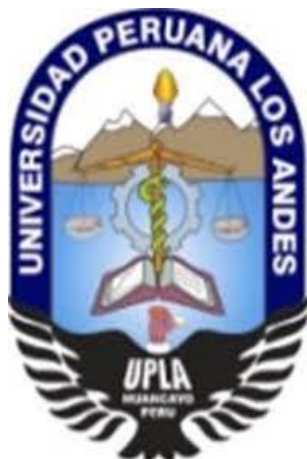


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Tecnología Médica



TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL
LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA DEL HOSPITAL
NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ, 2019**

Para optar: El título profesional de Licenciada en Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Autora: Kary Curisinche Chinchay

Asesor: Mg. Miguel Ángel Ruiz Castañeda

Línea de investigación institucional: Salud y Gestión de la Salud

Fecha de inicio y culminación: 05. 10. 2019 al 30. 03. 2021

Huancayo – Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres José y Adela por su apoyo incondicional, por haberme forjado y orientado para ser la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes.

La autora

AGRADECIMIENTO

Dios, por bendecirme y darme mucha sabiduría para la culminación de este proyecto y así obtener el título profesional.

Al Blgo: Cesar A. Kong asesor del trabajo, por brindarme sus consejos y conocimientos para terminar la tesis.

La autora

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CONTENIDO.....	iv
CONTENIDO DE TABLAS.....	vii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. Delimitación del problema.....	15
1.2.1. Delimitación temporal.....	15
1.2.2. Delimitación espacial.....	15
1.3.1. Problema General.....	15
1.3.2. Problemas Específicos.....	15
1.4. Justificación e importancia del estudio.....	16
1.4.1. Justificación social.....	16
1.4.2. Justificación Teórica.....	16
1.4.3. Justificación Metodológica.....	17
1.5. Objetivos.....	17

1.5.1. Objetivo General:	17
1.5.2. Objetivos Específicos:	17
CAPITULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes Internacionales	20
2.2. Bases Teóricas.....	20
2.3. Marco Conceptual	26
CAPITULO III	28
3.1. Hipótesis.....	28
3.1.1. Hipótesis General	28
3.1.2. Hipótesis específicas	¡Error! Marcador no definido.
3.1.3. Sistemas de variables:	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV	31
METODOLOGÍA	31
4.1. Metodología de Investigación	31
4.2. Tipo de Investigación	31
4.3. Nivel de Investigación.....	31
4.4. Diseño de Investigación	31
4.5. Población y Muestra.....	32

4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos	33
4.9. Aspectos éticos	35
CAPÍTULO V	36
RESULTADOS	36
5.1. Descripción de resultados.....	36
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
CONCLUSIÓN.....	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	56
ANEXOS.....	60
ANEXO N°01.....	61
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	61
ANEXO N° 02.....	63
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	63
ANEXO N° 03.....	48
MATRIZ DE CONSISTENCIA	48
ANEXO N° 05.....	52
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	¡Error! Marcador no definido.

CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 01 Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.	33
TABLA N° 02 Características sociodemográficas del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.	34
TABLA N° 03 Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.	36
TABLA N° 04 Cálculo del estadístico de la variable nivel de satisfacción según el sexo. Mediante la Prueba no Paramétrica: U de Mann Whitney	40
TABLA N° 05 Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo el sexo que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el 2019.	40
TABLA N° 06 Cálculo del estadístico de la variable nivel de satisfacción según el grupo etario. Mediante la Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis.	43
TABLA N° 07 Nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo con el grupo etario que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el 2019.	43

TABLA N° 08	Cálculo del estadístico de la variable nivel de satisfacción según el grado de instrucción. Mediante la Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis.	45
TABLA N° 09	Nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo con el grado de instrucción que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019.	46
TABLA N° 10	Cálculo del estadístico de la variable nivel de satisfacción según el grado de instrucción. Mediante la Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis	48
TABLA N° 11	Nivel de satisfacción del usuario externo y al acompañante que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019.	49

CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA N° 01 Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.	34
FIGURA N° 02 Características sociodemográficas del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.	36
FIGURA N° 03 Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019	40
FIGURA N° 04 Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo el sexo que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el 2019	42
FIGURA N° 05 Nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo con el grupo etario que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el 2019.	45

