



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

Esta licencia permite que otros distribuyan, mezclen, adapten y construyan sobre su trabajo, incluso comercialmente, siempre que le reconozcan la creación original. Esta es la licencia más complaciente que se ofrece. Recomendado para la máxima difusión y uso de materiales con licencia.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

"SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO EN UNA UNIVERSIDAD DE ICA, AÑO 2023"

Presentado por:

PACHECO MORAN JULIO CÉSAR

De la **MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA.**

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 6%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 07 de julio de 2025.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA**



TESIS

**“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIOS DE
LABORATORIO CLÍNICO EN UNA UNIVERSIDAD DE ICA, AÑO
2023”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

AUTOR:

Bach. PACHECO MORAN, JULIO CÉSAR

PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

ASESOR:

Dr. LEVEAU BARTRA, HARRY RAÚL

ICA – PERU

2025

DEDICATORIA:

Con todo el amor del mundo esta Investigación está dedicada a mis queridos padres Víctor Tomas y Dora Guillermina quienes me guiaron e iluminaron para conseguir mis objetivos.

DEDICATORIA:

Dedicado a mis adorados hijos Shamira Del Rosario y Josuet Julio quienes son la inspiración en mi vida. Asimismo, a mi esposa Mónica Carmela que hoy está a lado del Señor y desde lo alto guía e ilumina mi camino y el de mis hijos.

AGRADECIMIENTO:

Un especial agradecimiento a mi asesor Doctor Harry Raúl Leveau Bartra quien ha guiado este estudio y gracias a sus sabios consejos se ha llegado a concluir.

INDICE

INDICE	iv
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I INTRODUCCIÓN.....	xiii
EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	15
1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	15
1.1.1. Primer antecedente internacional.....	15
1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	16
1.2.1. Primer antecedente nacional.....	16
1.2.2. Segundo antecedente nacional.....	16
1.2.3. Tercer antecedente nacional.....	16
1.3. ANTECEDENTES REGIONALES.....	16
1.3.1. Primer antecedente regional.....	16
1.3.2. Segundo antecedente regional.....	17
1.3.3. Tercer antecedente regional.....	17
1.4. BASES TEORICAS.....	17
1.4.1. Variable satisfacción.....	17
1.4.2. Definición de las dimensiones de la variable satisfacción.....	20
1.4.3. Variable calidad.....	21
1.4.4. Definición de las dimensiones de la variable calidad de atención.....	22
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
1.5.1. Problema principal.....	24
1.5.2. Problemas específicos.....	24
1.5.2.1. Primer problema específico.....	24
1.5.2.2. Segundo problema específico.....	24
1.5.2.3. Tercer problema específico.....	24
1.5.2.4. Cuarto problema específico.....	24
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	25
1.6.1. Justificación.....	25
1.6.2. Importancia.....	25
1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.7.1. Objetivo principal.....	25
1.7.2. Objetivos específicos.....	26

1.7.2.1. Primer objetivo específico	26
1.7.2.2. Segundo objetivo específico.	26
1.7.2.3. Tercer objetivo específico.....	26
1.7.2.4. Cuarto objetivo específico.	26
1.8. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	26
1.8.1. Hipótesis principal.	26
1.8.2. Hipótesis específicas.	26
1.8.2.1. Primera hipótesis específica.....	26
1.8.2.2. Segunda hipótesis específica.....	27
1.8.2.3. Tercera hipótesis específica.	27
1.8.2.4. Cuarta hipótesis específica.....	27
1.8.3. Variables.....	27
1.8.3.1. Variable independiente.	27
1.8.3.2. Variable dependiente.	27
II ESTRATEGÍA METODOLÓGICA.	28
2.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.1.1. Tipo.....	28
2.1.2. Nivel.....	28
2.1.4. Diseño.	28
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.	28
2.2.1. Población.	28
2.2.2. Muestra.....	28
2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	28
2.3.1. Encuesta.	28
2.3.2. Instrumentos.	29
III RESULTADOS.	30
3.1. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	30
3.1.1. Presentación de tablas de frecuencia y gráficos.....	30
IV DISCUSIÓN.....	66
V CONCLUSIONES	69
VI RECOMENDACIONES.....	70
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
VIII ANEXOS.....	75
Anexo N°1: Matriz de consistencia	75
Anexo N°2: Operacionalización de variables.....	76
Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos.....	77

Anexo 4: Confiabilidad	83
Anexo 5: Contrastación de la hipótesis general.....	85
Anexo 6: Contrastación de las hipótesis específicas.....	89

INDICE DE TABLAS

Gráfico 1: Atención recibida en el servicio de laboratorio	30
Gráfico 2: Amabilidad y atención del personal de laboratorio	31
Gráfico 3: Tiempo de espera para ser atendido es razonable	32
Gráfico 4: Instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas.....	33
Gráfico 5: Rapidez en la atención para tomarse la muestra de laboratorio.....	34
Gráfico 6: Oportuna atención en el módulo de entrega de resultados	35
Gráfico 7: Entrega de resultado de análisis en un plazo adecuado.....	36
Gráfico 8: Percepción de seguridad y confianza en el servicio de laboratorio.....	37
Gráfico 9: Percepción del horario de atención del laboratorio	38
Gráfico 10: Accesibilidad en la ubicación del laboratorio.....	39
Gráfico 11: Satisfacción con los costos de los análisis de laboratorio.....	40
Gráfico 12: Percepción del proceso para obtener una cita en el laboratorio	41
Gráfico 13: Claridad de la información brindada por el laboratorio	42
Gráfico 14: Capacidad del laboratorio para atender necesidades especiales	43
Gráfico 15: Instalaciones del laboratorio respecto a limpieza y comodidad.....	44
Gráfico 16: Ambientes del laboratorio en relación con la temperatura percibida.....	45
Gráfico 17: Percepción sobre la adecuada iluminación del laboratorio	46
Gráfico 18: Evaluación de la tolerabilidad del ruido en el laboratorio	47
Gráfico 19: Comodidad de los asientos en el laboratorio:	48
Gráfico 20: Espacio disponible en el laboratorio para la espera	49
Gráfico 21: Decoración del laboratorio	50
Gráfico 22: Trato del personal del laboratorio.....	51
Gráfico 23: Atención del personal de laboratorio	52
Gráfico 24: Claridad y amabilidad en las respuestas del personal del laboratorio.....	53
Gráfico 25: Calidad del trato personalizado brindado por el personal del laboratorio	54
Gráfico 26: Empatía del personal del laboratorio frente a la situación del paciente	55
Gráfico 27: Comodidad de parte del personal de laboratorio durante una visita.....	56
Gráfico 28: Amabilidad por parte del personal de laboratorio	57
Gráfico 29: Explicación del procedimiento por parte del personal del laboratorio.....	58

Gráfico 30: Personal de laboratorio absuelve las preguntas de pacientes	59
Gráfico 31: Información de resultados de análisis son comprensibles	60
Gráfico 32: Diferentes opciones de análisis disponibles	61
Gráfico 33: Información de laboratorio suficiente para tomar decisiones	62
Gráfico 34: Información sobre costos de los análisis.....	63
Gráfico 35: Diferentes opciones de análisis disponibles	64
Gráfico 36: Personal de laboratorio es muy amable	65

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Atención recibida en el servicio de laboratorio	30
Gráfico 2: Amabilidad y atención del personal de laboratorio	31
Gráfico 3: Tiempo de espera para ser atendido es razonable.....	32
Gráfico 4: Instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas	33
Gráfico 5: Rapidez en la atención para tomarse la muestra de laboratorio	34
Gráfico 6: Oportuna atención en el módulo de entrega de resultados.....	35
Gráfico 7: Entrega de resultado de análisis en un plazo adecuado	36
Gráfico 8: Percepción de seguridad y confianza en el servicio de laboratorio	37
Gráfico 9: Percepción del horario de atención del laboratorio	38
Gráfico 10: Accesibilidad en la ubicación del laboratorio	39
Gráfico 11: Satisfacción con los costos de los análisis de laboratorio	40
Gráfico 12: Percepción del proceso para obtener una cita en el laboratorio	41
Gráfico 13: Claridad de la información brindada por el laboratorio	42
Gráfico 14: Capacidad del laboratorio para atender necesidades especiales	43
Gráfico 15: Instalaciones del laboratorio respecto a limpieza y comodidad	44
Gráfico 16: Ambientes del laboratorio en relación con la temperatura percibida.....	45
Gráfico 17: Percepción sobre la adecuada iluminación del laboratorio	46
Gráfico 18: Evaluación de la tolerabilidad del ruido en el laboratorio	47
Gráfico 19: Comodidad de los asientos en el laboratorio:.....	48
Gráfico 20: Espacio disponible en el laboratorio para la espera	49
Gráfico 21: Decoración del laboratorio.....	50
Gráfico 22: Trato del personal del laboratorio.....	51
Gráfico 23: Atención del personal de laboratorio	52
Gráfico 24: Claridad y amabilidad en las respuestas del personal del laboratorio.....	53
Gráfico 25: Calidad del trato personalizado brindado por el personal del laboratorio.....	54
Gráfico 26: Empatía del personal del laboratorio frente a la situación del paciente	55
Gráfico 27: Comodidad de parte del personal de laboratorio durante una visita.....	56
Gráfico 28: Amabilidad por parte del personal de laboratorio	57
Gráfico 29: Explicación del procedimiento por parte del personal del laboratorio.	58

Gráfico 30: Personal de laboratorio absuelve las preguntas de pacientes	59
Gráfico 31: Información de resultados de análisis son comprensibles.....	60
Gráfico 32: Diferentes opciones de análisis disponibles	61
Gráfico 33: Información de laboratorio suficiente para tomar decisiones.....	62
Gráfico 34: Información sobre costos de los análisis.....	63
Gráfico 35: Diferentes opciones de análisis disponibles	64
Gráfico 36: Personal de laboratorio es muy amable	65

RESUMEN

Este trabajo buscó analizar la asociación entre la percepción de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio en el laboratorio clínico de una universidad en Ica durante 2023, empleando una metodología cuantitativa con diseño no experimental, descriptivo-correlacional y transversal. La muestra incluyó 160 pacientes evaluados mediante encuestas que midieron variables como trato cordial, claridad en la comunicación, comodidad física y facilidad de acceso. Los hallazgos revelaron que, aunque el 70% de los participantes expresó alta satisfacción general, se detectaron áreas críticas: un 30% manifestó descontento con la información brindada, mientras que condiciones ambientales (ruido, temperatura e infraestructura) obtuvieron evaluaciones desfavorables. Adicionalmente, la localización del laboratorio y la transparencia en los procedimientos fueron señalados como aspectos problemáticos por un segmento relevante de usuarios. El estudio confirma una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, respaldando las hipótesis planteadas. Se destacan como fortalezas la amabilidad del equipo asistencial, pero se señalan deficiencias en confort y comunicación, lo que exige intervenciones en gestión operativa y diseño espacial. La investigación aporta evidencia para optimizar modelos de atención centrados en el paciente en entornos académicos de salud.

Palabras clave: Percepción del paciente, estándares de servicio, diagnóstico clínico, gestión sanitaria, instituciones educativas.

ABSTRACT

This study sought to analyze the association between user satisfaction and service quality in a university clinical laboratory in Ica during 2023, employing a quantitative methodology with a non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design. The sample included 160 patients evaluated through surveys that measured variables such as cordial treatment, clarity of communication, physical comfort, and ease of access. The findings revealed that, although 70% of participants expressed high overall satisfaction, critical areas were identified: 30% expressed dissatisfaction with the information provided, while environmental conditions (noise, temperature, and infrastructure) received unfavorable evaluations. Additionally, the laboratory's location and transparency in procedures were identified as problematic aspects by a significant segment of users. The study confirmed a statistically significant correlation between both variables, supporting the proposed hypotheses. The friendliness of the healthcare team was highlighted as a strength, but deficiencies in comfort and communication were noted, requiring interventions in operational management and spatial design. This research provides evidence for optimizing patient-centered care models in academic healthcare settings.

Keywords: Patient perception, service standards, clinical diagnosis, healthcare management, educational institutions.

I INTRODUCCIÓN

Los servicios de laboratorio clínico desempeñan un rol crucial en el sistema de salud, no solo por su aporte diagnóstico, sino también por su influencia en la experiencia del paciente. Actualmente, los usuarios demandan no solo precisión técnica, sino también un trato empático, facilidad de acceso, comodidad y eficiencia. Por ello, el grado de satisfacción se ha posicionado como un parámetro clave para medir la calidad asistencial, en particular en instituciones universitarias que brindan atención médica a la comunidad.

Los laboratorios clínicos universitarios enfrentan múltiples desafíos en su calidad asistencial, que abarcan desde limitaciones infraestructurales hasta dinámicas en la atención al paciente. Investigaciones recientes (Lino-Villacreses et al., 2023) demuestran que una adecuada gestión de calidad eleva la satisfacción usuaria, destacando como elementos fundamentales la disponibilidad, precisión y puntualidad del servicio. Complementariamente, trabajos de Vera (2021) y Torres (2021) en contexto peruano identifican que el trato respetuoso, claridad en la comunicación, higiene del espacio y condiciones físicas adecuadas determinan sustancialmente la evaluación que realizan los usuarios del servicio.

Estudios nacionales realizados por Acosta (2021) y Tello-Vera et al. (2021) revelaron que más del 60% de los usuarios de laboratorios clínicos manifestaron insatisfacción, reflejando una clara discrepancia entre sus expectativas y la calidad del servicio recibido. A escala regional, investigaciones como las de Díaz (2022) y Aquije (2021) confirmaron una correlación directa entre la calidad asistencial y la satisfacción de los pacientes, si bien detectaron problemas específicos en los tiempos de atención, facilidad de acceso y claridad en la comunicación.

La revisión de la literatura evidencia que, pese a las iniciativas implementadas para optimizar los servicios de laboratorio clínico, persisten deficiencias que impactan negativamente en la experiencia del usuario, particularmente en entornos universitarios que combinan atención médica con formación profesional. Esta realidad justifica la investigación sobre la correlación entre satisfacción paciente-calidad asistencial en el laboratorio clínico de una universidad iqueña, con el objetivo de obtener datos científicos que fundamenten estrategias de optimización institucional.

Este estudio se orientó a analizar la asociación entre la satisfacción usuaria y la calidad asistencial en el servicio de laboratorio clínico de una universidad iqueña durante 2023. Mediante la evaluación de aspectos como facilidad de acceso, comodidad, trato personal e información proporcionada, se pretende reconocer tanto los aciertos como las limitaciones del servicio según la perspectiva de los pacientes, con el fin de establecer recomendaciones prácticas que promuevan una atención holística, efectiva y orientada al usuario.

El estudio se organizó en cinco secciones fundamentales: La primera corresponde a la introducción, donde se presenta el contexto del problema, justificación, metas de investigación, supuestos teóricos, aspectos conceptuales y marco referencial. La segunda sección describe la metodología empleada, especificando el enfoque de investigación, modelo de estudio, universo muestral, herramientas de recolección y procedimientos analíticos. El tercer apartado muestra los hallazgos cuantitativos obtenidos mediante encuestas a usuarios del laboratorio clínico y su respectivo tratamiento estadístico. Posteriormente, el cuarto segmento establece un diálogo crítico entre los resultados, la literatura especializada y los postulados iniciales. Finalmente, el quinto componente sintetiza las evidencias obtenidas y formula sugerencias para optimizar la atención al paciente. Este trabajo busca generar insumos relevantes para la administración de servicios universitarios de salud y el desarrollo de protocolos institucionales con enfoque en la calidad percibida por los usuarios.

EL AUTOR

EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

1.1.1. Primer antecedente internacional.

En su investigación publicada en la Revista Latinoamericana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio (2020), Nafarte-Cota analizó la satisfacción de usuarios en servicios de laboratorio mediante intervenciones formativas para estudiantes de medicina, obteniendo hallazgos relevantes que se detallan a continuación:

La formación especializada de estudiantes de medicina en procedimientos de laboratorio resulta fundamental, particularmente en la etapa preanalítica donde se concentran más del 60% de los errores diagnósticos, permitiendo así optimizar la calidad y eficiencia en la atención clínica de los pacientes [2].

1.1.2. Segundo antecedente internacional.

En su trabajo publicado en Dialnet (2023), Lino-Villacreses y colaboradores examinaron el impacto de los sistemas de gestión de calidad en servicios de salud, obteniendo hallazgos relevantes que se presentan a continuación. El estudio, desarrollado en Ecuador bajo el título "La importancia de una gestión efectiva de la calidad en la atención al paciente", aportó conclusiones significativas para el ámbito clínico:

Una administración óptima de los estándares de calidad en servicios clínicos garantiza que los usuarios accedan a laboratorios seguros, eficientes y acordes a sus requerimientos, lo que impacta favorablemente tanto en su bienestar como en la percepción del servicio recibido y la eficacia del sistema sanitario. Evidentemente, estos elementos mantienen una relación directa con la excelencia asistencial [3].

1.1.3. Tercer antecedente internacional.

La investigación desarrollada por De León (2020) en la Universidad de San Carlos de Guatemala, enfocada en evaluar la satisfacción usuaria en el laboratorio clínico del Hospital Pedro de Betancourt (Antigua Guatemala), permitió obtener conclusiones relevantes para el ámbito de la salud:

La evaluación mediante el modelo SERVQUAL revela que las expectativas de los usuarios exceden su percepción real del servicio, evidenciando una brecha negativa en la calidad evaluada [4].

1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.

1.2.1. Primer antecedente nacional.

La investigación desarrollada por Tello-Vera y colaboradores (2021), publicada en la revista *Experiencia en Medicina del Hospital Regional de Lambayeque*, analizó los niveles de satisfacción de usuarios en un laboratorio clínico de alta complejidad ubicado en el norte peruano (diciembre 2021), cuyos hallazgos principales se presentan a continuación:

Los índices de satisfacción usuaria en servicios de laboratorio clínico se mantienen en un rango del 50% al 60%, porcentaje que no alcanza los estándares establecidos por las autoridades sanitarias nacionales [5].

1.2.2. Segundo antecedente nacional.

En su trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Tecnología Médica (2021), Acosta evaluó la satisfacción de pacientes externos respecto a la calidad del servicio en el laboratorio clínico del Hospital Belén de Lambayeque, cuyos hallazgos principales se detallan a continuación:

Los resultados revelaron que un 62,28% de los pacientes manifestó insatisfacción con el servicio, frente a un 37,72% que reportó una experiencia positiva, evidenciando la necesidad de optimizar los estándares de atención en el ambulatorio del Hospital Belén de Lambayeque [6].

1.2.3. Tercer antecedente nacional.

Como parte de su investigación para obtener el grado de Maestría en Gestión de Servicios de Salud (2021), Vera analizó la relación entre calidad asistencial y satisfacción de pacientes externos en un laboratorio hospitalario de Milagro, cuyos principales hallazgos se presentan a continuación:

Los resultados del coeficiente de Pearson confirmaron una asociación estadísticamente significativa ($p=0,01$) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos, evidenciando una relación relevante entre ambas variables [7].

1.3. ANTECEDENTES REGIONALES.

1.3.1. Primer antecedente regional.

Torres (2021) realizó una investigación titulada “La calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de internación de la Clínica

San José, Cusco – 2021”, como parte de su tesis para obtener el grado de licenciado en Enfermería en la Universidad Autónoma de Ica, cuyos hallazgos principales fueron los siguientes:

Los resultados evidencian, a través del coeficiente Rho de Spearman, una asociación directa entre la calidad de la atención en enfermería y la satisfacción del paciente que recibe cuidados en el servicio de internación de la Clínica San José, en Cusco durante el año 2021; con un coeficiente de correlación de 0,700, estadísticamente significativo al registrarse un valor de $p=0,000$.

1.3.2. Segundo antecedente regional.

Díaz (2022) desarrolló una investigación titulada “La calidad de la atención y satisfacción del paciente tras apendicectomía en el consultorio ambulatorio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2021”, presentada en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica como requisito para optar el grado académico de Maestría en Medicina Humana, en la cual se arribó a las siguientes conclusiones:

En la presente investigación se identificó una relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes intervenidos quirúrgicamente por apendicitis en el consultorio ambulatorio del Hospital Regional de Ica, lo cual se refleja en un coeficiente Rho de Spearman de 0,203 [9].

1.3.3. Tercer antecedente regional.

Aquije (2021) desarrolló un estudio titulado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez – Essalud Ica, 2019”, presentado en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, a partir del cual se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Se evidenció una correlación directa y altamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la muestra global de pacientes atendidos en el área de consulta externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez – EsSalud Ica durante el año 2019 [10].

1.4. BASES TEORICAS.

1.4.1. Variable satisfacción.

Definición de satisfacción: La satisfacción del paciente constituye un concepto fundamental dentro del ámbito sanitario, aludiendo a las dimensiones subjetivas que conforman la percepción de la calidad en la atención recibida. De acuerdo con

un estudio difundido en el *Journal of Public Health*, los factores que configuran dicha satisfacción en un laboratorio clínico comprenden la accesibilidad, la conveniencia, el profesionalismo, la cortesía, la información y la lealtad.

