Patológica

Firma

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Dr. Reynaldo Giovanni ESTELA RAMIREZ
- 1.2. Grado Académico: Médico titulado - Especialista en Patología Clínica.
- 1.3. Profesión: Docente, médico cirujano
- 1.4. Institución donde labora: Hospital de Chancay-MINSA-Jefe de Departamento de Patología Clínica
- 1.5. Cargo que desempeña Docente universitario: Profesor auxiliar Universidad Particular San Juan Bautista
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
Cuestionario de Satisfacción del usuario adaptado a laboratorio clínico del modelo SERVQUAL
- 1.7. Autor del instrumento: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. (1993)
- 1.8. Adaptado: Bach. Calvo Vasquez Gisella Julia
- 1.9. Programa de estudios: Tecnología Médica

**II. VALIDACIÓN**


INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						<b>30</b>	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>							<b>30 (Treinta)</b>

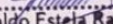
III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa:   30  

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR   
NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL CHANCAY Y SBS

  
Dr. Reynaldo Estela Ramirez  
EFE DE DEPARTAMENTO DE PATOLOGÍA CLÍNICA  
Y ANATOMÍA PATOLÓGICA  
C. M. B. 0014265 RNE 011210

\_\_\_\_\_  
Firma

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): M(o). Ipince Antunez, Daniel Alberto
- 1.2. Grado Académico. Maestro en Ing. Industrial/Especialista en Estadística aplicada para Investigación.
- 1.3. Profesión: Docente, Ingeniero.
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho
- 1.5. Cargo que desempeña Docente universitario
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
Cuestionario de Satisfacción del usuario adaptado a laboratorio clínico del modelo SERVQUAL
- 1.7. Autor del instrumento: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. (1993)
- 1.8. Adaptado: Bach. Calvo Vasquez Gisella Julia
- 1.9. Programa de estudios: Tecnología Médica

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						<b>30</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>30</b> <b>(Treinta)</b>				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa:   30  3.2. Opinión: FAVORABLE   X   DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

.....  
Mg. Daniel Alberto Ipince Antunez  
Metodólogo-Estadístico

## Anexo 6: Constancia de similitud



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital de Chancay – 2020" del (a) estudiante: Gisella Julia Calvo Vásquez, identificado(a) con Código N° 1614100038, se ha verificado un porcentaje de similitud del 19%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 19 de Julio de 2022

  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Dr. CARLOS URBINA SANJINES  
VICERRECTOR



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **Anexo 7: Formato de publicación en el repositorio institucional**



### Anexo 8: Base de datos

Nº	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE																	
	D1: Aspectos tangibles				D2: Fiabilidad					D3: Capacidad de respuesta				D4: Empatía				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5
4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
11	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
13	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
16	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
20	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4
22	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4
26	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4
27	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
28	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
29	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4

\*BASE DATOS-SATISFACCIÓN DEL PACIENTE-GISELLA CALVO.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

5: Visible: 18 de 18 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	var	var
1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
2	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3		
3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5		
4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3		
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
6	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4		
11	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4		
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4		
13	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
14	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3		
15	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
16	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3		
17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3		
20	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3		
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4		
22	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3		
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3		

Vista de datos Vista de variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

23:36 13/07/2022