FIGURA N° 06	Figura N° 6: Nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo con el grado de instrucción que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019	48
FIGURA N° 07	Nivel de satisfacción del usuario externo y al acompañante que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019.	51

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al laboratorio de patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Huancayo – 2019. Metodología es no experimental, descriptivo, transversal , muestra es de 329 personas de ambos géneros, los resultados muestran que el cuestionario arrojó 0.795 en cuanto al coeficiente de alfa de Crombach el cual reveló buena fiabilidad existiendo diferencia significativa de p valor = 0.048 en cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo, así también existiendo el p valor = 0.000 entre la satisfacción del usuario externo según grupo etario, donde mayor porcentaje de satisfacción y aceptación que se da con los usuarios externos del grupo etario de 51 a más años así también existe un p valor de 0.021 según el grado de instrucción, donde se puede evidenciar que el grado de instrucción superior que tiene mayor nivel de satisfacción, siendo este factor muy importante para el presente estudio y sobre todo para la atención del usuario externo en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Huancayo – 2019 se concluyó que es necesario fortalecer el nivel de satisfacción del usuario externo, ya sea mediante plan de mejora a corto y largo plazo en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Huancayo – 2019.

Palabra clave: Nivel de satisfacción, usuario externo, laboratorio de patología

ABSTRACT

The present study aimed to determine the level of satisfaction of the patients who attended the clinical pathology laboratory of the Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo - 2019. Methodology is non-experimental, descriptive, cross-sectional, sample is 329 people of both genders, the Results show that the questionnaire yielded 0.795 in terms of the cronbach alpha coefficient, which revealed good reliability, with a significant difference of p value = 0.048 in terms of satisfaction level of the extreme user according to sex, as well as the p value = 0.000 between external user satisfaction according to age group, where the highest percentage of satisfaction and acceptance and satisfaction occurs with external users of the age group 51 and over, thus there is also a p value of 0.021 according to the degree of education, where it can be evidenced that the degree of higher education that has the highest level of satisfaction, this factor being very important Therefore, for the present study and especially for the care of the external user in the Clinical Pathology Laboratory of the Hospital Nacional Ramiro Prialè Prialè - 2019 it was concluded that it is necessary to strengthen the level of satisfaction of the external user, either through a short-term improvement plan and long-term in the Clinical Pathology Laboratory of the Hospital Nacional Ramiro Prialè Prialè - 2019.

Keyword: Satisfaction level, external user, pathology laboratory

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La satisfacción es un factor primordial para incrementar la competencia del sector Salud en reconocimiento de las necesidades y probabilidades de los distintos segmentos de los usuarios es primordial para lograr la satisfacción.¹

Por ende, los usuarios determinaran el tipo de calidad del servicio, expresando su satisfacción o insatisfacción y aspectos específicos en todo el servicio percibido. Por ello será un método efectivo sobre la atención obtenida, lo cual la satisfacción del usuario permite conseguir su colaboración y aportación, así mismo obtener su propio confort.²

Lo cual observamos a nivel mundial un aumento de insatisfacción en los pacientes o usuarios en el sector salud en distintos servicios en el consultorio externo y siendo una causa muy importante que implica la molestia o disgusto en el usuario. Apreciando en los posteriores años se descubrió una insatisfacción por encima de los límites decretados, los componentes que conservan la mayor correlación hacia la satisfacción que es la etapa de confianza, nos da a conocer el trato del personal de salud y el déficit de recursos humanos.³

La satisfacción establece una labor indispensable para manifestar las insuficiencias que se descubre en la red de salud y personal de salud en distintos servicios y dimensiones. En esta oportunidad, la calidad de la atención se ha transformado en una condición imprescindible de sobrevivencia de los pacientes o usuarios, conociendo la calidad del servicio del consultorio externo llega a ser reprobada o criticada, por lo que

frecuentemente se sabrá las necesidad por conocer con mucha importancia y detallar las diferentes apariencias que reflejan carencias de calidad de atención de las redes de salud y servicios, siendo la insatisfacción del usuario uno de los primordiales indicadores.⁴

Este dilema no solamente es perjudicado a nivel mundial, sino que también afecta al Perú, y teniendo en cuenta que existen mucho usuario que no reciben las atenciones adecuadas, el grado de satisfacción de los usuarios externos para todos los Hospitales Nacionales fueron sede central infraestructura (95.6%), personal (91.6%) y servicio (87.4%); y para las otras sedes descentralizadas son: personal (89.8%), servicio (84.4%) e infraestructura (78.8 %)²

En el Perú se conoce que la satisfacción del usuario desvía del hecho de ser una percepción de carácter personal y no se observa una apreciación objetiva. Por ende, nuestro objetivo es la aceptación y disconformidad del usuario ¹.