La satisfacción del cliente representa un componente esencial dentro del sistema de gestión de calidad y constituye un eje central en las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO). En última instancia, el laboratorio entrega un producto - el resultado del análisis - a sus clientes, y si el servicio prestado no responde a sus expectativas, no está cumpliendo con su función principal. Philip Crosby conceptualizó la calidad como el cumplimiento de los requerimientos del cliente, una visión que, aunque inicialmente dirigida al ámbito empresarial e industrial, resulta igualmente aplicable al contexto del laboratorio clínico, el cual debe identificar claramente quiénes son sus usuarios y comprender sus necesidades y exigencias [11].

Satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente surge como una respuesta emocional - positiva o negativa - derivada de contrastar el rendimiento real de un producto o servicio con las expectativas previas del consumidor [12]. En esta misma línea, Zeithaml et al. definen este concepto como una evaluación global que realiza el usuario, fundamentada en la percepción de cumplimiento o exceso de dichas expectativas [13].

Elementos de la satisfacción: La satisfacción del consumidor se define por diversos componentes críticos, entre los que destacan la excelencia del producto, la atención recibida, el valor económico, la intuitividad en el manejo y la identidad corporativa [14]. Desde otra perspectiva académica, esta valoración también se estructura en cinco pilares fundamentales que configuran la experiencia de servicio: infraestructura física, consistencia en los resultados, prontitud en la atención, certidumbre en las transacciones y conexión emocional con el usuario [15].

Kotler y Keller identifican los factores determinantes de la satisfacción como aquellos atributos del producto o servicio que condicionan la valoración del consumidor, entre los que se encuentran la excelencia del artículo, su costo, las estrategias de mercadeo y los canales de comercialización [16]. Paralelamente, Gronroos conceptualiza este constructo mediante tres ejes fundamentales: las anticipaciones del usuario, su evaluación subjetiva del servicio recibido y el contraste entre dicha percepción y sus expectativas iniciales [17].

Como síntesis final, diversos investigadores coinciden en que la satisfacción del cliente se compone de los siguientes factores:

- **Expectativa del cliente:** Las expectativas del usuario respecto al servicio o producto están determinadas por factores externos como la promoción, referencias de terceros y el contraste con alternativas disponibles en el mercado.
- **Percepción del cliente:** La percepción del consumidor sobre un servicio o producto se configura mediante influencias externas, incluyendo campañas publicitarias, opiniones ajenas y la evaluación comparativa de otras opciones comerciales.
- **Calidad del producto o servicio:** La adecuación del producto o servicio a los requerimientos y anticipaciones del consumidor.
- **Servicio al cliente:** El soporte brindado al consumidor en las fases previa, transaccional y posterior a la adquisición, abarcando cualidades como trato cordial, efectividad operativa, prontitud en la atención y manejo de contingencias [18] [19].

Factores determinantes de la satisfacción: Locke identifica cinco dimensiones clave: naturaleza de las tareas, incentivos extrínsecos, entorno físico-organizacional, vínculos interpersonales y crecimiento individual [20]. Por su parte, Herzberg distingue entre elementos contextuales (remuneración, políticas empresariales, estabilidad) y catalizadores intrínsecos (autorrealización, mérito, autonomía) [21].

Diversos teóricos, entre ellos Spentor, conceptualizan los antecedentes de satisfacción laboral como elementos condicionantes de la valoración subjetiva del empleado respecto a su puesto [22]. Estos incluyen la naturaleza de las funciones, compensaciones obtenidas, ambiente organizacional, interacciones entre pares y oportunidades de crecimiento profesional. En similar dirección, Robbins señala como componentes clave la estructura de las tareas, incentivos económicos, contexto físico-laboral, vínculos profesionales y evolución individual [23].

Niveles de la satisfacción: La satisfacción del consumidor con un bien o servicio se manifiesta en un espectro que abarca desde el descontento hasta la plenitud, pasando por niveles intermedios de aceptación básica, conformidad relativa y gratificación notable [24]. Parasuraman y colaboradores postulan que la evaluación de la calidad se deriva del ajuste entre las expectativas previas y la experiencia real,

clasificando dicha percepción en cinco estadios: frustración, tolerancia, adecuación, complacencia y entusiasmo [25].

Kotler y Keller conceptualizan la satisfacción del consumidor como un continuo que fluctúa entre el descontento, la conformidad y la gratificación plena [26]. En paralelo, Gronroos establece una gradación más detallada, considerando desde la insatisfacción básica hasta la excelencia percibida, pasando por estados intermedios de aceptación razonable y satisfacción elevada, siempre en función de la evaluación personal del producto o servicio recibido [17].

1.4.2. Definición de las dimensiones de la variable satisfacción.

Atención y cortesía: La atención constituye un mecanismo neurocognitivo que permite focalizar los recursos mentales en un objetivo determinado, implicando procesos de filtrado perceptivo, sostenimiento de la concentración y exclusión de distractores [27]. Por otro lado, la cortesía representa una conducta prosocial caracterizada por gestos de respeto y empatía hacia los demás, manifestando sensibilidad ante las circunstancias ajenas [28]. Aunque conceptualmente distintas –la primera siendo una función psicológica y la segunda un patrón relacional–, ambas guardan relación en contextos de interacción humana.

Tiempo de espera percibido: Según Maister, el tiempo de espera percibido corresponde a la estimación subjetiva del cliente sobre la duración del servicio, la cual frecuentemente discrepa del tiempo cronológico real [29]. Bitner y colaboradores amplían este concepto, destacando que dicha percepción se modula mediante variables como: la transparencia informativa durante la espera, la equidad subjetiva en la gestión de colas y las estrategias de distracción disponibles [30]. Cabe recalcar que esta valoración, al ser esencialmente psicológica, presenta sistemáticas divergencias con el tiempo objetivo, estando sujeta a factores contextuales como la claridad comunicacional, la justicia procedimental percibida y los recursos de entretenimiento ofrecidos.

Información y fidelidad: Desde la teoría de la información, esta se cuantifica como el grado de impredecibilidad de un suceso, determinado mediante la sumatoria de las probabilidades asociadas a cada posible desenlace ponderadas por sus respectivos logaritmos negativos [31]. Dretska, por su parte, enfatiza su dimensión semántica como aquel contenido discursivo con potencial para modificar el sistema de creencias del destinatario [32]. En otro ámbito, Oliver conceptualiza la lealtad del consumidor como la disposición persistente a elegir un mismo proveedor ante la existencia de alternativas competitivas [33].

Capacidad de respuesta: Zeithaml enfatiza la predisposición y competencia del personal para brindar asistencia ágil y efectiva, garantizando respuestas puntuales, exactas y protocolares a las demandas de los usuarios [34]. Gronroos, complementariamente, la concibe como la aptitud organizacional para ajustarse a requerimientos variables, demostrando versatilidad en el diseño de alternativas adaptadas a cada situación particular [17].

1.4.3. Variable calidad.

Definición de la calidad: La norma ISO 9001 conceptualiza la calidad como el nivel de adecuación entre los atributos intrínsecos de un producto/servicio y las especificaciones establecidas [35], reconociéndose como un constructo polifacético susceptible de diversas interpretaciones teóricas.

Pilares de la calidad: Los fundamentos esenciales de la calidad representan principios rectores que permiten a las organizaciones optimizar su rendimiento y posicionamiento estratégico, destacándose los siete postulados claves establecidos en la norma ISO 9001:

Enfoque al cliente: La entidad debe enfocarse en interpretar y cubrir las aspiraciones y demandas de su clientela.

Liderazgo: Los líderes dentro de una organización deben propiciar y sostener un entorno que garantice a las personas la posibilidad de involucrarse con seguridad en los procesos de gestión de la calidad.

Compromiso de las personas: El personal del laboratorio debe estar plenamente involucrado en los procesos de gestión de la calidad.

Enfoque basado en procesos: La entidad debe administrar y entender sus procesos como partes de un sistema interrelacionado.

Mejora continua: La entidad debe procurar de forma constante mejorar la eficacia de sus procesos.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: La entidad debe fundamentar sus decisiones en evidencia obtenida a partir de datos y análisis.

Relaciones de beneficio mutuo con los proveedores: La entidad debe establecer vínculos mutuamente beneficiosos con sus proveedores [36].

Objetivos de la calidad: Aquello que la organización busca alcanzar en relación con la calidad, es decir, las metas que debe cumplir para responder a las necesidades y expectativas de sus clientes [36].

Sistema de gestión en la calidad de salud: Una organización sanitaria aplica un enfoque estructurado en la gestión de sus procesos y recursos, orientado a elevar la calidad asistencial y garantizar la seguridad del paciente. El sistema de gestión de la calidad (SGC) se fundamenta en la mejora continua y en responder a las necesidades de los usuarios [37]. Asimismo, se entiende como un conjunto articulado de normas, procedimientos y acciones adoptadas por una institución de salud para fortalecer la calidad y seguridad en la atención. El SGCS se sustenta en el liderazgo, el trabajo colaborativo y la mejora permanente [38].

1.4.4. Definición de las dimensiones de la variable calidad de atención.

Accesibilidad: Un sistema de gestión sustentado en los lineamientos de la norma ISO 9001 y en los principios particulares de la gestión de calidad aplicada al ámbito sanitario [36]. También se describe como un modelo estructurado en torno a la organización, los procesos y los resultados de los servicios de salud, orientado a elevar su calidad [39].

Confort: De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el confort en la calidad asistencial se entiende como la percepción de bienestar físico, emocional y social que experimenta el paciente durante el proceso terapéutico. Esta sensación se relaciona con la disminución del dolor, la ansiedad y el estrés, así como con el incremento de la satisfacción del usuario [37]. En la misma línea, el *Institute for Healthcare Improvement* (IHI) define la comodidad como una vivencia subjetiva del paciente durante la atención, vinculada con su grado de satisfacción respecto al entorno físico, el trato del personal y su capacidad para participar en las decisiones sobre su cuidado [40].

Profesionalismo: La Asociación Médica Estadounidense concibe el profesionalismo médico como un sistema integrado de principios éticos, disposiciones actitudinales y patrones conductuales orientados a garantizar una práctica clínica excelente [41], fundamentado en cinco pilares: competencia técnica, sensibilidad humana, rectitud moral, comunicación terapéutica y vocación de servicio. Complementariamente, el *Institute for Healthcare Improvement* enfatiza su dimensión operativa como la manifestación observable de valores esenciales -ética en la toma de decisiones, empatía en la interacción clínica y corresponsabilidad en los resultados-, expresados mediante: trato digno, trabajo colaborativo y mejora continua de los procesos asistenciales. Ambas perspectivas articulan así el saber técnico con el humanismo médico [42].

Cortesía: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cortesía en la atención sanitaria de calidad se manifiesta mediante un trato amable, respetuoso y empático por parte del personal de salud hacia los pacientes, sus familiares y otros colegas, sustentado en una comunicación clara, escucha atenta y comprensión emocional [37]. En línea con esto, el *Institute for Healthcare Improvement* (IHI) concibe la cortesía como la disposición y conducta de los profesionales que reflejan consideración hacia los pacientes y sus familias, fundamentándose en la amabilidad, el interés genuino y la percepción sensible de sus necesidades [42].

Información: La Organización Mundial de la Salud (OMS) conceptualiza la información en el ámbito de la calidad asistencial como el conjunto de datos, conocimientos y competencias requeridos por pacientes, familiares y profesionales sanitarios para adoptar decisiones médicas fundamentadas, la cual debe caracterizarse por su precisión, integralidad, actualidad y pertinencia según las necesidades individuales [37]. Este componente resulta fundamental en la atención sanitaria, influyendo directamente en los resultados clínicos y el grado de satisfacción de los usuarios.

Teorías que fundamentan o explican la satisfacción del paciente:

A continuación, se analizan diversos enfoques teóricos y modelos conceptuales que permiten comprender los factores determinantes de la satisfacción en los usuarios de servicios de salud:

Teoría de las expectativas: Este marco teórico postula que la satisfacción de los usuarios de servicios de salud surge del contraste entre sus expectativas previas y la atención recibida, generando satisfacción cuando la realidad supera las expectativas e insatisfacción cuando no se alcanzan [43] [44].

Teoría de la necesidad: Este enfoque teórico propone que el grado de satisfacción de los usuarios sanitarios está determinado tanto por la prioridad clínica del tratamiento como por la percepción que tienen sobre la competencia técnica y el trato humano del profesional que los atiende [44]

Teoría de la calidad percibida: Esta perspectiva teórica establece que la valoración de satisfacción en salud deriva de una apreciación personal sobre características del servicio, incluyendo aspectos físicos, capacidad de respuesta, garantía de seguridad, comprensión emocional y consistencia en la atención [45]

Teorías que fundamentan o explican la calidad de atención:

A continuación, se examinan diversos marcos teóricos y modelos conceptuales que permiten analizar los componentes fundamentales de la excelencia asistencial:

Teoría de la satisfacción del usuario: Este marco conceptual postula que la satisfacción de los usuarios surge del contraste entre sus expectativas iniciales y la valoración final del servicio, determinando que aquellos que perciben una atención clínica excelente son los que consideran que el servicio ha igualado o excedido sus anticipaciones en dimensiones como trato humano, comprensión emocional, garantías de seguridad, prontitud en la respuesta y condiciones materiales del servicio [46].

Teoría de la gestión de la calidad: Este enfoque teórico propone que la gestión de calidad consiste en un sistema de acciones orientadas al perfeccionamiento progresivo de procesos, productos y servicios, con el fin de alcanzar las demandas y aspiraciones de los usuarios. Aquellos pacientes que valoran favorablemente la atención en laboratorios clínicos demuestran reconocimiento hacia la dedicación institucional por brindar servicios accesibles, confiables, técnicamente competentes y humanizados [47, 48].

1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.5.1. Problema principal.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023?

1.5.2. Problemas específicos.

1.5.2.1. Primer problema específico.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023?

1.5.2.2. Segundo problema específico.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023?

1.5.2.3. Tercer problema específico.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la cortesía del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023?

1.5.2.4. Cuarto problema específico.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la información proporcionada por el servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023?

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. Justificación.

Justificación teórica: Esta investigación posee relevancia teórica al examinar la correlación entre la satisfacción usuaria y los estándares de calidad en servicios de laboratorio clínico, fundamentada en el amplio consenso académico que posiciona la satisfacción del paciente como métrica esencial para evaluar servicios sanitarios. El estudio busca enriquecer el conocimiento científico en el ámbito de la salud, específicamente en la interrelación entre la excelencia técnica del laboratorio y la vivencia del usuario.

Justificación práctica: En el ámbito aplicado, esta investigación ofrece insumos fundamentales para la gestión institucional orientada a optimizar los servicios de laboratorio clínico. Los resultados permiten diseñar intervenciones focalizadas que respondan a las demandas de los usuarios, generando así una atención más eficiente y experiencias sanitarias más satisfactorias.

Justificación social: En el contexto social, esta investigación adquiere relevancia al detectar oportunidades de optimización en los servicios de laboratorio clínico que influyen directamente en la vivencia del paciente. Dado que la excelencia asistencial constituye un pilar fundamental para la salud integral de la población, el análisis de la satisfacción usuaria permite fundamentar estrategias de mejora que redunden en beneficio colectivo.

1.6.2. Importancia.

Este trabajo adquiere relevancia al analizar las percepciones de los usuarios respecto a la calidad en servicios de laboratorio clínico, donde la satisfacción constituye un indicador clave de desempeño institucional. La identificación de factores determinantes permite detectar tanto fortalezas como oportunidades de mejora. Asimismo, su valor práctico radica en la capacidad de orientar decisiones estratégicas, al proponer intervenciones específicas que optimicen la atención clínica y fortalezcan el sistema sanitario en su conjunto.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1. Objetivo principal.

Determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

1.7.2. Objetivos específicos.

1.7.2.1. Primer objetivo específico

Analizar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023

1.7.2.2. Segundo objetivo específico.

Establecer la relación entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

1.7.2.3. Tercer objetivo específico.

Explicar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la cortesía del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

1.7.2.4. Cuarto objetivo específico.

Identificar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la información proporcionada por el servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

1.8. HIPÓTESIS Y VARIABLES.

1.8.1. Hipótesis principal.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023

1.8.2. Hipótesis específicas.

1.8.2.1. Primera hipótesis específica.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

1.8.2.2. Segunda hipótesis específica.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

1.8.2.3. Tercera hipótesis específica.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la cortesía del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la cortesía del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

1.8.2.4. Cuarta hipótesis específica.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la información proporcionada por el servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la información proporcionada por el servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

1.8.3. Variables.

1.8.3.1. Variable independiente.

Satisfacción de los pacientes

1.8.3.2. Variable dependiente.

Calidad de atención

II ESTRATEGÍA METODOLÓGICA.

2.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. Tipo.

El estudio se puede clasificar como descriptivo, ya que buscará describir y analizar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en el servicio de laboratorio clínico, sin manipular ninguna variable [49].

2.1.2. Nivel.

Esta investigación adopta un enfoque correlacional al analizar la conexión entre la satisfacción usuaria y los estándares de calidad en el laboratorio clínico de la Universidad de Ica [50].

2.1.3. Método

Para examinar la asociación entre dichas variables, el enfoque cuantitativo resulta idóneo al permitir la obtención y procesamiento estadístico de datos numéricos [51].

2.1.4. Diseño.

Este estudio podría implementar un diseño transversal, caracterizado por la recopilación concurrente de datos sobre satisfacción usuaria y calidad asistencial en laboratorios clínicos durante un único periodo temporal [50].

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.2.1. Población.

El universo de estudio comprende a los usuarios que voluntariamente solicitan servicios en el laboratorio clínico de la provincia de Ica, con un promedio semanal de 40 personas y mensual de 160. Estadísticamente, esta población representa el conjunto de sujetos de referencia para las observaciones, caracterizada por su accesibilidad y disposición a participar en la investigación.

2.2.2. Muestra.

En este estudio la muestra será no probabilística, ya que trabajaremos con toda la población y participarán voluntariamente en la encuesta.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

2.3.1. Encuesta.

Como técnica de investigación, la encuesta permite recoger datos estandarizados mediante cuestionarios aplicados a una muestra poblacional, con el objetivo de analizar características, opiniones o conductas sobre un fenómeno determinado [52]. Para evaluar la correlación entre satisfacción usuaria y calidad asistencial en laboratorios clínicos, este método resulta idóneo al posibilitar la medición de percepciones sobre los servicios recibidos. El análisis sistemático de las respuestas obtenidas facilitará la identificación de relaciones significativas entre ambos constructos.

2.3.2. Instrumentos.

Los instrumentos metodológicos constituyen herramientas sistemáticas para recolectar información mediante observaciones, mediciones o respuestas participantes, destinadas a resolver interrogantes científicos específicos [52]. En el análisis de la relación entre satisfacción usuaria y calidad asistencial en laboratorios clínicos, pueden emplearse diversos dispositivos: cuestionarios de satisfacción, escalas de valoración de servicios y entrevistas semiestructuradas, los cuales generarán evidencia cuantitativa y cualitativa para examinar dicha correlación (Ver Apéndice).

III RESULTADOS.

3.1. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

3.1.1. Presentación de tablas de frecuencia y gráficos.

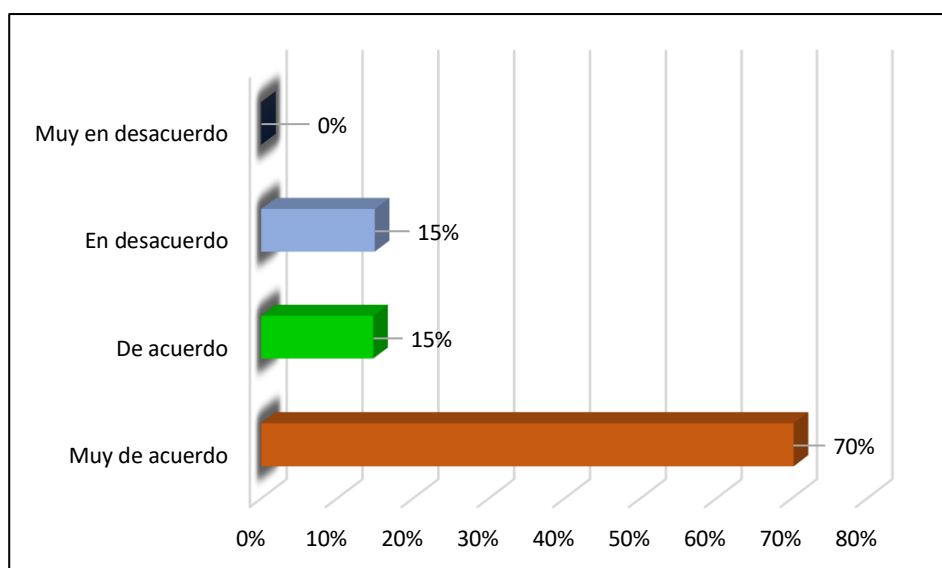
1. ¿Me siento satisfecho con la atención recibida en el servicio de laboratorio?

Tabla 1: Atención recibida en el servicio de laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	112	70,0	70,0	70,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	85,0
En desacuerdo	24	15,0	15,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 1: Atención recibida en el servicio de laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°01 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (70%) que se sienten satisfechos con la atención recibida en el servicio de laboratorio, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (15%).

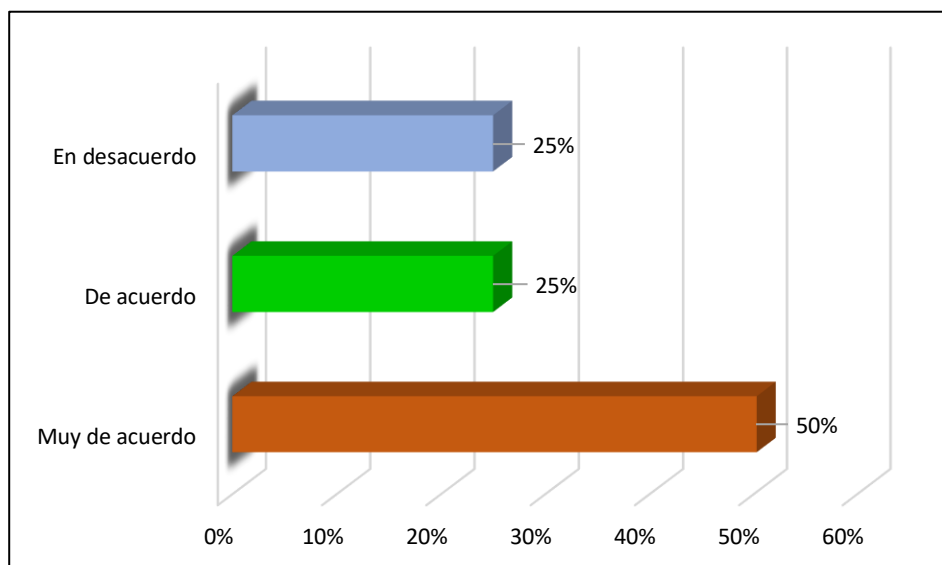
2. ¿El personal del laboratorio es amable y atento?

Tabla 2: Amabilidad y atención del personal de laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	80	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	75,0
En desacuerdo	40	25,0	25,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabaja por el tesista

Gráfico 2: Amabilidad y atención del personal de laboratorio



Fuente: Trabaja por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°02 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (50%) que el personal de laboratorio es atento y amable, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (25%).

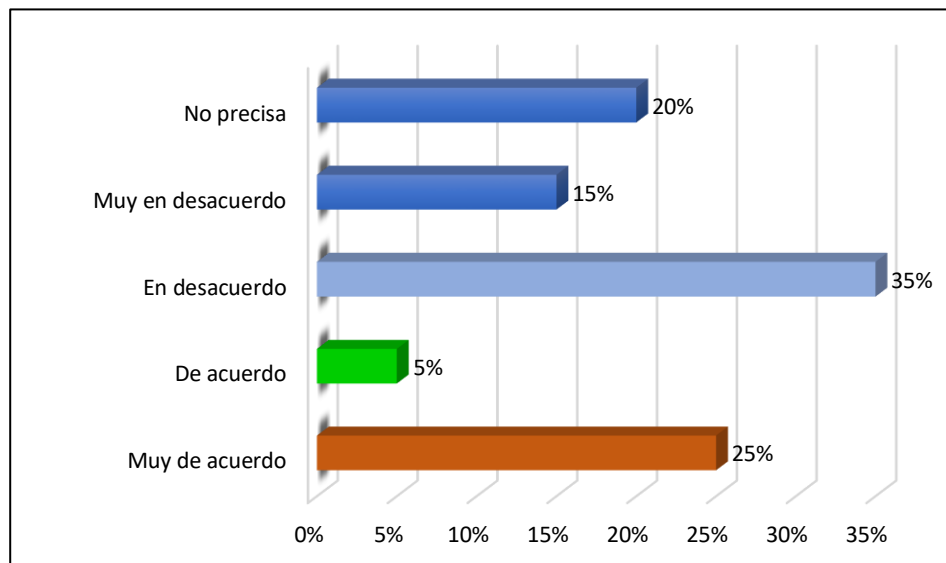
3. ¿El tiempo de espera para ser atendido es razonable?

Tabla 3: Tiempo de espera para ser atendido es razonable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	40	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	8	5,0	5,0	30,0
En desacuerdo	56	35,0	35,0	65,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 3: Tiempo de espera para ser atendido es razonable



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°03 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (25%) que el tiempo de espera para ser atendido es razonable, seguido de los que están de acuerdo (5%) y en desacuerdo (35%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

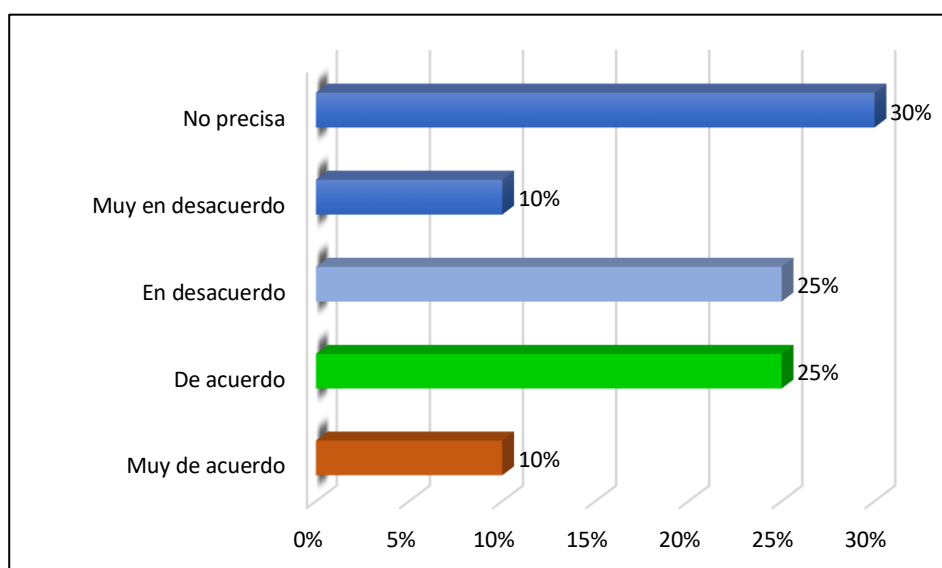
4. ¿Las instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas?

Tabla 4: Instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	16	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	35,0
En desacuerdo	40	25,0	25,0	60,0
Muy en desacuerdo	16	10,0	10,0	70,0
No precisa	48	30,0	30,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 4: Instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°04 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (10%) que las instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (25%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (10%) y no precisa (30%) del total de los encuestados.

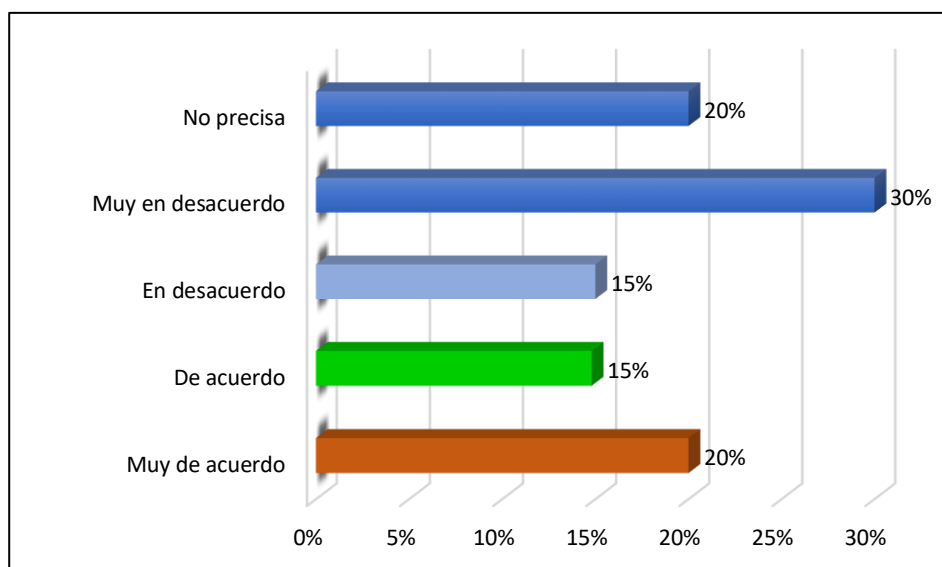
5. ¿La atención para tomarse la muestra de laboratorio es rápida?

Tabla 5: Rapidez en la atención para tomarse la muestra de laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	32	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	35,0
En desacuerdo	24	15,0	15,0	50,0
Muy en desacuerdo	48	30,0	30,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 5: Rapidez en la atención para tomarse la muestra de laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°05 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (20%) que la atención para tomarse la muestra de laboratorio es rápida, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (15%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (30%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

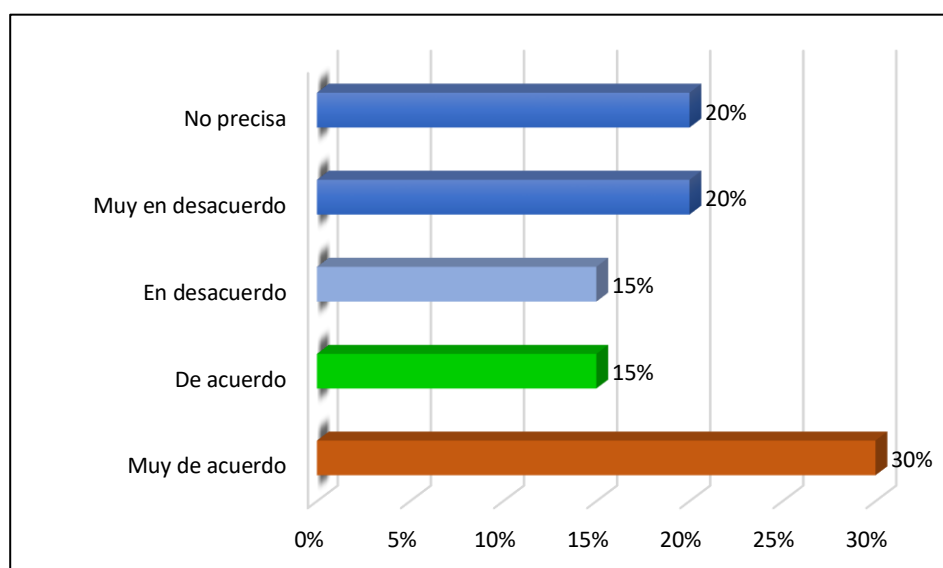
6. ¿La atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna?

Tabla 6: Oportuna atención en el módulo de entrega de resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	48	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	45,0
En desacuerdo	24	15,0	15,0	60,0
Muy en desacuerdo	32	20,0	20,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 6: Oportuna atención en el módulo de entrega de resultados



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°06 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (30%) que la atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (15%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (20%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

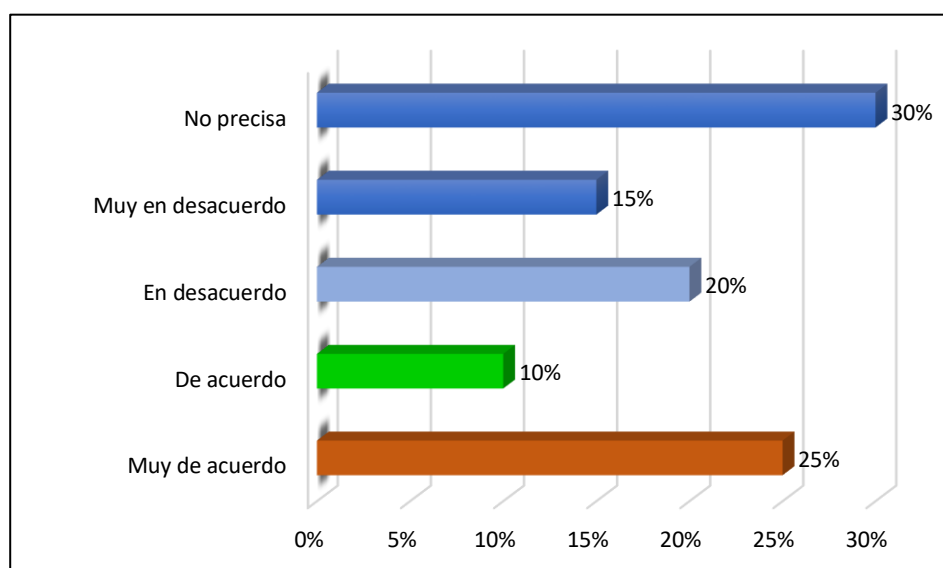
7. ¿Los resultados de mis análisis son entregados en un plazo adecuado?

Tabla 7: Entrega de resultado de análisis en un plazo adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	40	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	16	10,0	10,0	35,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	55,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	70,0
No precisa	48	30,0	30,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 7: Entrega de resultado de análisis en un plazo adecuado



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°07 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (25%) que los resultados de mis análisis son entregados en un plazo adecuado, seguido de los que están de acuerdo (10%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (30%) del total de los encuestados.

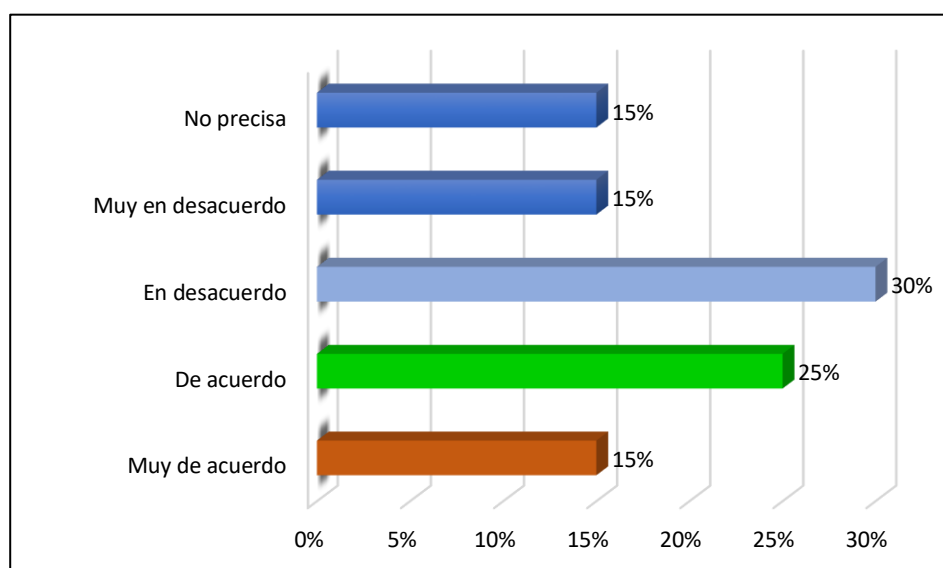
8. ¿Me siento seguro y confiado en la calidad del servicio de laboratorio?

Tabla 8: Percepción de seguridad y confianza en el servicio de laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	24	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	40,0
En desacuerdo	48	30,0	30,0	70,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	85,0
No precisa	24	15,0	15,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 8: Percepción de seguridad y confianza en el servicio de laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°08 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (15%) que se sienten seguros y confiados en la calidad del servicio del laboratorio, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (30%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (15%) del total de los encuestados.

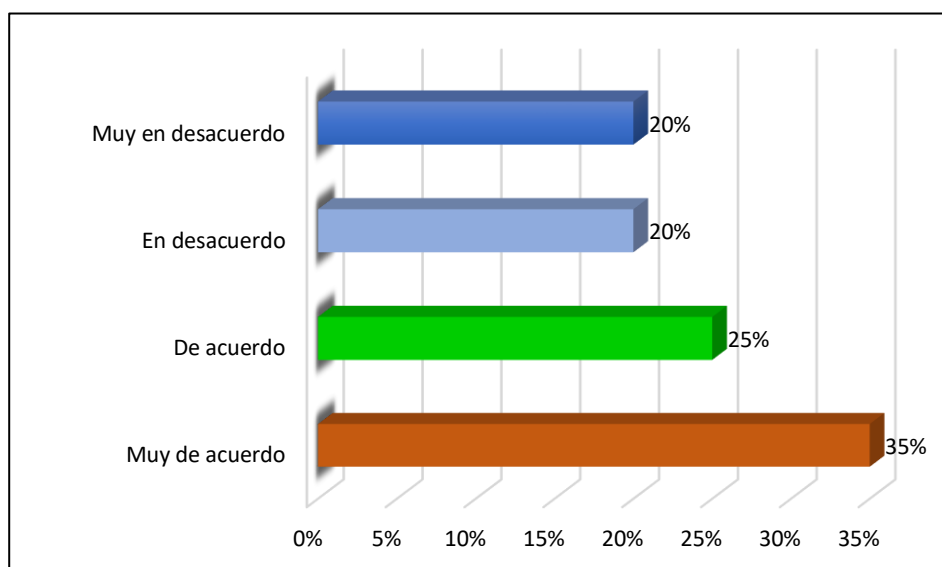
9. ¿El horario de atención del laboratorio es adecuado a mis necesidades?

Tabla 9: Percepción del horario de atención del laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	56	35,0	35,0	35,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	60,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	80,0
Muy en desacuerdo	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 9: Percepción del horario de atención del laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°09 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (35%) que el horario de atención del laboratorio es adecuado a sus necesidades, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (20%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

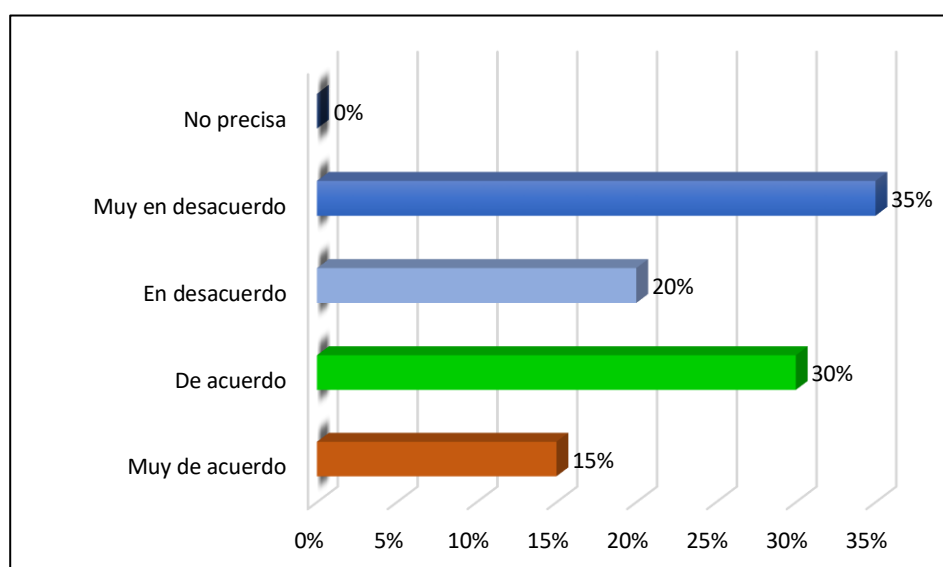
10. ¿La ubicación del laboratorio es accesible para mí?

Tabla 10: Accesibilidad en la ubicación del laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	24	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	48	30,0	30,0	45,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	65,0
Muy en desacuerdo	56	35,0	35,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 10: Accesibilidad en la ubicación del laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°010 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (15%) que la ubicación del laboratorio es accesible para ellos, seguido de los que están de acuerdo (30%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (35%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

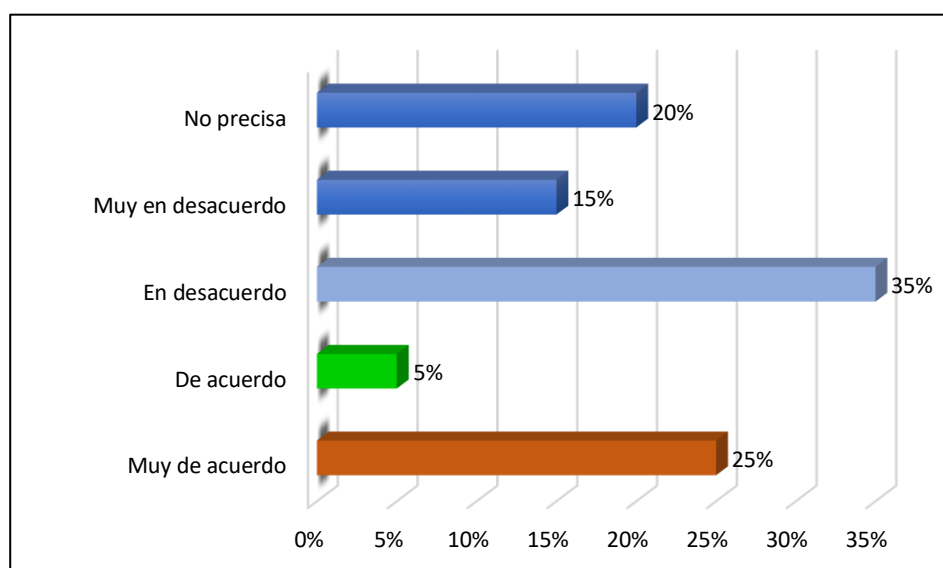
11. ¿Los costos de los análisis son razonables?