Los indicadores de la calidad vinculados con la satisfacción de los usuarios son la privacidad, la conformidad de atención y la disputa técnica. Por ello los indicadores de la calidad que no fueron vinculados a la satisfacción de los usuarios fueron posibles según el trato acogido, la colaboración, la comunicación, la ambientación, el tiempo que permanece y la capacidad de reclamo⁵.

En los últimos años las instituciones de salud como EsSalud están orientando todos sus esfuerzos en desarrollar y garantizar atenciones de calidad en base a procesos de mejora continua, por lo que es primordial conocer la opinión de los usuarios de los servicios de salud y en este caso en particular la opinión de los usuarios del servicio del laboratorio clínico procedentes de la consulta externa del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

Para ello la presente investigación tiene como propósito determinar la satisfacción del usuario externo en laboratorio de patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, de la provincia de Huancayo región Junín, 2019.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – Es Salud.

1.2.2. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se desarrolló en los meses de octubre del 2019

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la edad en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según el familiar acompañante al laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale?

1.4. Justificación e importancia del estudio

1.4.1. Justificación social

La satisfacción del usuario externo establece un componente considerable y valoración en los servicios de salud. El primer punto, es una conclusión invaluable, así se encuentra vinculada con la confiabilidad que la salud tiene como objetivo fomentar; en segundo, colabora a un superior interés porque es más posible que el usuario informe de una manera segura; y, en tercero, la satisfacción y el desagrado cooperan de una manera más juiciosa y el valor de la calidad percibida. Por ello, tomamos en cuenta determinar el nivel de satisfacción de pacientes, afiliados elocuentemente con conclusiones la satisfacción del usuario respalda según el uso y persistencia de los servicios de salud y en la aptitud de entender y acceder al servicio brindado.

1.4.2. Justificación Teórica

Esta investigación se hace con el propósito de contribuir al conocimiento existente sobre el uso del indicador de satisfacción del usuario, como instrumento de apreciación del resultado de las disputas, cuyos resultados de esta investigación podrá sistematizarse en una propuesta para ser incorporado en las evaluaciones de calidad del laboratorio clínico; además de poder ser usado como fuente de revisión de otros investigadores.

1.4.3. Justificación Metodológica

La evaluación del indicador del índice de satisfacción en el laboratorio clínico, la clínica indaga mediante métodos científicos indicadores que demuestran su validez y confiabilidad que podrán ser utilizados por EsSalud y ser fuente de revisión en otros trabajos de investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General:

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.
- Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo según la edad en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción en el Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo según el familiar acompañante al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Caycay N. en el año 2018 el trabajo tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción en el servicio de medicina, metodología no experimental la muestra fue de 135 pacientes en la se utilizó una encuesta Servqual donde nos muestra que la contracción de la prueba de Rho de Spearman aceptando la hipótesis alterna concluyendo que la significancia asintótica es de 0.000 en cuanto la satisfacción de los pacientes. ⁶

Rocha G. en el año 2017 se desarrolló una investigación teniendo como objetivo identificar el nivel de satisfacción y diferencias, metodología es de enfoque cuantitativo, transversal, básico, comparativo resultados muestran que el p valor es de 0.000 calculando por la prueba de Kruskal Wallis llegando a la conclusión que existe niveles de satisfacción de los usuarios entrevistados. ⁷

Garriazo E. Et al. en el año 2016 se realizó una investigación teniendo, objetivo determinar la satisfacción del usuario, con muestra de 52 artículos los resultados muestran que la encuesta SERVQUAL SEUUS , llegando a la conclusión que se evaluó la respuesta siendo muy alta la empatía y los servicios prestados. ⁸