Tabla 11: Satisfacción con los costos de los análisis de laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	40	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	8	5,0	5,0	30,0
En desacuerdo	56	35,0	35,0	65,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 11: Satisfacción con los costos de los análisis de laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°11 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (25%) que los costos de los análisis son razonables, seguido de los que están de acuerdo (5%) y en desacuerdo (35%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

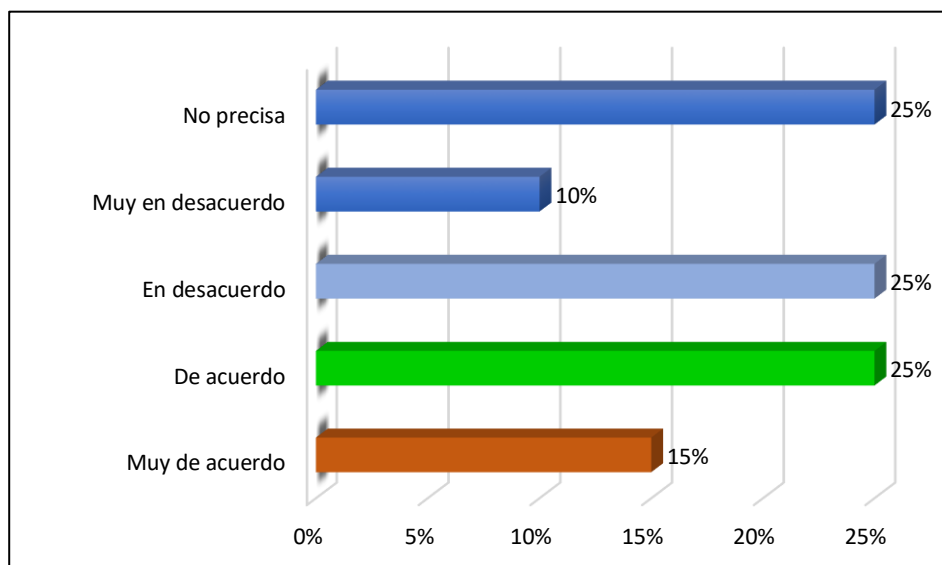
12. ¿El proceso para obtener una cita es sencillo y rápido?

Tabla 12: Percepción del proceso para obtener una cita en el laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	24	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	40,0
En desacuerdo	40	25,0	25,0	65,0
Muy en desacuerdo	16	10,0	10,0	75,0
No precisa	40	25,0	25,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 12: Percepción del proceso para obtener una cita en el laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°12 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (15%) que el proceso para obtener una cita es sencillo y rápido, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (25%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (10%) y no precisa (25%) del total de los encuestados.

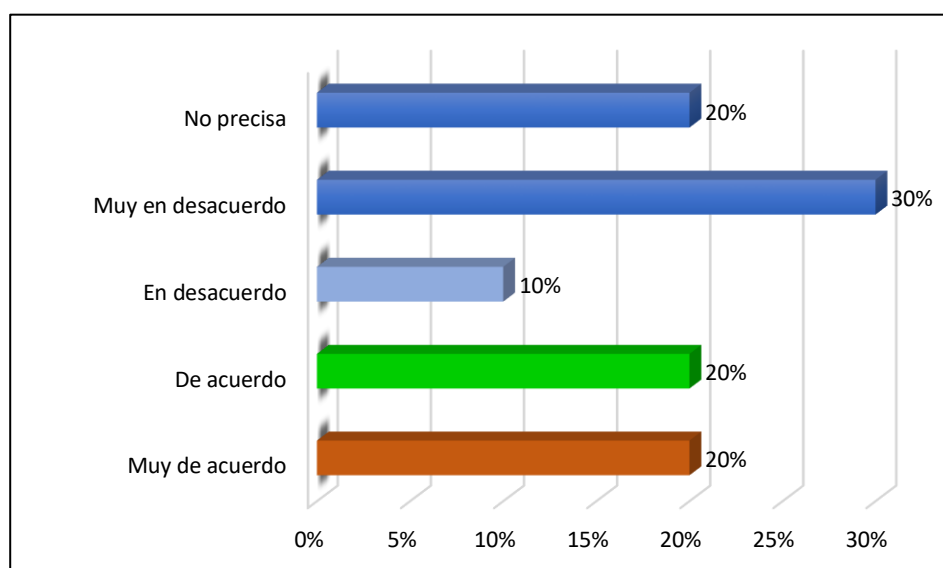
13. ¿La información sobre el servicio de laboratorio es clara y fácil de obtener?

Tabla 13: Claridad de la información brindada por el laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	32	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	32	20,0	20,0	40,0
En desacuerdo	16	10,0	10,0	50,0
Muy en desacuerdo	48	30,0	30,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 13: Claridad de la información brindada por el laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°13 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (20%) que la información sobre el servicio de laboratorio es clara y fácil de obtener, seguido de los que están de acuerdo (20%) y en desacuerdo (10%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (30%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

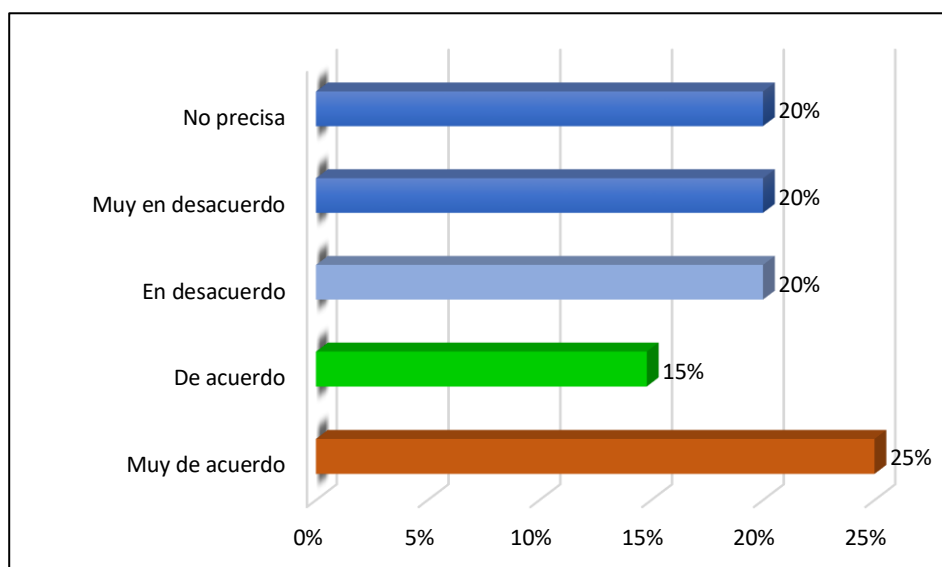
14. ¿El servicio de laboratorio se adapta a mis necesidades especiales (si las tiene)?

Tabla 14: Capacidad del laboratorio para atender necesidades especiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	40	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	40,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	60,0
Muy en desacuerdo	32	20,0	20,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 14: Capacidad del laboratorio para atender necesidades especiales



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°14 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (25%) que el servicio de laboratorio se adapta a mis necesidades especiales, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (20%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

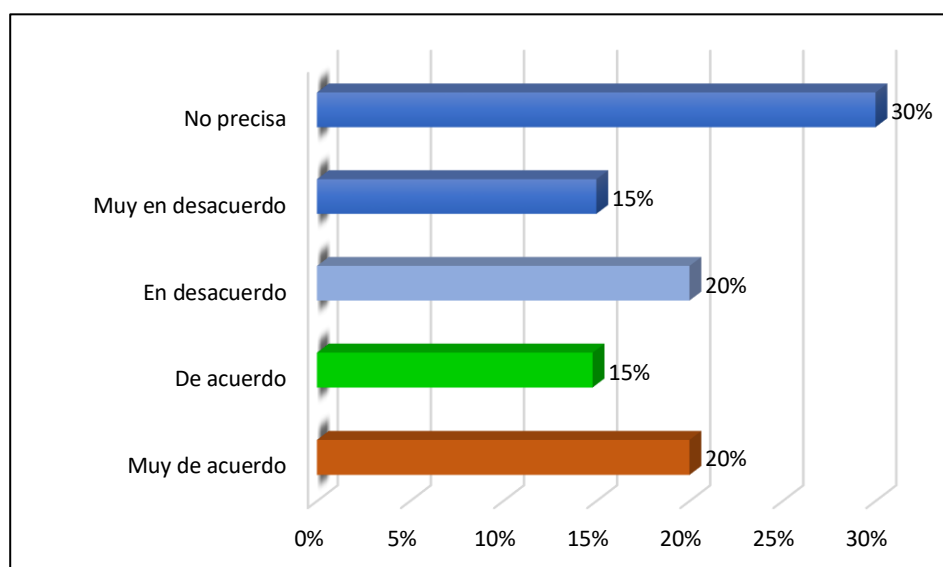
15. ¿Las instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas?

Tabla 15: Instalaciones del laboratorio respecto a limpieza y comodidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	32	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	35,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	55,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	70,0
No precisa	48	30,0	30,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 15: Instalaciones del laboratorio respecto a limpieza y comodidad



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°15 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (20%) que las instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (30%) del total de los encuestados

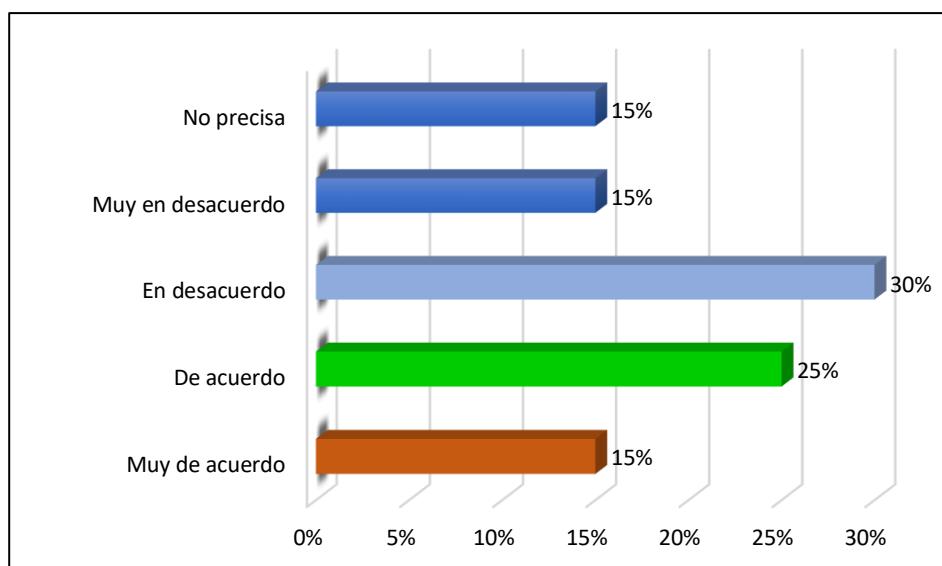
16. ¿La temperatura del laboratorio es agradable?

Tabla 16: Ambientes del laboratorio en relación con la temperatura percibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	24	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	40,0
En desacuerdo	48	30,0	30,0	70,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	85,0
No precisa	24	15,0	15,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 16: Ambientes del laboratorio en relación con la temperatura percibida



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°16 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (15%) que la temperatura del laboratorio es agradable, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (30%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (15%) del total de los encuestados.

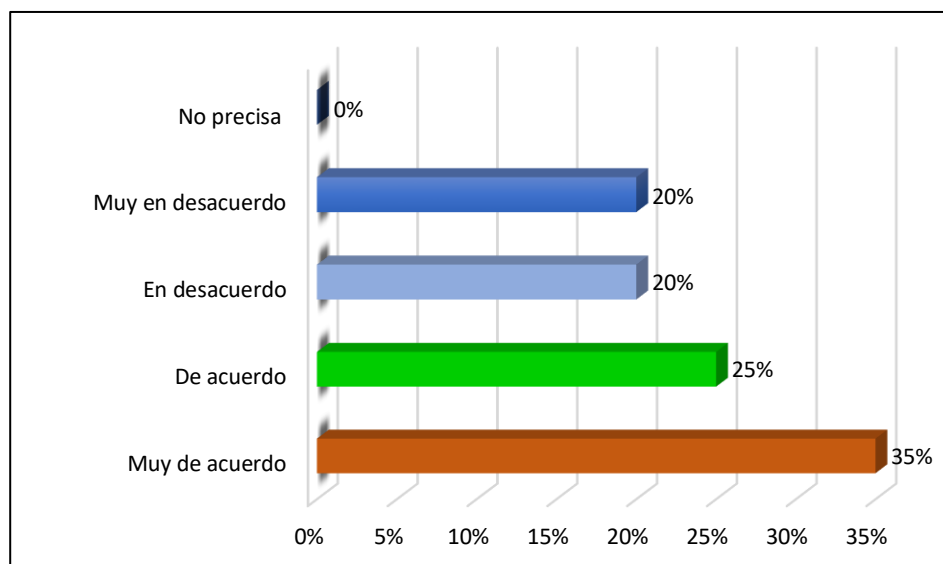
17. ¿La iluminación del laboratorio es adecuada?

Tabla 17: Percepción sobre la adecuada iluminación del laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	56	35,0	35,0	35,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	60,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	80,0
Muy en desacuerdo	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 17: Percepción sobre la adecuada iluminación del laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°17 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (35%) que la iluminación del laboratorio es adecuada, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (20%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

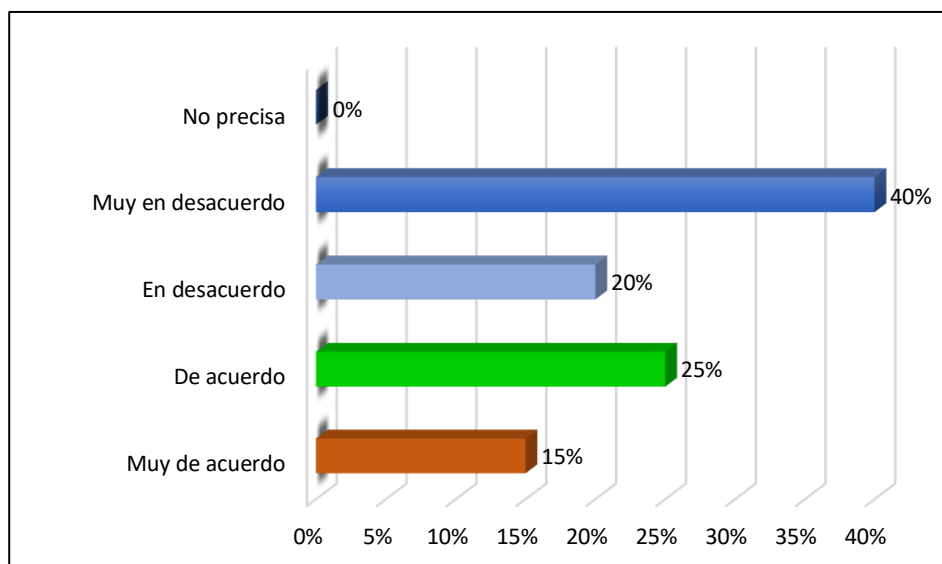
18. ¿El ruido en el laboratorio es tolerable?

Tabla 18: Evaluación de la tolerabilidad del ruido en el laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	24	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	40,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	60,0
Muy en desacuerdo	64	40,0	40,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 18: Evaluación de la tolerabilidad del ruido en el laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°18 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (15%) que el ruido en el laboratorio es tolerable, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (40%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

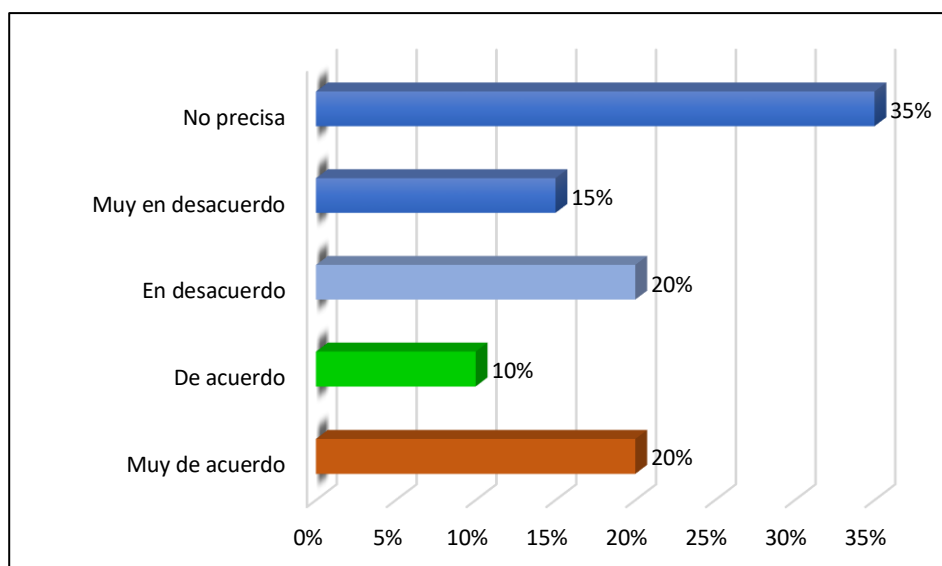
19. ¿Los asientos en el laboratorio son cómodos?

Tabla 19: Comodidad de los asientos en el laboratorio:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	32	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	16	10,0	10,0	30,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	50,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	65,0
No precisa	56	35,0	35,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 19: Comodidad de los asientos en el laboratorio:



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°19 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (20%) que los asientos en el laboratorio son cómodos, seguido de los que están de acuerdo (10%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (35%) del total de los encuestados.

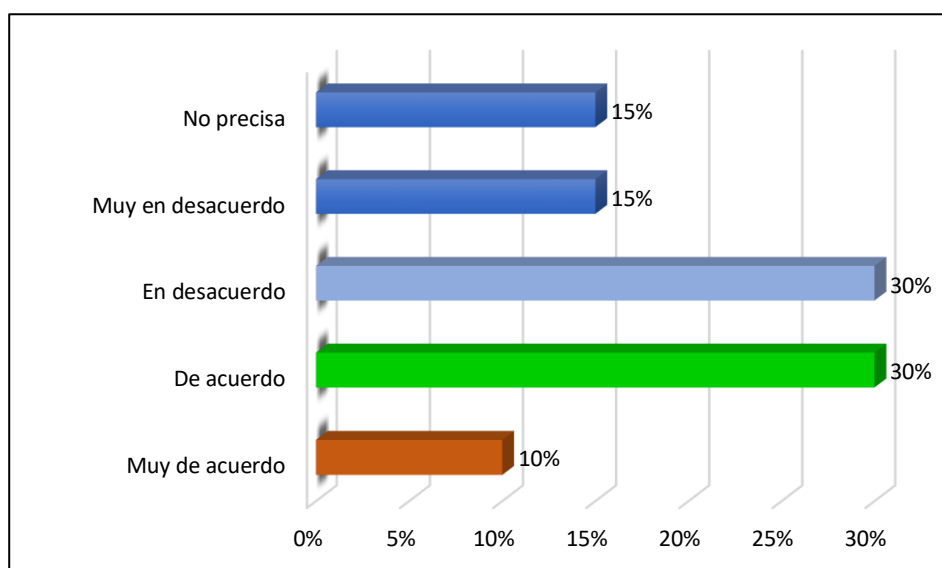
20. ¿Hay suficiente espacio en el laboratorio para esperar?

Tabla 20: Espacio disponible en el laboratorio para la espera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	16	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	48	30,0	30,0	40,0
En desacuerdo	48	30,0	30,0	70,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	85,0
No precisa	24	15,0	15,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabaja por el tesista

Gráfico 20: Espacio disponible en el laboratorio para la espera



Fuente: Trabaja por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°20 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (10%) que hay suficiente espacio en el laboratorio para esperar, seguido de los que están de acuerdo (30%) y en desacuerdo (30%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (15%) del total de los encuestados.

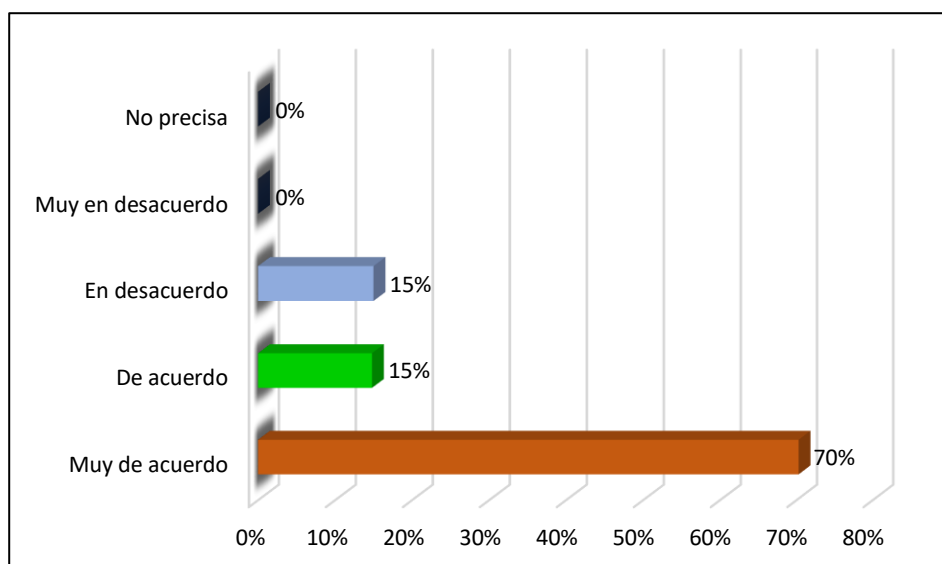
21. ¿La decoración del laboratorio es agradable?

Tabla 21: Decoración del laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	112	70,0	70,0	70,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	85,0
En desacuerdo	24	15,0	15,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 21: Decoración del laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°21 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (70%) que la decoración del laboratorio es agradable, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (15%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (0%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

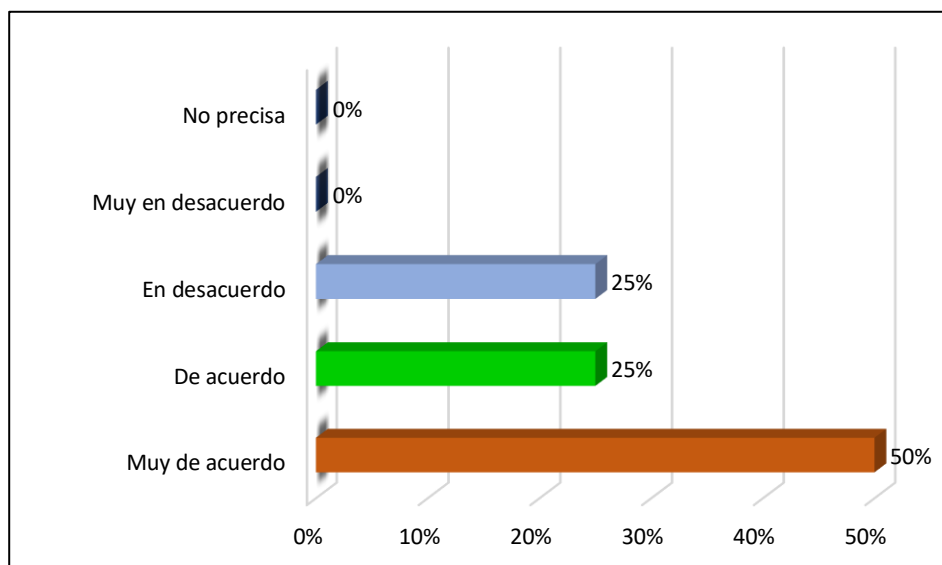
22. ¿El personal del laboratorio me trata con respeto?

Tabla 22: Trato del personal del laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	80	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	75,0
En desacuerdo	40	25,0	25,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 22: Trato del personal del laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°22 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (50%) que el personal del laboratorio trata con respeto, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (25%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (0%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

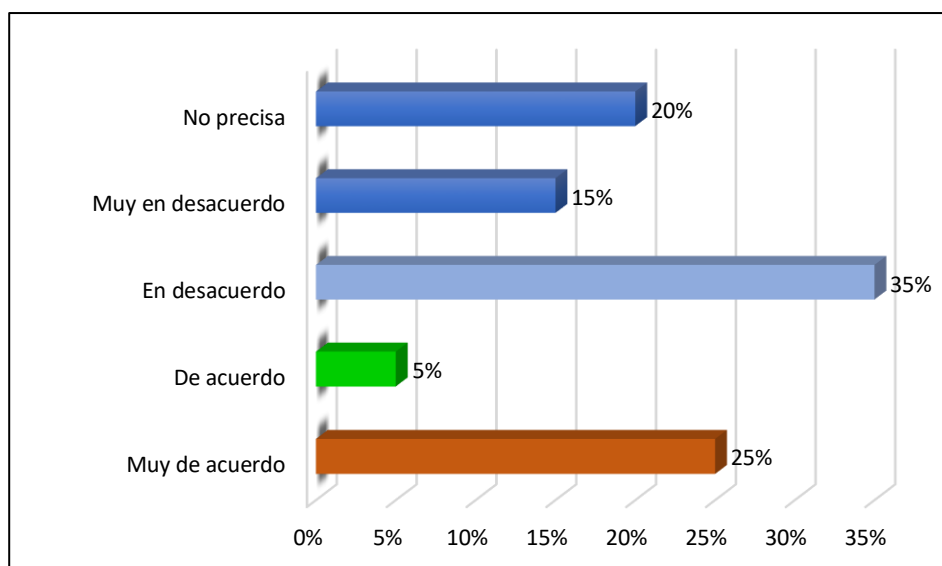
23. ¿El personal del laboratorio me escucha con atención?

Tabla 23: Atención del personal de laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	40	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	8	5,0	5,0	30,0
En desacuerdo	56	35,0	35,0	65,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 23: Atención del personal de laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°23 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (25%) que el personal del laboratorio escucha con atención, seguido de los que están de acuerdo (5%) y en desacuerdo (35%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

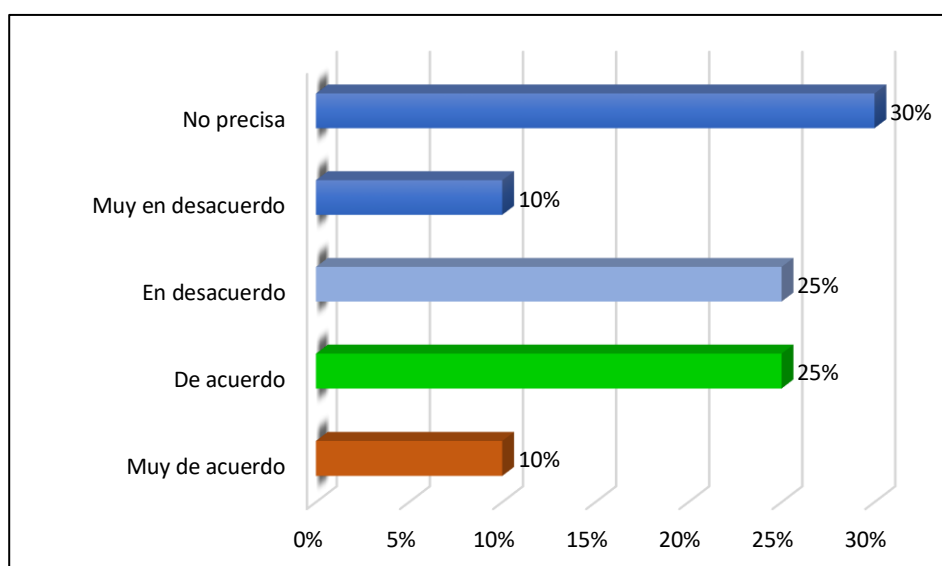
24. ¿El personal del laboratorio responde a mis preguntas de manera clara y amable?

Tabla 24: Claridad y amabilidad en las respuestas del personal del laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	16	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	35,0
En desacuerdo	40	25,0	25,0	60,0
Muy en desacuerdo	16	10,0	10,0	70,0
No precisa	48	30,0	30,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 24: Claridad y amabilidad en las respuestas del personal del laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°24 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (10%) que el personal del laboratorio responde a las preguntas de manera clara y amable, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (25%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (10%) y no precisa (30%) del total de los encuestados.

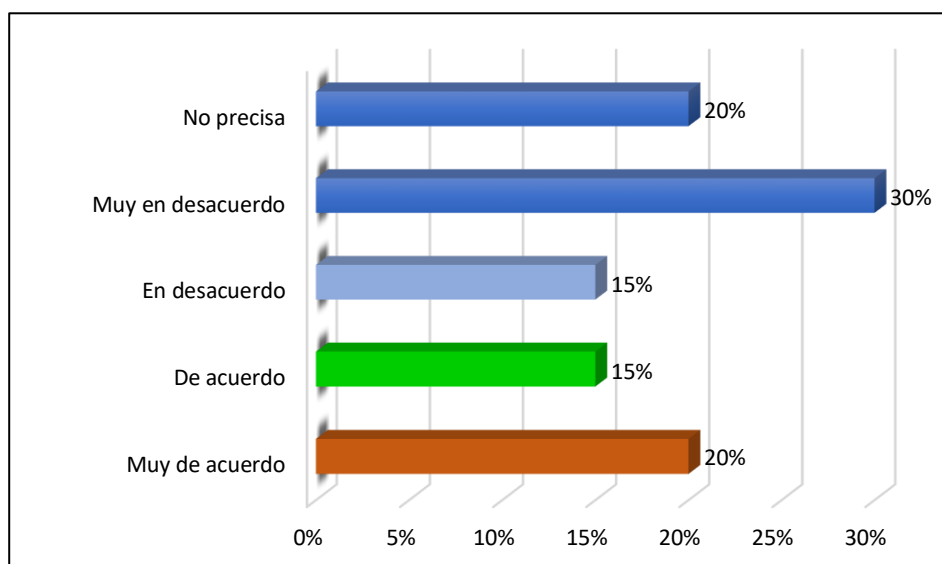
25. ¿El personal del laboratorio me ofrece un trato personalizado?

Tabla 25: Calidad del trato personalizado brindado por el personal del laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	32	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	35,0
En desacuerdo	24	15,0	15,0	50,0
Muy en desacuerdo	48	30,0	30,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 25: Calidad del trato personalizado brindado por el personal del laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°25 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (20%) que el personal del laboratorio ofrece un trato personalizado, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (15%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (30%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

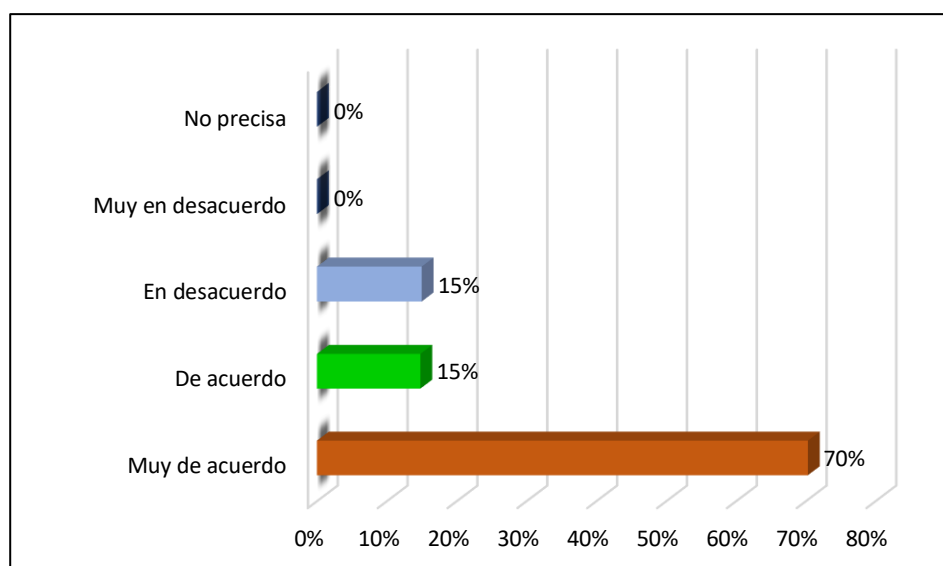
26. ¿El personal del laboratorio se muestra empático con mi situación?

Tabla 26: Empatía del personal del laboratorio frente a la situación del paciente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	112	70,0	70,0	70,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	85,0
En desacuerdo	24	15,0	15,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 26: Empatía del personal del laboratorio frente a la situación del paciente



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°26 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (70%) que el personal del laboratorio se muestra empático con la situación, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (15%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (0%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

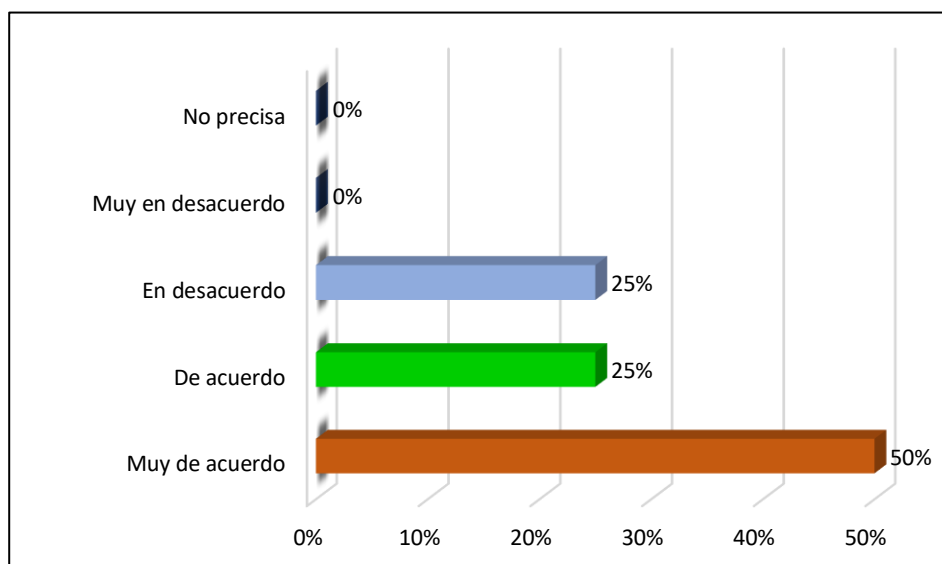
27. ¿El personal del laboratorio me hace sentir cómodo durante mi visita?

Tabla 27: Comodidad por parte del personal de laboratorio durante una visita

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	80	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	75,0
En desacuerdo	40	25,0	25,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 27: Comodidad de parte del personal de laboratorio durante una visita



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°27 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (50%) que el personal del laboratorio me hace sentir cómodo durante una visita, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (25%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (0%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

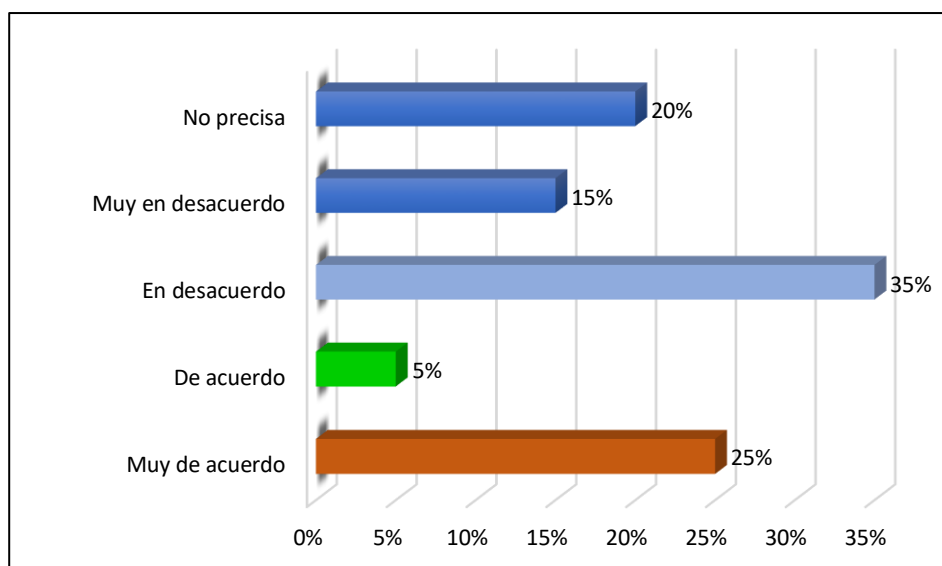
28. ¿El personal del laboratorio se despide amablemente?

Tabla 28: Amabilidad por parte del personal de laboratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	40	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	8	5,0	5,0	30,0
En desacuerdo	56	35,0	35,0	65,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 28: Amabilidad por parte del personal de laboratorio



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°28 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (25%) que el personal del laboratorio se despide amablemente, seguido de los que están de acuerdo (5%) y en desacuerdo (35%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

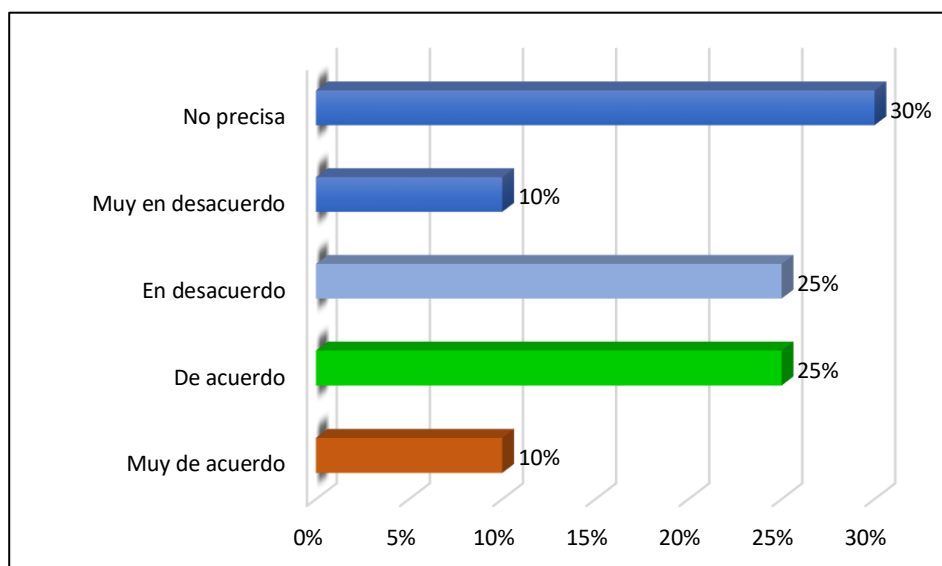
29. ¿El personal del laboratorio me explica claramente el procedimiento que se me va a realizar?

Tabla 29: Explicación del procedimiento por parte del personal del laboratorio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	16	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	35,0
En desacuerdo	40	25,0	25,0	60,0
Muy en desacuerdo	16	10,0	10,0	70,0
No precisa	48	30,0	30,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 29: Explicación del procedimiento por parte del personal del laboratorio.



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°29 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (10%) que el personal del laboratorio explica claramente el procedimiento que se me va a realizar, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (25%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (10%) y no precisa (30%) del total de los encuestados.

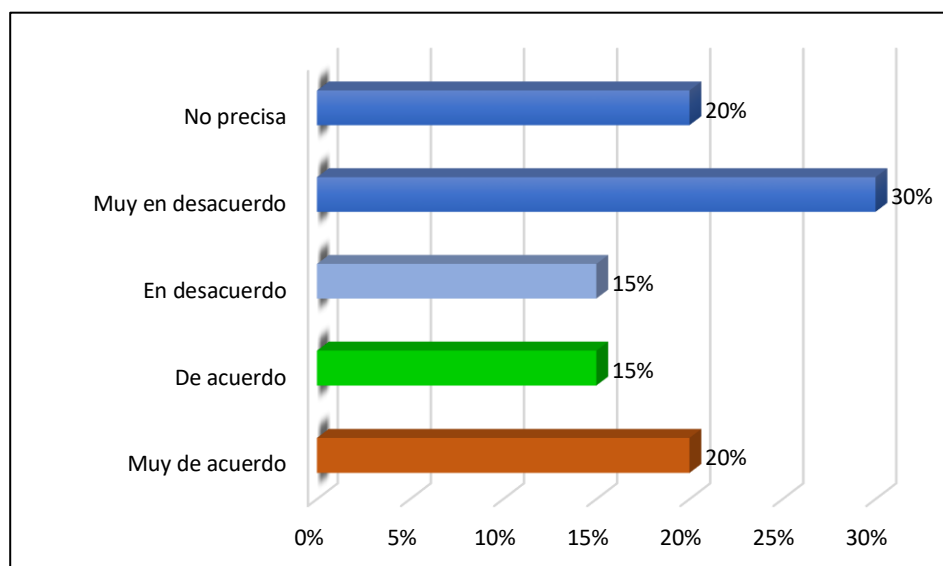
30. ¿El personal del laboratorio responde a mis preguntas de manera clara y completa?

Tabla 30: Personal de laboratorio absuelve las preguntas de pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	32	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	35,0
En desacuerdo	24	15,0	15,0	50,0
Muy en desacuerdo	48	30,0	30,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 30: Personal de laboratorio absuelve las preguntas de pacientes



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°30 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (20%) que el personal del laboratorio responde a las preguntas de manera clara y completa, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (15%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (30%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

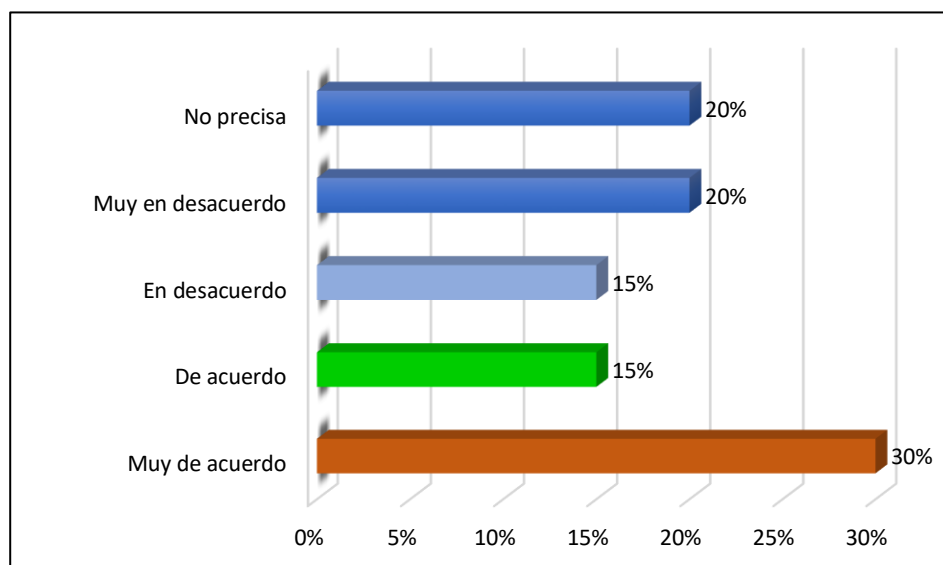
31. ¿El personal del laboratorio me entrega información sobre los resultados de mis análisis en un lenguaje comprensible?