Jinez H. et al. En el año 2016 se realizó un artículo teniendo el objetivo evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de atención de un servicio metodología es de tipo transversal, observacional, los resultados muestran que el 291 +/- 16.27 de la

calidad de atención, 75.5 demostró una perfecta correlacion concluyendo mostrando que las satisfacciones de los usuarios indican un servicio de salud.⁹

Inca. A. El objetivo de la investigación es determinar la calidad del servicio de laboratorio, la metodología es descriptiva, mejorando los errores de servicios que se dan a conocer de manera planteada en el trabajo en tipo de gestión de errores siendo muy importante saber por lo menos un Modelo de gestión de calidad así mismo tener un buen beneficio en la red de salud.¹⁰

Herrera. A, Según la investigación tiene como objetivo Consta en analizar la satisfacción a los pacientes que beneficia Servicios de Salud de III nivel de atención de la ciudad de Cartagena. La metodología es de tipo descriptivo, transversal, utilizando un muestreo por conveniencia en 132 usuarios, resultado el 59.8% de los encuestadores, 46.2% grupo etario de edades de 61 a 80 años concluyendo en una multiplicidad, por parte del personal de servicio.¹¹

Huerta E. en el año 2015 se llevó a cabo una tesis con objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de Emergencia metodología es cualitativa, descriptivo, transversal en los que los resultados muestra que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, el 80% de los usuarios pero la dimensión de capacidad es insatisfecho con el 23.4%, conclusión es que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el tópico de medicina.¹²

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Hernández R. en el año 2018 se llevó a cabo una investigación teniendo objetivo analizar en el servicio de salud la calidad del laboratorio clínico metodología es tipo no experimental, transversal, correlacional y descriptivo se aplicó una encuesta de modelo SERVQUAL con una muestra de 147 personas, los resultados muestran que el 87.1% no están satisfechos, el 12.9% restante que considera haber recibido una atención acorde a las necesidades con la confiabilidad de -3.87, concluyendo que aborde a las áreas de trabajo del laboratorio clínico .¹³

Ríos A. et al. en el año 2015 se llevó a cabo una tesis en lo que el objetivo es identificar la percepción de la satisfacción, metodología muestra que es de tipo observacional, transversal, multicentrico, en lo que nos muestra los resultados que la variable insatisfecho es de 50%, que encontraron con una comodidad de las salas de espera, infraestructura en cuanto a la satisfacción es de 73%, se llegó a la conclusión que la satisfacción del servicio recibido en la institución identificando aspectos débiles en la organización.¹⁴

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción.

La satisfacción va acompañada con el poder de alcanzar el grado de éxito que alcanza las metas propuestas planteadas, dependiendo de la satisfacción del usuario ante la satisfacción del servicio brindado .¹⁵

Satisfacción en salud.

La satisfacción es un conocimiento psicológico, dificultoso de determinar, más aún en el ambiente sanitario¹⁵. Algunos autores determinan la satisfacción como la simultaneidad entre las perspectivas y las conclusiones¹⁶. Pertenece una serie

de componentes de la red de salud, y personal sanitario y la valoración del usuario y de la conclusión del cuidado que debe ser otorgado¹⁶.

División de la satisfacción.

Se advierte a la satisfacción del usuario en función a los requisitos que ofrecen en tres grados¹⁷:

- ✓ Buena satisfacción: las necesidades del usuario son satisfechas
- ✓ Regular Satisfacción: Son satisfechas y cubierta parcialmente
- ✓ Mala Satisfacción: Se desarrolla de acuerdo a la escala de Likert ofreciendo valores y categorías. .¹⁷

Medición de la satisfacción en salud.

Según las mediciones de la satisfacción es una demanda sustancial, desarrollando un programa, que fue rechazado las modificaciones que rectifiquen sus orientaciones y tácticas para ofrecer un servicio que permita acrecentar el bienestar, capacidad, validez de los usuarios externos.¹⁸

Asiduamente son determinadas por la proximidad del compromiso y cordialidad de la calidad de servicio dispuesta a compromiso global de medidas empleadas en la satisfacción en conjunto en una transformación de sector sanitario a través de encuesta SERVQUAL.¹⁹

En estos últimos tiempos se han difundido considerables funciones vinculados a la satisfacción tanto y circunstancias sociodemográficas referentes a los asistentes de laboratorio. Se establecen características peculiares, por lo la transformación y circunstancias demográficas y sociales que examinan formas pertinentes en su totalidad.¹⁹.

Factores de la satisfacción en salud

Han manifestado cuantiosos factores vinculados una serie de satisfacciones que faciliten sus necesidades a través de una encuesta de satisfacción de aclaramiento que consideren los motivos siguientes: ²⁰

En primer lugar, porque incita a tener una vida más beneficiosa.

a) En segundo lugar, porque interviene en la satisfacción de los mismos.

De hecho, en una comprobación ejecutada por Williams, Weinman y Dale, se descubrieron grandes demostraciones de que una considerable información facilitaba por los facultativos se conseguía una mayor satisfacción de los pacientes. Además, en el área especializada, el elemento que mejor antecedió a la satisfacción de los pacientes era la información ²⁰.

La satisfacción del paciente establece una medida de la consecuencia de la asistencia sanitaria que ha sido enlazada directamente con la mejora del cumplimiento terapéutico del paciente, del empleo de seguridad social o de la persistencia de los cuidados ²¹

La Organización Mundial de la Salud define a la “salud” como un estado de completa dicha física, psíquica y social que expresa una normal actividad orgánica y una adecuación biológica de la persona y en el ambiente, lo que le acoge su desarrollo integral. De tal manera el precepto el conjunto de factores que determinan una relación salud-enfermedad que tiene como elementos biológicos (genético, ambiental, físicos, etc.). De esta manera la medicina y las actividades de salud no solo es una ciencia científica y mecánica, sino que tiene como factor humanista y social elemental. ²²

Por ello la función de salud debe ser dirigida a los usuarios o pacientes. El método de atención en salud debe respetar al paciente como persona, considerar sus determinaciones, cultura, entorno social y familiar y su estructura de preferencia y exigencias establecidas, teniendo como apoyo básico en la atención: la individualidad, la información (especificar la posibilidad de conocer el qué, concluir por qué y comprender y el para qué), atención por la familiaridad del paciente, sus valoraciones culturales, etnia, valoraciones sociales que hacen a cada usuario un ser único y variable que conlleva a diferentes acuerdos a las limitaciones fisiológicas, humanitarias y del ambiente, relacionado con su desarrollo salud-enfermedad, los cuales lo llevan a tener reivindicación y perspectivas distintas al momento de participar a los servicios de salud.²²

Los servicios de salud debe incorporar el interés en la salud, siendo así la finalidad hacia las utilidades del usuario y de su ambiente humano (familiares, amigos, etc.) las circunstancias propias de cada momento en que el usuario que emplean los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las exigencias y expectativa de éste; en conclusiones conocidas es colocarnos en los zapatos de él y saber satisfacer también las exigencias y expectativas de los familiares del usuario y de su ámbito social y laboral (amigos, vecinos, compañeros de trabajo, empresa, familiares, etc.) que se modifica en parte primordial de vinculo médico-paciente o institución-paciente.²²

El usuario es la fuente de control debe tener algo muy específico y necesario que este asegurándose que la entienda sepa la oportunidad de ejercitar el grado de control para que el usuario elija y determine libremente sobre los aspectos que los aqueja en relación con su salud de los pacientes.

Para eso el paciente debe tener acercamiento de su propia información médica y entendimiento clínico. Por esto, clínicos y pacientes deben elegir y asignar la información para que finalmente los usuarios tengan el conocimiento único y la neutralidad para la toma de decisiones. Por ello la transparencia y la seguridad de la información son necesarias.²²

Según el Ministerio de Salud la capacidad humana está delineada al aspecto interpersonal del interés, y que a su vez tiene las siguientes características:²²