Tabla 31: Información de resultados de análisis son comprensibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	48	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	24	15,0	15,0	45,0
En desacuerdo	24	15,0	15,0	60,0
Muy en desacuerdo	32	20,0	20,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 31: Información de resultados de análisis son comprensibles



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°31 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (30%) que el personal del laboratorio entrega información sobre los resultados de análisis en un lenguaje comprensible, seguido de los que están de acuerdo (15%) y en desacuerdo (15%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (20%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

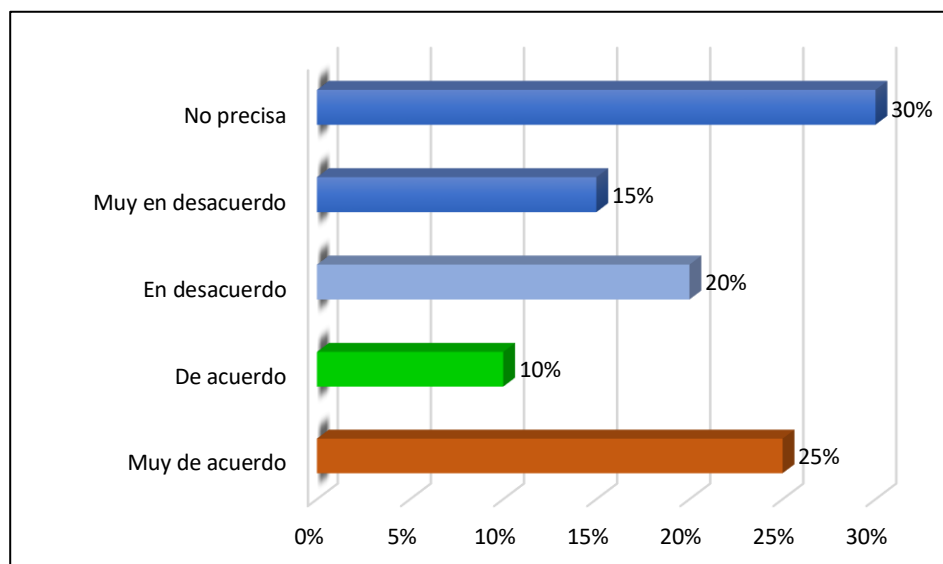
32. ¿El laboratorio me ofrece información sobre las diferentes opciones de análisis disponibles?

Tabla 32: Diferentes opciones de análisis disponibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	40	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	16	10,0	10,0	35,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	55,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	70,0
No precisa	48	30,0	30,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 32: Diferentes opciones de análisis disponibles



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°32 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (25%) que el laboratorio ofrece información sobre las diferentes opciones de análisis disponibles, seguido de los que están de acuerdo (10%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (30%) del total de los encuestados.

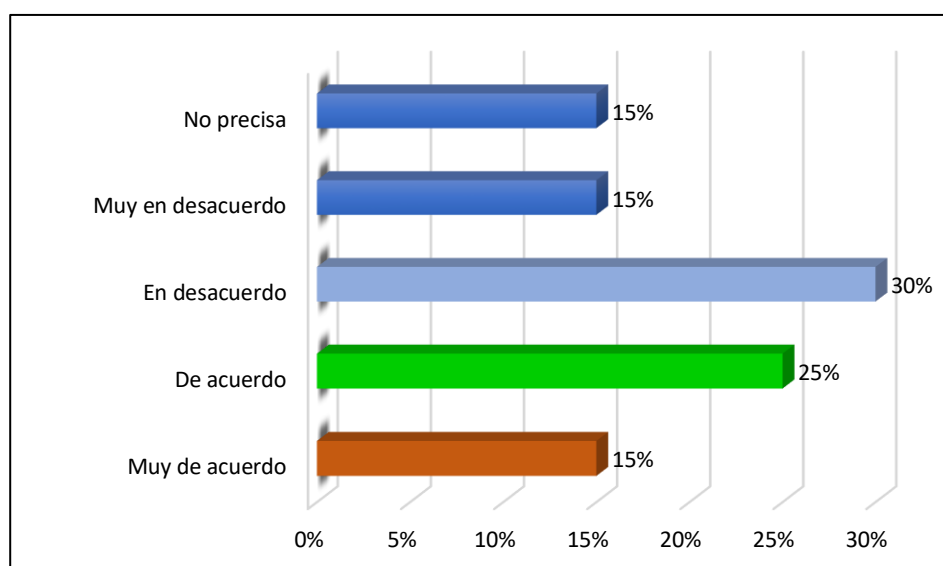
33. ¿La información proporcionada por el laboratorio es suficiente para que yo pueda tomar decisiones sobre mi salud?

Tabla 33: Información de laboratorio suficiente para tomar decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	24	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	40,0
En desacuerdo	48	30,0	30,0	70,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	85,0
No precisa	24	15,0	15,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 33: Información de laboratorio suficiente para tomar decisiones



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°33 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (15%) que la información proporcionada por el laboratorio es suficiente para que yo pueda tomar decisiones sobre mi salud, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (30%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (15%) del total de los encuestados.

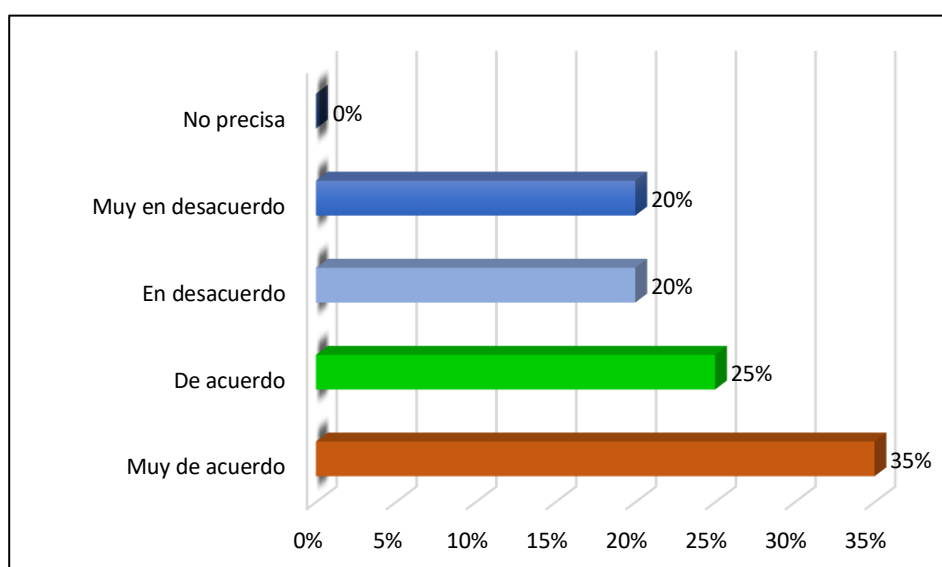
34. ¿El laboratorio me ofrece información sobre los costos de los análisis antes de realizarlos?

Tabla 34: Información sobre costos de los análisis

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	56	35,0	35,0	35,0
De acuerdo	40	25,0	25,0	60,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	80,0
Muy en desacuerdo	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 34: Información sobre costos de los análisis



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°34 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (35%) que el laboratorio ofrece información sobre los costos de los análisis antes de realizarlos, seguido de los que están de acuerdo (25%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (20%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

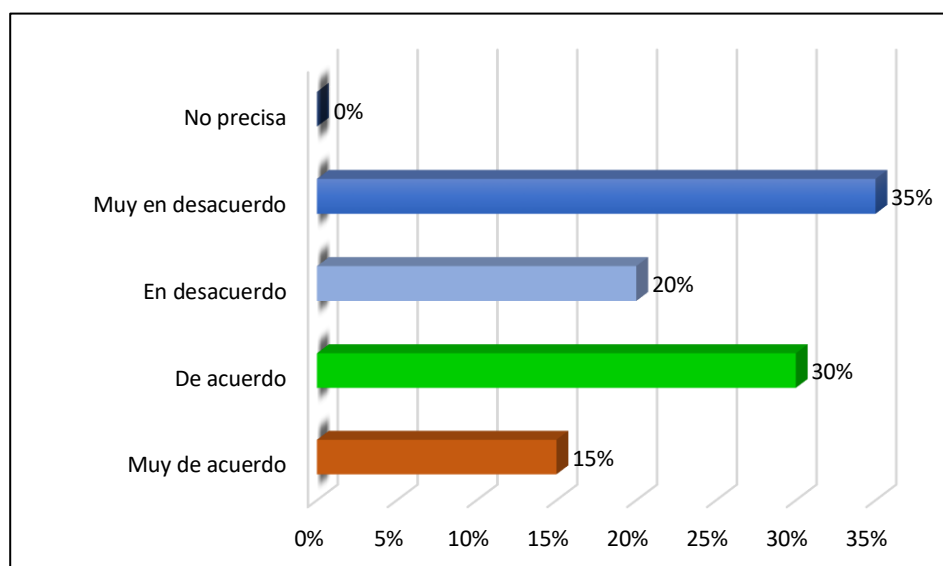
35. ¿El laboratorio me ofrece información sobre las diferentes opciones de análisis disponibles?

Tabla 35: Diferentes opciones de análisis disponibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	24	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	48	30,0	30,0	45,0
En desacuerdo	32	20,0	20,0	65,0
Muy en desacuerdo	56	35,0	35,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 35: Diferentes opciones de análisis disponibles



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°35 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (15%) que el laboratorio ofrece información sobre las diferentes opciones de análisis disponibles, seguido de los que están de acuerdo (30%) y en desacuerdo (20%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (35%) y no precisa (0%) del total de los encuestados.

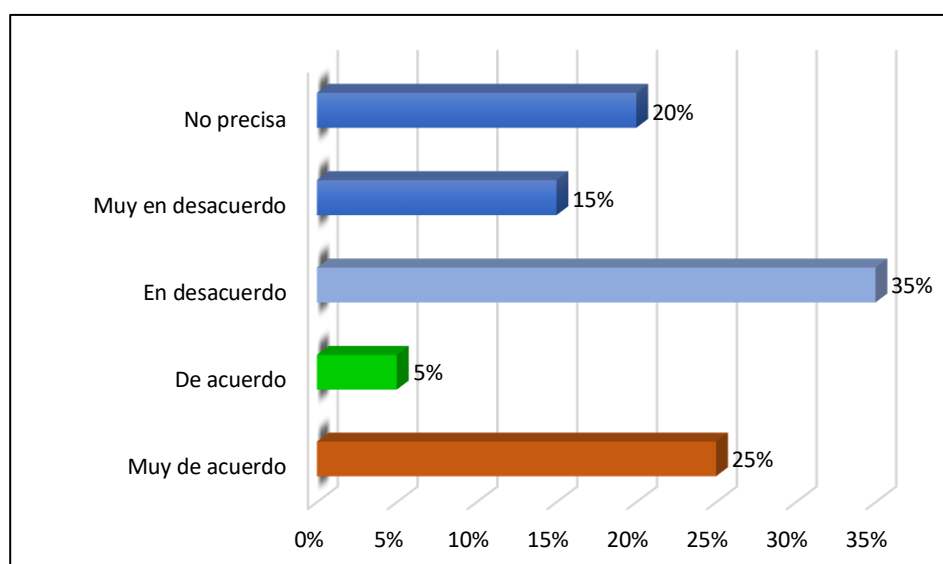
36. ¿El personal del laboratorio se despide de mí amablemente?

Tabla 36: Personal de laboratorio es muy amable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	40	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	8	5,0	5,0	30,0
En desacuerdo	56	35,0	35,0	65,0
Muy en desacuerdo	24	15,0	15,0	80,0
No precisa	32	20,0	20,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 36: Personal de laboratorio es muy amable



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°36 muestran que de un total de 160 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (25%) que el personal del laboratorio se despide amablemente, seguido de los que están de acuerdo (5%) y en desacuerdo (35%). En relación con los ítems muy en desacuerdo (15%) y no precisa (20%) del total de los encuestados.

IV DISCUSIÓN

Al analizar la correlación entre satisfacción usuaria y calidad asistencial en el laboratorio clínico universitario de Ica (2023), los hallazgos revelan que el 85% de los participantes (70% muy satisfechos y 15% satisfechos) valoran positivamente el servicio, destacando especialmente la profesionalidad del personal, la eficiencia en la atención y las condiciones del entorno físico como factores determinantes de esta percepción favorable.

Estos resultados concuerdan con investigaciones previas: Vera (2021) demostró en su estudio sobre calidad de servicios en laboratorios hospitalarios una correlación estadísticamente significativa ($p=0.01$) mediante el coeficiente de Pearson, mientras que Torres (2021) identificó en Cusco una fuerte asociación positiva ($r=0.700$) entre calidad asistencial y satisfacción de usuarios.

Investigaciones globales como la de Lino-Villacreses et al. (2023) demuestran que una gestión óptima de calidad en servicios sanitarios fomenta confianza, puntualidad y seguridad, factores directamente vinculados con la satisfacción usuaria. Estos hallazgos presentan congruencia con nuestra investigación al confirmar que la calidad percibida determina significativamente la experiencia favorable del paciente.

Contrariamente a los hallazgos de Nafarte-Cota (2020), que enfatizaron mejoras en procesos técnicos preanalíticos, nuestra investigación identifica mayores limitaciones en aspectos comunicacionales y ambientales, revelando que la percepción usuaria trasciende lo estrictamente técnico. Estos resultados corroboran el modelo de calidad percibida de Zeithaml et al., donde la tangibilidad, empatía, responsabilidad y confiabilidad constituyen dimensiones fundamentales del servicio.

Los datos revelan percepciones divergentes sobre accesibilidad: mientras apenas el 15% de los usuarios calificó como óptima la ubicación del laboratorio, un 35% expresó descontento significativo con este aspecto. No obstante, el 60% evaluó positivamente los horarios de atención ofrecidos.

Estos hallazgos presentan concordancia con la investigación de De León (2020) en Guatemala, donde se identificó incumplimiento de expectativas en accesibilidad, principalmente debido a demoras en la atención y déficit en orientación al usuario. A escala nacional, Acosta (2021) reportó que el 62.28% de pacientes del Hospital Belén manifestó insatisfacción, asociada en gran medida a complicaciones en el acceso a los servicios.

Contrastando con estos hallazgos, Díaz (2022) identificó en el Hospital Regional de Ica una correlación moderada ($r=0.203$) entre calidad asistencial y satisfacción usuaria, destacando avances en accesibilidad física. Estos resultados sugieren que, mientras en otros entornos la

accesibilidad está resuelta, en el contexto universitario local aún persisten limitaciones logísticas que requieren intervención.

El marco teórico de gestión de calidad (ISO 9001) establece que la accesibilidad a los servicios constituye un componente fundamental en sistemas de atención centrados en el paciente, requiriendo adecuación a sus necesidades específicas. En consecuencia, se sugiere implementar medidas que fortalezcan la orientación al usuario, optimicen los procesos de ingreso y mejoren las condiciones físicas del entorno mediante intervenciones en infraestructura y señalización.

Los resultados sobre confort ambiental revelan percepciones predominantemente negativas: únicamente el 10% de los usuarios manifestó satisfacción elevada con las instalaciones físicas, contrastando con el 30% que reportó niveles inaceptables de ruido, además de frecuentes quejas relacionadas con condiciones térmicas, higiene y adecuación del mobiliario.

Estos hallazgos presentan concordancia con la investigación de Tello-Vera et al. (2021), que identificó al confort ambiental como una de las dimensiones con menor satisfacción usuaria. Complementariamente, Aquije (2021) demostró en el Hospital EsSalud Ica que factores físicos como comodidad, ventilación e higiene inciden negativamente en la percepción de calidad cuando su gestión es deficiente.

Contrastando con estos resultados, Lino-Villacreses et al. (2023) documentaron elevados índices de satisfacción con las instalaciones de laboratorio en su estudio internacional, atribuibles a la implementación sistemática de mejoras. Esta disparidad revela posibles carencias en la asignación de recursos o gestión del mantenimiento infraestructural en el contexto universitario local.

El marco conceptual del *Institute for Healthcare Improvement* (IHI) posiciona el confort como elemento fundamental en la atención centrada en el paciente, cuya ausencia compromete tanto la vivencia del usuario como la credibilidad institucional. Estos hallazgos corroboran la necesidad de incorporar el bienestar ambiental como eje prioritario en los sistemas de gestión de calidad total.

El 75% de los participantes evaluó positivamente el trato respetuoso y cordial del personal, destacándose como fortaleza principal del servicio. No obstante, aspectos como la individualización de la atención y la capacidad de escucha mostraron menores niveles de satisfacción.

Estos hallazgos concuerdan con Torres (2021), quien identificó la actitud del personal sanitario como determinante clave en la satisfacción usuaria. Similarmente, Vera (2021) subraya que el trato humanizado fortalece la confianza institucional, mientras que Nafarte-Cota (2020) enfatiza la necesidad de mantener estándares de cortesía durante todo el proceso asistencial, particularmente en la fase preanalítica.

Contrastando con los hallazgos de Aquije (2021), que identificó el trato individualizado como fortaleza clave, este estudio revela oportunidades de mejora en esta dimensión. Los resultados sugieren que, pese a la cordialidad generalizada, la atención personalizada y la escucha activa requieren mayor desarrollo, lo que podría limitar la capacidad empática del servicio.

El marco teórico de Parasuraman et al. establece que la empatía y capacidad de respuesta constituyen dimensiones fundamentales en la satisfacción usuaria, representando un componente esencial del modelo SERVQUAL. En este contexto, la cortesía debe trascender las formalidades iniciales para incorporar una atención genuinamente personalizada y centrada en el paciente.

Los datos evidencian que únicamente el 20% de los usuarios percibió la información proporcionada como clara y accesible, contrastando con el 30% que manifestó un marcado desacuerdo. Estos resultados ponen de manifiesto una problemática sustancial en los procesos comunicativos institucionales.

Estos hallazgos presentan coherencia con la investigación de De León (2020), que asoció la falta de claridad informativa con el deterioro en la calidad del servicio. Paralelamente, Acosta (2021) documentó niveles significativos de insatisfacción por deficiencias comunicacionales en el Hospital Belén, mientras que Díaz (2022) confirmó esta problemática a nivel regional, aunque con menor severidad.

Contrastando con los hallazgos de Lino-Villacreses et al. (2023), que identificaron la comunicación como uno de los aspectos mejor evaluados gracias a su gestión sistematizada, el presente estudio revela que la ausencia de protocolos estandarizados de información en la universidad iqueña afecta adversamente la experiencia del usuario.

El marco teórico se fundamenta en Kotler y Keller (2006) y su teoría de calidad percibida, la cual postula que la información constituye un factor determinante en la formación de confianza y valoración favorable del servicio. La carencia de este elemento puede provocar estados emocionales negativos como ansiedad, incertidumbre o escepticismo.

V CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo al objetivo principal planteado el estudio confirma una correlación significativa entre la satisfacción usuaria y la calidad asistencial en un laboratorio clínico de Ica (2023). Los usuarios valoraron positivamente la cordialidad del personal, la eficiencia en la entrega de resultados y la calidad del trato. No obstante, se detectaron limitaciones en claridad informativa, ergonomía y condiciones ambientales, indicando la necesidad de intervenciones para mejorar la satisfacción global

SEGUNDA: Respecto al primer objetivo específico, los resultados confirman una asociación estadísticamente relevante entre la satisfacción usuaria y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico. Aunque un segmento de usuarios evaluó favorablemente los horarios de atención, un porcentaje significativo reportó inconvenientes con la localización física del establecimiento, afectando su valoración integral del servicio. Esta limitación en el acceso equitativo constituye un aspecto crítico que demanda atención prioritaria en las estrategias institucionales.

TERCERA: En relación con el segundo objetivo específico, el análisis revela una correlación moderada entre la satisfacción usuaria y el confort ambiental del servicio, identificando áreas prioritarias de intervención. Los indicadores de higiene, condiciones térmicas, ergonomía y control acústico mostraron evaluaciones desfavorables o polarizadas, evidenciando que las instalaciones físicas no satisfacen plenamente las necesidades de los pacientes. En consecuencia, la optimización de estos factores ambientales emerge como requisito fundamental para elevar la calidad de la experiencia asistencial.

CUARTA: Sobre el tercer objetivo específico, los resultados demuestran una correlación favorable entre la satisfacción usuaria y el trato cortés del personal del laboratorio clínico. La evaluación predominante destaca cualidades como amabilidad, disposición y respeto en la atención, factores que influyen significativamente en la valoración positiva del servicio. Esta competencia relacional representa un activo institucional clave que requiere consolidarse mediante programas de formación continua en comunicación terapéutica y habilidades interpersonales.

QUINTA: Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, el análisis confirma una asociación estadísticamente relevante entre la satisfacción usuaria y la calidad informativa del servicio, identificándose esta última como área prioritaria de mejora. Un segmento significativo de participantes manifestó descontento con la claridad, exactitud y puntualidad de la información proporcionada, evidenciando la urgencia de implementar protocolos estandarizados de comunicación que aseguren la comprensión integral de los procesos, resultados y plazos del servicio por parte de los usuarios.

VI RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda optimizar de manera integral los procesos de gestión de calidad en el laboratorio clínico universitario, priorizando aquellos aspectos que determinan directamente la satisfacción usuaria. Para ello, resulta fundamental establecer un mecanismo de evaluación sistemática que permita monitorear tanto la percepción de los pacientes como el cumplimiento de parámetros técnicos, humanos y administrativos, alineados con los estándares ISO 9001 y los criterios de excelencia en servicios de salud.

SEGUNDA: Para mejorar la accesibilidad del servicio, se sugiere reevaluar la localización física del laboratorio y la señalética de ingreso, contemplando estrategias como la implementación de unidades periféricas o la adecuación de infraestructura para usuarios con discapacidad motriz. Paralelamente, la optimización de los horarios de atención según patrones de demanda real podría incrementar significativamente la accesibilidad del servicio.

TERCERA: La optimización del confort ambiental en el laboratorio clínico requiere intervenciones estratégicas en sus condiciones físicas y espaciales. Se recomienda priorizar la adecuación de parámetros como ventilación, climatización, aislamiento acústico, protocolos de higiene, ergonomía en áreas de espera y funcionalidad del mobiliario, medidas que impactarán positivamente en el bienestar y experiencia de los usuarios durante su atención.

CUARTA: Para optimizar la interacción profesional-paciente, resulta fundamental establecer programas formativos continuos en competencias interpersonales, abordaje humanizado y atención centrada en el usuario. Dichas capacitaciones deberán enfocarse en el desarrollo de comunicación asertiva, inteligencia emocional, manejo de situaciones conflictivas y establecimiento de reportes, integrando la excelencia técnica con una atención empática que fortalezca la confianza institucional.

QUINTA: Para garantizar una comunicación efectiva con los usuarios, resulta prioritario desarrollar recursos informativos multiformato (impresos y digitales) que describan de manera comprensible los procesos, horarios, entrega de resultados y protocolos del servicio. Complementariamente, es esencial formar al equipo asistencial en técnicas de comunicación clara que permitan explicar procedimientos y resolver inquietudes utilizando lenguaje accesible, asegurando así una comprensión integral por parte de los pacientes.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- [1] Nafarrate-Cota, R. I., Fagundo-Sierra, R., Cureño-Arroyo, A., Cuadros-Moreno, J., Bárcenas-Bautista, P., Pérez-Medel, P., Miranda-Arias, P., & Rodríguez-Padilla, C. Satisfacción de los pacientes con el laboratorio mediante estrategias dirigidas a médicos internos de pregrado. *Patología*, 2018; 56(3), 183-1881.
- [2] Nafarrate-Cota RI, Fagundo-Sierra R, Cureño-Arroyo A, et al. Satisfacción de los pacientes con el laboratorio mediante estrategias dirigidas a médicos internos de pregrado. *Rev Mex Patol Clin Med Lab*. 2018;65(3):138-144.
- [3] Villacreses, W. A. L., Pin, R. X. V., García, M. G. S., & Parrales, E. N. L. Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. *Polo del Conocimiento*, 2023; 8(10), 48-71.
- [4] Balan, M. V. A. D. L. Satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt, antigua Guatemala (Doctoral dissertation, Universidad de San Carlos de Guatemala). 2020
- [5] Tello-Vera, S., & Mondragón-Silva. S. Satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú, diciembre del 2021: *User satisfaction of a clinical laboratory in a high complexity hospital in northern Peru, December 2021*. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 2023, 9(1), 18–23. <https://doi.org/10.37065/rem.v9i1.62>
- [6] Acosta Suclupe, J. T. Satisfacción del usuario externo sobre calidad del servicio de laboratorio clínico. Hospital Belén de Lambayeque* gt56.
- [7] Vera Ruiz, A. B. Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021.
- [8] Torres Sánchez, M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco–2021.
- [9] Diaz Pantigoso, N. F. Calidad de la atención y satisfacción de pacientes postoperados de apendicectomía en el consultorio externo de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2021. 2023
- [10] Aquije Hualpa, A. A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez-Essalud Ica, 2019. 2021
- [11] Sistema de Gestión de la Calidad en el Laboratorio (LQMS). Disponible en URL: https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS%2013%20Customer%20service_2.pdf

- [12] Kotler, P. Dirección de marketing: La edición del nuevo milenio (10a. ed.). 2003. Pearson Educación.
- [13] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press. 1990
- [14] Oliver, R. L. *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill. 1997
- [15] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. A conceptual *model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 1985; 49(4), 41-50.
- [16] Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing management* (14th ed.). 2012. Pearson Education.
- [17] Gronroos, C. A service-quality model and its implications for marketing. *European Journal of Marketing*, 1984;18(4), 36-44.
- [18] Kotler, P. Dirección de marketing: La edición del nuevo milenio (10a. ed.). 2003. Pearson Educación.
- [19] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. 1990. Free Press.
- [20] Locke, E. A. The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. 1976; (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- [21] Herzberg, F. *Work and the nature of man*. World Publishing Company. 1966
- [22] Spector, P. E. *Job satisfaction: Application, assessment, and change* (2nd ed.). 1997. Sage Publications.
- [23] Robbins, S. P. *Organizational behavior* (10th ed.). 2003. Pearson Education.
- [24] Oliver, R. L. *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. 1977; McGraw-Hill.
- [25] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 1985; 49(4), 41-50.
- [26] Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing management* (14th ed.). 2012. Pearson Education.
- [27] Cherry, E. C. *Attention: A cognitive science perspective*. 2019. Routledge.
- [28] Castillo, M. La importancia de la cortesía en la vida diaria. 2017. Blog de Psicología y Mente

- [29] Maister, D. H. *The psychology of waiting lines*. 1985. Lexington Books.
- [30] Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. Critical service encounters: The customer's viewpoint. *Journal of Marketing*, 1984; 58(4), 95-106.
- [31] Shannon, C. E. A mathematical theory of communication. *The Bell System Technical Journal*, 1984; 27(3), 379-423.
- [32] Dretske, F. I. *Knowledge and the flow of information*. MIT Press. 1981
- [33] Oliver, R. L. Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 1999; 63(Special Issue), 33-44.
- [34] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 1985; 49(4), 41-50.
- [35] Crosby, P. B. *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill. 1979
- [36] International Organization for Standardization. *ISO 9001:2015 Quality management systems - Requirements*. ISO. 2015
- [37] Organización Mundial de la Salud. *Sistemas de gestión de la calidad en los servicios de salud: Guía para su desarrollo e implementación*. OMS. 2007
- [38] *Joint Commission International*. *Manual de estándares de la JCI*. JCI. 2020
- [39] Donabedian, A. *Explorations in quality assessment and monitoring*. Health Administration Press. 1980
- [40] Institute for Healthcare Improvement. *The IHI Triple Aim: Achieving better health outcomes, improving patient experience, and reducing costs*. IHI. 2005.
- [41] American Medical Association. *Code of Medical Ethics*. AMA. 2019
- [42] Institute for Healthcare Improvement. *Professionalism in Healthcare*. IHI. 2016
- [43] Mira, J. J., Martínez, A., Aranaz, J., & Guilabert, M. Patient satisfaction versus patient experience. Quality of design versus quality of conformity. *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 2019; 42(3), 361–363. <https://doi.org/10.23938/assn.0740>
- [44] Mira, José Joaquín, & Aranaz, J. (n.d.). *La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria*. Retrieved February 22, 2024, from http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
- [45] *Calidad de atención y satisfacción en un servicio de laboratorio clínico*. (n.d.). Sld.cu. Retrieved February 22, 2024, from <https://especialidades.sld.cu/laboratorioclinico/2023/11/01/calidad-de-atencion-y-satisfaccion-en-un-servicio-de-laboratorio-clinico/>

- [46] La Cruz RH-D, Valladares-Garrido MJ, Hernández-Yépez P, Pereira-Victorio CJ. Calidad de atención y satisfacción en un servicio de laboratorio clínico. *Rev Cuba Med Mil* [Internet]. 2023 [cited 2024 Feb 22];52(4):02303055. Available from: <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/3055/2203>
- [47] Org.co. [cited 2024 Feb 22]. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642010000400012
- [48] Servicios de Laboratorio [Internet]. Paho.org. [cited 2024 Feb 22]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/servicios-laboratorio>
- [49] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning. 2018
- [50] Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. *Practical Research: Planning and Design* (10th ed.). Pearson. 2014.
- [51] Sekaran, U., & Bougie, R. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons. 2016.
- [52] Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. *How to design and evaluate research in education* (6th ed.). McGraw-Hill. 2006
- [53] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage. 2018.

VIII ANEXOS.

Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE INVEST.	POBLACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	Justificación práctica: Este estudio es relevante desde una perspectiva teórica debido a que se enfoca en analizar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico.	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE	DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	Descriptivo	Estará integrada por 160 pacientes que acuden voluntariamente al laboratorio
¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023?	Determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023		Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023	Satisfacción del paciente	Satisfecho con la atención recibida Personal amable y atento Tiempo de espera razonable Instalaciones limpias y cómodas Confía en calidad de servicio Análisis entregados en plazo razonable		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	IMPORTANCIA	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DEPENDIENTE	DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	DISEÑO DE INVEST.	MUESTRA
Pe ₁ - ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023?	Oe ₁ - Analizar como el entorno laboral influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023	El trabajo es importante por las siguientes razones: • Este estudio es importante porque busca comprender la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en un servicio de laboratorio clínico.	He ₁ - Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.	Calidad de atención	Costos razonables Cita es sencilla y rápida Iluminación adecuada Laboratorios cómodos Trato con respeto Personal escucha con atención	Transversal	La muestra es no probabilística integrada por la totalidad de la población para recoger la información necesaria para la investigación.
Pe ₂ - ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023?	Oe ₂ - Explicar la relación entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.		He ₂ - Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023				
						NIVEL DE INVEST.	
						Correlacion al	

Anexo N°2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CARACTERÍSTICAS	NIVEL DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE	Es la conformidad del paciente cuando recibe el servicio que presta el laboratorio clínico.		Satisfacción del paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho con la atención recibida • Personal amable y atento • Tiempo de espera razonable • Instalaciones limpias y cómodas • Confía en calidad de servicio • Análisis entregados en plazo razonable 	Cualitativa	Escala nominal
Satisfacción de los pacientes						
DEPENDIENTE	Es el estado de conformidad que siente el paciente al recibir el servicio en el laboratorio clínico	En el transcurso del desarrollo del proyecto de tesis de irá trabajando con cada una de las técnicas propuestas para su desarrollo	Accesibilidad del servicio de laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Horario de atención adecuado • Ubicación de laboratorio accesible • Costos razonables • Cita es sencilla y rápida 	Cualitativa	Escala nominal
Calidad de atención			Confort del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Temperatura del laboratorio agradable • Iluminación adecuada • Laboratorios cómodos • Espacio de espera suficiente • Decoración de laboratorio adecuado 		
			Cortesía del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Trato con respeto • Personal escucha con atención • Personal responde de manera clara y amable • Personal empático • Personal hace sentir cómodo • Personal se despide amablemente 		

Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos

Ficha N° _____



Cuestionario anónimo y confidencial: “SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO EN UNA UNIVERSIDAD DE ICA, AÑO 2023”

Estimados (a) colaboradores (a)

Estamos proponiendo el estudio de la satisfacción de los pacientes y su relación con la calidad de atención de un laboratorio clínico. Le rogamos su colaboración en el cuestionario.

No dude en responder. No hay respuestas buenas o malas. Su respuesta se mantendrá en secreto y completamente anónima. Nadie sabe que lo que respondes no puede identificarte. Muchas gracias.

ADVERTENCIA: Elija el mejor momento para completar la encuesta. Aquí hay algunas preguntas delicadas, es más seguro no tener a nadie mientras contesta. Si se encuentra con una situación que pone en peligro su anonimato o seguridad, cierre el cuestionario inmediatamente y complételo en otro momento.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Dimensión: Satisfacción

1. ¿Me siento satisfecho con la atención recibida en el servicio de laboratorio?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo
- e) Indiferente

2. ¿El personal del laboratorio es amable y atento?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo
- e) Indiferente

3. ¿El tiempo de espera para ser atendido es razonable?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
4. ¿Las instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
5. ¿La atención para tomarse la muestra de laboratorio es rápida?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
6. ¿La atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
7. ¿Los resultados de mis análisis son entregados en un plazo adecuado?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
8. ¿Me siento seguro y confiado en la calidad del servicio de laboratorio?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión1: Confort del servicio de laboratorio

9. ¿El horario de atención del laboratorio es adecuado a mis necesidades?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
10. ¿La ubicación del laboratorio es accesible para mí?
- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
11. ¿Los costos de los análisis son razonables?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
12. ¿El proceso para obtener una cita es sencillo y rápido?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
13. ¿La información sobre el servicio de laboratorio es clara y fácil de obtener?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
14. ¿El servicio de laboratorio se adapta a mis necesidades especiales (si las tiene)?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente

Dimensión 2: Accesibilidad del servicio de laboratorio

15. ¿Las instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
16. ¿La temperatura del laboratorio es agradable?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
17. ¿La iluminación del laboratorio es adecuada?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo

- c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
18. ¿El ruido en el laboratorio es tolerable?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
19. ¿Los asientos en el laboratorio son cómodos?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
20. ¿Hay suficiente espacio en el laboratorio para esperar?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
21. ¿La decoración del laboratorio es agradable?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - a) Indiferente

Dimensión 3: Cortesía del servicio

22. ¿El personal del laboratorio me trata con respeto?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
23. ¿El personal del laboratorio me escucha con atención?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - a) Indiferente
24. ¿El personal del laboratorio responde a mis preguntas de manera clara y amable?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo

- d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
25. ¿El personal del laboratorio me ofrece un trato personalizado?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - a) Indiferente
26. ¿El personal del laboratorio se muestra empático con mi situación?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
27. ¿El personal del laboratorio me hace sentir cómodo durante mi visita?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - a) Indiferente
28. ¿El personal del laboratorio se despide amablemente?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - a) Indiferente

Dimensión 4: Información proporcionada por el servicio

29. ¿El personal del laboratorio me explica claramente el procedimiento que se me va a realizar?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
30. ¿El personal del laboratorio responde a mis preguntas de manera clara y completa?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
31. ¿El personal del laboratorio me entrega información sobre los resultados de mis análisis en un lenguaje comprensible?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo

- e) Indiferente
- 32.** ¿El laboratorio me ofrece información sobre las diferentes opciones de análisis disponibles?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
- 33.** ¿La información proporcionada por el laboratorio es suficiente para que yo pueda tomar decisiones sobre mi salud?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
- 34.** ¿El laboratorio me ofrece información sobre los costos de los análisis antes de realizarlos?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
- 35.** ¿El laboratorio me ofrece información sobre las diferentes opciones de análisis disponibles?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente
- 36.** ¿El personal del laboratorio se despide de mí amablemente?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Indiferente

Anexo 4: Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%	
Casos	Válido	160	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	160	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	36

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Al aplicar el instrumento al grupo piloto, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.950. La escala es **muy altamente confiable** a un nivel de significación 0.05.

El coeficiente de confiabilidad se interpreta siguiendo la siguiente escala:

Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad (Ruiz, 1998)

RANGOS	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Me siento satisfecho con la atención recibida en el servicio de laboratorio?	96,75	759,836	,522	,949
¿El personal del laboratorio es amable y atento?	96,45	767,444	,295	,950
¿El tiempo de espera para ser atendido es razonable?	95,20	747,532	,415	,950
¿Las instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas?	94,95	754,765	,331	,950
¿La atención para tomarse la muestra de laboratorio es rápida?	95,05	712,702	,879	,946
¿La atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna?	95,35	743,675	,428	,950
¿Los resultados de mis análisis son entregados en un plazo adecuado?	95,05	705,557	,888	,946
¿Me siento seguro y confiado en la calidad del servicio de laboratorio?	95,30	726,350	,789	,947
¿El horario de atención del laboratorio es adecuado a mis necesidades?	95,95	768,249	,193	,951
¿La ubicación del laboratorio es accesible para mí?	95,45	727,394	,902	,946
¿Los costos de los análisis son razonables?	95,20	747,532	,415	,950
¿El proceso para obtener una cita es sencillo y rápido?	95,15	751,122	,374	,950
¿La información sobre el servicio de laboratorio es clara y fácil de obtener?	95,10	711,839	,876	,946
¿El servicio de laboratorio se adapta a mis necesidades especiales (si las tiene)?	95,25	745,346	,427	,950
¿Las instalaciones del laboratorio son limpias y cómodas?	95,00	706,314	,913	,946
¿La temperatura del laboratorio es agradable?	95,30	726,350	,789	,947
¿La iluminación del laboratorio es adecuada?	95,95	768,249	,193	,951
¿El ruido en el laboratorio es tolerable?	95,35	729,286	,853	,947
¿Los asientos en el laboratorio son cómodos?	94,85	709,160	,862	,946
¿Hay suficiente espacio en el laboratorio para esperar?	95,25	727,132	,817	,947
¿La decoración del laboratorio es agradable?	96,75	759,836	,522	,949
¿El personal del laboratorio me trata con respeto?	96,45	767,444	,295	,950
¿El personal del laboratorio me escucha con atención?	95,20	747,532	,415	,950
¿El personal del laboratorio responde a mis preguntas de manera clara y amable?	94,95	754,765	,331	,950
¿El personal del laboratorio me ofrece un trato personalizado?	95,05	712,702	,879	,946
¿El personal del laboratorio se muestra empático con mi situación?	96,75	759,836	,522	,949
¿El personal del laboratorio me hace sentir cómodo durante mi visita?	96,45	767,444	,295	,950
¿El personal del laboratorio se despide amablemente?	95,20	747,532	,415	,950
¿El personal del laboratorio me explica claramente el procedimiento que se me va a realizar?	94,95	754,765	,331	,950
¿El personal del laboratorio responde a mis preguntas de manera clara y completa?	95,05	712,702	,879	,946
¿El personal del laboratorio me entrega información sobre los resultados de mis análisis en un lenguaje comprensible?	95,35	743,675	,428	,950
¿El laboratorio me ofrece información sobre las diferentes opciones de análisis disponibles?	95,05	705,557	,888	,946
¿La información proporcionada por el laboratorio es suficiente para que yo pueda tomar decisiones sobre mi salud?	95,30	726,350	,789	,947
¿El laboratorio me ofrece información sobre los costos de los análisis antes de realizarlos?	95,95	768,249	,193	,951
¿El laboratorio me ofrece información sobre las diferentes opciones de análisis disponibles?	95,45	727,394	,902	,946
¿El personal del laboratorio se despide de mí amablemente?	95,20	747,532	,415	,950

Anexo 5: Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis principal

Hp: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

- **Hipótesis nula (H₀)**

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023

- **Hipótesis alterna (H_a)**

H_a: Si existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023

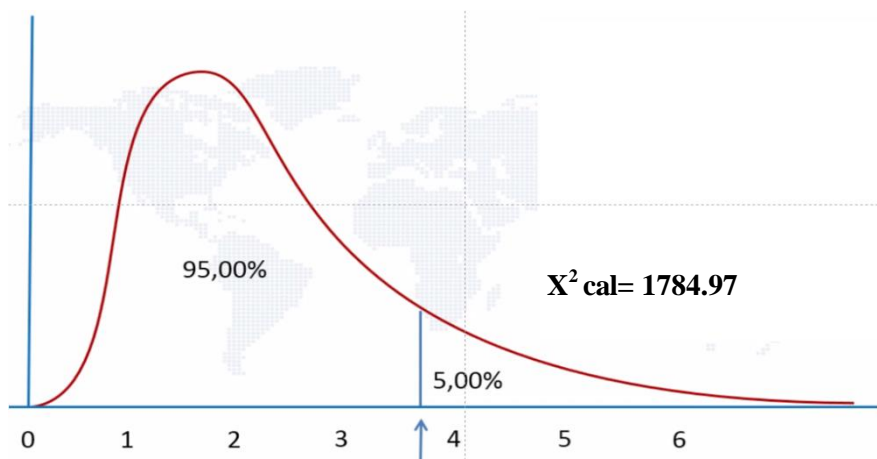
HALLANDO FRECUENCIA ESPERADA (F_E)											
PREGUNTA \ RESPUESTA	1		2		3		4		5		TOTAL
	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	
1	112	44	24	30	24	36.4	0	26.00	0	24	160
2	80	44.00	40	29.56	40	36.4	0	26.00	0	24	160
3	40	44.00	8	29.56	56	36.4	24	26.00	32	24	160
4	16	44.00	40	29.56	40	36.4	16	26.00	48	24	160
5	32	44.00	24	29.56	24	36.4	48	26.00	32	24	160
6	48	44.00	24	29.56	24	36.4	32	26.00	32	24	160
7	40	44.00	16	29.56	32	36.4	24	26.00	48	24	160
8	24	44.00	40	29.56	48	36.4	24	26.00	24	24	160
9	56	44.00	40	29.56	32	36.4	32	26.00	0	24	160
10	24	44.00	48	29.56	32	36.4	56	26.00	0	24	160
11	40	44.00	8	29.56	56	36.4	24	26.00	32	24	160
12	24	44.00	40	29.56	40	36.4	16	26.00	40	24	160
13	32	44.00	32	29.56	16	36.4	48	26.00	32	24	160
14	40	44.00	24	29.56	32	36.4	32	26.00	32	24	160
15	32	44.00	24	29.56	32	36.4	24	26.00	48	24	160
16	24	44.00	40	29.56	48	36.4	24	26.00	24	24	160
17	56	44.00	40	29.56	32	36.4	32	26.00	0	24	160
18	24	44.00	40	29.56	32	36.4	64	26.00	0	24	160
19	32	44.00	16	29.56	32	36.4	24	26.00	56	24	160
20	16	44.00	48	29.56	48	36.4	24	26.00	24	24	160
21	112	44.00	24	29.56	24	36.4	0	26.00	0	24	160
22	80	44.00	40	29.56	40	36.4	0	26.00	0	24	160
23	40	44.00	8	29.56	56	36.4	24	26.00	32	24	160
24	16	44.00	40	29.56	40	36.4	16	26.00	48	24	160
25	32	44.00	24	29.56	24	36.4	48	26.00	32	24	160
26	112	44.00	24	29.56	24	36.4	0	26.00	0	24	160
27	80	44.00	40	29.56	40	36.4	0	26.00	0	24	160
28	40	44.00	8	29.56	56	36.4	24	26.00	32	24	160
29	16	44.00	40	29.56	40	36.4	16	26.00	48	24	160
30	32	44.00	24	29.56	24	36.4	48	26.00	32	24	160
31	48	44.00	24	29.56	24	36.4	32	26.00	32	24	160
32	40	44.00	16	29.56	32	36.4	24	26.00	48	24	160
33	24	44.00	40	29.56	48	36.4	24	26.00	24	24	160
34	56	44.00	40	29.56	32	36.4	32	26.00	0	24	160
35	24	44.00	48	29.56	32	36.4	56	26.00	0	24	160
36	40	44.00	8	29.56	56	36.4	24	26.00	32	24	160
TOTAL	1584		1064		1312		936		864		5760

HALLANDO CHI - CUADRADO (X²)							
PREGUNTA	RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
		X²	X²	X²	X²	X²	
1		105.09	1.04	4.25	26.00	24.00	160.38
2		29.45	3.69	0.35	26.00	24.00	83.49
3		0.36	15.72	10.49	0.15	2.67	29.40
4		17.82	3.69	0.35	3.85	24.00	49.70
5		3.27	1.04	4.25	18.62	2.67	29.85
6		0.36	1.04	4.25	1.38	2.67	9.71
7		0.36	6.22	0.54	0.15	24.00	31.28
8		9.09	3.69	3.66	0.15	0.00	16.60
9		3.27	3.69	0.54	1.38	24.00	32.89
10		9.09	11.51	0.54	34.62	24.00	79.76
11		0.36	15.72	10.49	0.15	2.67	29.40
12		9.09	3.69	0.35	3.85	10.67	27.64
13		3.27	0.20	11.47	18.62	2.67	36.23
14		0.36	1.04	0.54	1.38	2.67	6.00
15		3.27	1.04	0.54	0.15	24.00	29.01
16		9.09	3.69	3.66	0.15	0.00	16.60
17		3.27	3.69	0.54	1.38	24.00	32.89
18		9.09	3.69	0.54	55.54	24.00	92.86
19		3.27	6.22	0.54	0.15	42.67	52.85
20		17.82	11.51	3.66	0.15	0.00	33.15
21		105.09	1.04	4.25	26.00	24.00	160.38
22		29.45	3.69	0.35	26.00	24.00	83.49
23		0.36	15.72	10.49	0.15	2.67	29.40
24		17.82	3.69	0.35	3.85	24.00	49.70
25		3.27	1.04	4.25	18.62	2.67	29.85
26		105.09	1.04	4.25	26.00	24.00	160.38
27		29.45	3.69	0.35	26.00	24.00	83.49
28		0.36	15.72	10.49	0.15	2.67	29.40
29		17.82	3.69	0.35	3.85	24.00	49.70
30		3.27	1.04	4.25	18.62	2.67	29.85
31		0.36	1.04	4.25	1.38	2.67	9.71
32		0.36	6.22	0.54	0.15	24.00	31.28
33		9.09	3.69	3.66	0.15	0.00	16.60
34		3.27	3.69	0.54	1.38	24.00	32.89
35		9.09	11.51	0.54	34.62	24.00	79.76
36		0.36	15.72	10.49	0.15	2.67	29.40
TOTAL							1784.97

VALIDACION DE HIPOTESIS GENERAL			
DATOS INVESTIGACION		CONTRASTE DE HIPOTESIS	
GRADOS DE LIBERTAD	140	X ² EXPERIMENTAL	1784.97
ERROR ESPERADO	0.05	X ² TEORICO	168.61
RESULTADO			RECHAZAMOS H ₀

Hallando los Grados de Libertad: $(C - 1) (F - 1) = (5-1) (36-1) = 140$

Valor calculado de tabla del Chi Cuadrado = 168.61



$$X^2_{95\%} = 168.61$$

p valor < 0.05

Decisión: Como el Chi Cuadrado calculado es mayor a 168.61 entonces se acepta la hipótesis alterna. Entonces, si existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023

Anexo 6: Contrastación de las hipótesis específicas

Primera hipótesis específica:

He₁: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

- **Hipótesis nula (H₀)**

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

- **Hipótesis alterna (H_a)**

H_a: Si existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023.

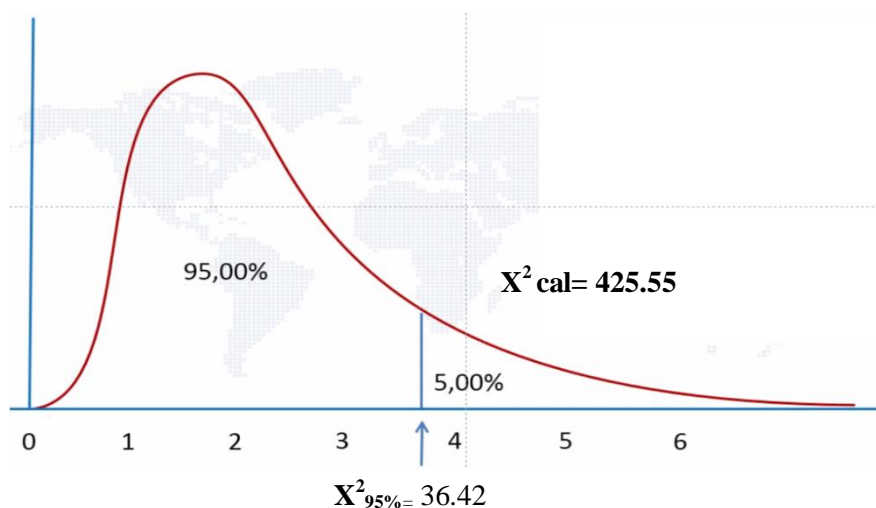
HALLANDO FRECUENCIA ESPERADA (F _E)											
RESPUESTA PREGUNTA	1		2		3		4		5		TOTAL
	F _O	F _E	F _O	F _E	F _O	F _E	F _O	F _E	F _O	F _E	
1	32	42.29	24	33.14	32	35.43	24	27.43	48	21.71	160
2	24	42.29	40	33.14	48	35.43	24	27.43	24	21.71	160
3	56	42.29	40	33.14	32	35.43	32	27.43	0	21.71	160
4	24	42.29	40	33.14	32	35.43	64	27.43	0	21.71	160
5	32	42.29	16	33.14	32	35.43	24	27.43	56	21.71	160
6	16	42.29	48	33.14	48	35.43	24	27.43	24	21.71	160
7	112	42.29	24	33.14	24	35.43	0	27.43	0	21.71	160
TOTAL	296		232		248		192		152		1120

HALLANDO CHI - CUADRADO (χ^2)							
PREGUNTA	RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
		χ^2	χ^2	χ^2	χ^2	χ^2	
1		2.50	2.52	0.33	0.43	31.82	37.60
2		7.91	1.42	4.46	0.43	0.24	14.46
3		4.45	1.42	0.33	0.76	21.71	28.67
4		7.91	1.42	0.33	48.76	21.71	80.13
5		2.50	8.87	0.33	0.43	54.14	66.26
6		16.34	6.66	4.46	0.43	0.24	28.13
7		114.93	2.52	3.69	27.43	21.71	170.29
TOTAL							425.55

VALIDACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1			
DATOS INVESTIGACION		CONTRASTE DE HIPOTESIS	
GRADOS DE LIBERTAD	24	χ^2 EXPERIMENTAL	425.55
ERROR ESPERADO	0.05	χ^2 TEORICO	36.42
		RESULTADO	RECHAZAMOS H0

Hallando los Grados de Libertad: $(C - 1) (F - 1) = (7 - 1) (5 - 1) = 24$

Valor calculado de tabla del chi cuadrado = 36.42



p valor < 0.05

Decisión: Como el chi cuadrado calculado es mayor a 36.42 se acepta la hipótesis alterna. Entonces si existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la accesibilidad del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

Segunda hipótesis específica:

He₂: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

- **Hipótesis nula (H₀)**

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

- **Hipótesis alterna (H_a)**

H_a: Si existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

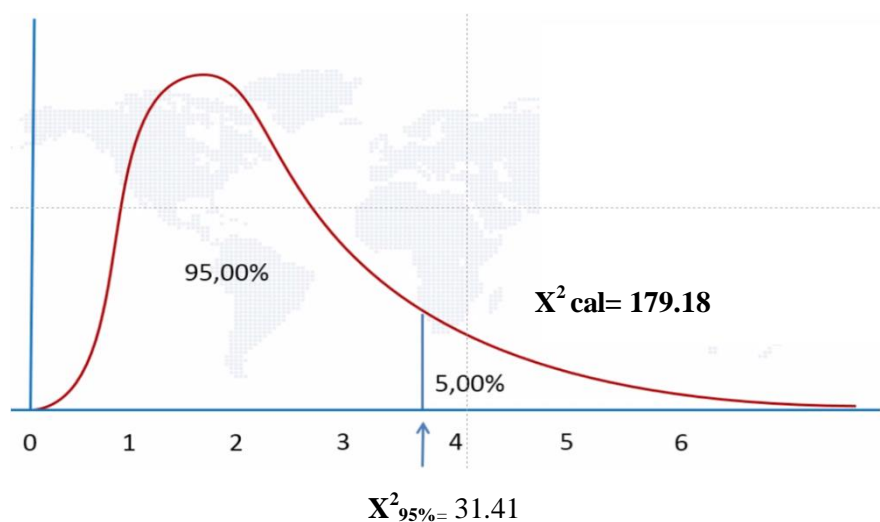
HALANDO LA FRECUENCIA ESPERADA											
PREGUNTA \ RESPUESTA	1		2		3		4		5		TOTAL
	F _O	F _E	F _O	F _E	F _O	F _E	F _O	F _E	F _O	F _E	
1	56	36.00	40	32.00	32	34.67	32	34.67	0	22.67	160
2	24	36.00	48	32.00	32	34.67	56	34.67	0	22.67	160
3	40	36.00	8	32.00	56	34.67	24	34.67	32	22.67	160
4	24	36.00	40	32.00	40	34.67	16	34.67	40	22.67	160
5	32	36.00	32	32.00	16	34.67	48	34.67	32	22.67	160
6	40	36.00	24	32.00	32	34.67	32	34.67	32	22.67	160
TOTAL	216		192		208		208		136		960

HALLANDO EL CHI CUADRADO						
PREGUNTA \ RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
	X ²	X ²	X ²	X ²	X ²	
1	11.11	2.00	0.21	0.21	22.67	36.19
2	4.00	8.00	0.21	13.13	22.67	48.00
3	0.44	18.00	13.13	3.28	3.84	38.70
4	4.00	2.00	0.82	10.05	13.25	30.13
5	0.44	0.00	10.05	5.13	3.84	19.47
6	0.44	2.00	0.21	0.21	3.84	6.70
TOTAL						179.18

VALIDACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA 2			
DATOS INVESTIGACION		CONTRASTE DE HIPOTESIS	
GRADOS DE LIBERTAD	20	X ² EXPERIMENTAL	179.18
ERROR ESPERADO	0.05	X ² TEORICO	31.41
		RESULTADO	RECHAZAMOS H0

Hallando los Grados de Libertad: $(C - 1) (F - 1) = 20$

Valor calculado de tabla del chi cuadrado = 31.41



p valor < 0.05

Decisión: Como el chi cuadrado calculado es mayor a 31.41 se acepta la hipótesis alterna. Entonces si existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y el confort del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

Tercera hipótesis específica:

H₃: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la cortesía del servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023.

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

- **Hipótesis nula (H₀)**

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la cortesía del servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023.

- **Hipótesis alterna (H_a)**

H_a: Si existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la cortesía del servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023.

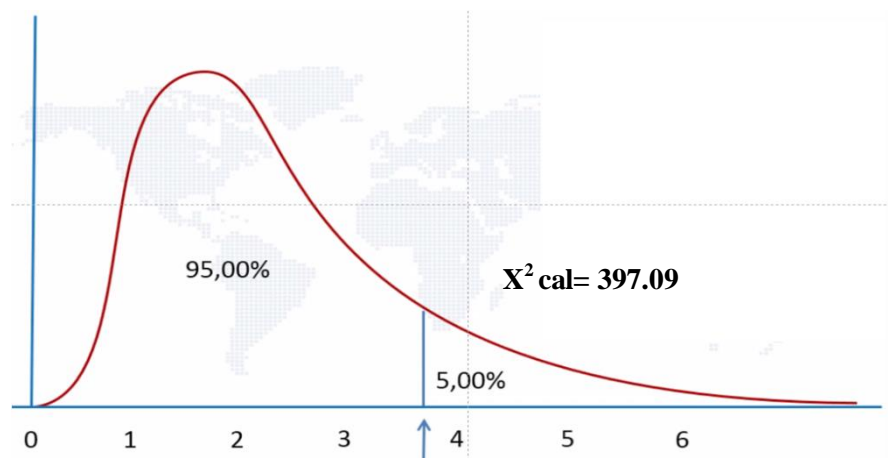
HALLANDO LAS FRECUENCIAS ESPERADAS											
RESPUESTA PREGUNTA	1		2		3		4		5		TOTAL
	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	
1	80	66.67	40	30.67	40	46.67	0	18.67	0	24.00	160
2	40	66.67	8	30.67	56	46.67	24	18.67	32	24.00	160
3	16	66.67	40	30.67	40	46.67	16	18.67	48	24.00	160
4	32	66.67	24	30.67	24	46.67	48	18.67	32	24.00	160
5	112	66.67	24	30.67	24	46.67	0	18.67	0	24.00	160
6	80	66.67	40	30.67	40	46.67	0	18.67	0	24.00	160
7	40	66.67	8	30.67	56	46.67	24	18.67	32	24.00	160
TOTAL	400		184		280		112		144		960

HALANDO EL CHI CUADRADO						
PREGUNTA \ RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
	X ²	X ²	X ²	X ²	X ²	
1	2.67	2.84	0.95	18.67	24.00	49.13
2	10.67	16.75	1.87	1.52	2.67	33.48
3	38.51	2.84	0.95	0.38	24.00	66.68
4	18.03	1.45	11.01	46.10	2.67	79.25
5	30.83	1.45	11.01	18.67	24.00	85.95
6	2.67	2.84	0.95	18.67	24.00	49.13
7	10.67	16.75	1.87	1.52	2.67	33.48
TOTAL						397.09

VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3			
DATOS INVESTIGACION		CONTRASTE DE HIPOTESIS	
GRADOS DE LIBERTAD	24	X ² EXPERIMENTAL	397.09
ERROR ESPERADO	0.05	X ² TEORICO	36.42
RESULTADO			RECHAZAMOS H0

Hallando los Grados de Libertad: $(C - 1) (F - 1) = 24$

Valor calculado de tabla del chi cuadrado = 36.42



$$X^2_{95\%} = 36.42$$

p valor < 0.05

Decisión: Como el chi cuadrado calculado es mayor a 36.42 se acepta la hipótesis alterna. Entonces si existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la cortesía del servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

Cuarta hipótesis específica:

H₃: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la información proporcionada por el servicio de laboratorio clínico en una universidad de Ica en el año 2023.

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

- **Hipótesis nula (H₀)**

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la información proporcionada por el servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023.

- **Hipótesis alterna (H_a)**

H_a: Si existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la información proporcionada por el servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023.

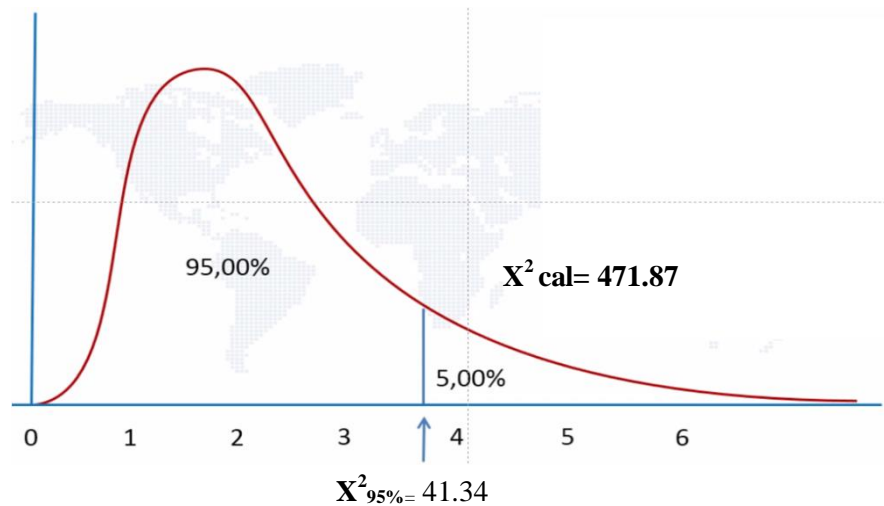
H₄											
PREGUNTA	1		2		3		4		5		TOTAL
	RESPUESTA	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	
1	16	66.67	40	30.67	40	46.67	16	18.67	48	24.00	160
2	32	66.67	24	30.67	24	46.67	48	18.67	32	24.00	160
3	48	66.67	24	30.67	24	46.67	32	18.67	32	24.00	160
4	40	66.67	16	30.67	32	46.67	24	18.67	48	24.00	160
5	24	66.67	40	30.67	48	46.67	24	18.67	24	24.00	160
6	56	66.67	40	30.67	32	46.67	32	18.67	0	24.00	160
7	24	66.67	48	30.67	32	46.67	56	18.67	0	24.00	160
8	40	66.67	8	30.67	56	46.67	24	18.67	32	24.00	160
TOTAL	280		240		288		256		216		960

H ₄						
PREGUNTA \ RESPUESTA	1	2	3	4	5	TOTAL
	X ²	X ²	X ²	X ²	X ²	
1	38.51	2.84	0.95	0.38	24.00	66.68
2	18.03	1.45	11.01	46.10	2.67	79.25
3	5.23	1.45	11.01	9.52	2.67	29.88
4	10.67	7.01	4.61	1.52	24.00	47.81
5	27.31	2.84	0.04	1.52	0.00	31.71
6	1.71	2.84	4.61	9.52	24.00	42.68
7	27.31	9.80	4.61	74.67	24.00	140.38
8	10.67	16.75	1.87	1.52	2.67	33.48
TOTAL						471.87

VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 4			
DATOS INVESTIGACION		CONTRASTE DE HIPOTESIS	
GRADOS DE LIBERTAD	28	X ² EXPERIMENTAL	471.87
ERROR ESPERADO	0.05	X ² TEORICO	41.34
		RESULTADO	RECHAZAMOS H₀

Hallando los Grados de Libertad: $(C - 1) (F - 1) = 28$

Valor calculado de tabla del chi cuadrado = 41.34



p valor < 0.05

Decisión: Como el chi cuadrado calculado es mayor a 41.34 se acepta la hipótesis alterna. Entonces existe una relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la información proporcionada por el servicio de laboratorio clínico en una Universidad de Ica en el año 2023.