- ✓ Atención a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- ✓ Información completa, sincera, oportuna y comprendida por el usuario o paciente, o por quién es responsable de él o ella.
- ✓ Interés manifiesto en la persona, en sus apreciaciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo proteger al usuario interno.
- ✓ Amabilidad, trato afectuoso, cálido y empático en la atención.
- ✓ Conducta, de acuerdo a los beneficios aceptados por la sociedad y los principios
- ✓ éticos-deontológicos que sitúan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Dentro de la capacidad, Avedis Donabedian, determina que entre las particularidades locales pueden prevalecer en cómo se evalúa el interés técnico, se encuentran diferencias en las posibles características de los recursos humanos y materiales. Desde luego, es posible pasar tales disconformidades por alto, justificar nuestro juicio sólo en si se ha proyectado y ejecutado de una manera tendiendo a realizar mayores beneficios de salud que favorecen a la ciencia y la tecnología actual. Esta es una norma fundamental que hay que constituir, pero en muchas situaciones no tiene importancia inmediata, más bien,

puede haber necesidad de calificar la rentabilidad de los proveedores de la salud relacionando con las mejores conclusiones posibles a partir de los recursos de que éstos establecen. Resulta fácil aceptar este cambio de normas cuando existen demandas materiales limitados, tal vez debe ser aprobada también cuando los proveedores del servicio padecen limitaciones de conocimiento y de capacidad que pueden asignar problemas sociales y ambientales generalizados, y no a deficiencias individuales.²²

Murray y Zentner determina el entorno como el cúmulo de “todas las condiciones y dominios externos que deterioran a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, anular o cooperar a las enfermedades, los accidentes o la muerte” y; aunque Nightingale jamás refirió el término entorno de forma clara en sus escritos, definió y específico en detalle los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de mencionado entorno. Si bien Nightingale dispuso a menudo con exigencia de los conceptos que manejaba, no separó específicamente el medio del paciente de los aspectos físicos, emocionales o sociales; aparentemente se considera que todo ello formaba parte del entorno.²²

Donabedian A. Al detallar que la persona u organización bajo cuyos auspicios se proporciona la atención es encargado de contar con los recursos necesarios para instrumentar las determinaciones con un grado de confort hacia los pacientes.

Si hablamos de bienestar se entiende todas aquellas características del lugar del beneficio de los servicios que hacen al interés de la salud conveniente, acogedora, agradable, privada y, hasta cierto punto, envidiable.

Según el Ministerio de Salud, la dimensión del contexto de la calidad está referida a las comodidades que la institución organiza para el mejor beneficio de los servicios y que generan tasaciones de agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica

un nivel básico de bienestar, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de seguridad que comprende el usuario por el servicio.²²

Para Donabedian, el ambiente físico de la atención se describe las características del medio dentro del cual se facilita ésta, que las hacen tolerables o deseables. No es posible aceptar, casi intuitivamente, que lo que se considera aceptable o deseable en este respecto, tiene que cambiar de una sociedad a otra. Ello se debe en parte a la desigualdad de riqueza material y de nivel de vida. De una manera más elemental, lo aceptable y deseable del medio ambiente en que se posibilita la atención, depende de los conocimientos culturales determinadas de lo que es bueno y preciso. Son ejemplos claros la separación de las mujeres de los hombres, o de los usuarios de sus familiares.²²

2.3. Marco Conceptual

- **Atención:** Calidad de la percepción que funciona como una variedad de filtro de los estímulos ambientales, determinando cuales son los más relevantes y asignando la prioridad para un procesamiento más profundo.²³
- **Atención En Salud:** Protección sanitaria fundamental está basada en métodos y tecnologías prácticas, científicamente fundadas y socialmente tolerables, puesta que a todos los usuarios y familiares mediante su plena colaboración y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar.²³
- **Cliente (Usuario).** El "paciente" (usuario) que asiste a una institución de salud, puede venir por muchas razones, pero la fundamental pudiera ser sin dudas solucionar un problema de salud. En el lapso por esta búsqueda de solución establece mejores o peores comunicaciones con el personal que lo atiende, percibe mejor o peor trato, establece amores y odios, esperanzas y fracasos, soluciona o no soluciona el problema por el que vino. Sin embargo, puede no solucionar el

problema y estar contento porque fue bien atendido, o como dicen muchos "hicieron todo lo posible".²⁴

- **Laboratorio:** Es un lugar asignado de medios necesarios donde realizan investigaciones, experimentos, prácticas y trabajos de carácter científico, tecnológico o técnico; está abastecido con instrumentos de medida y equipos con que se realizan exploraciones, investigaciones o prácticas diversas, según la rama de la ciencia a la que se dedique.²⁴
- **Laboratorio Clínico:** Es un el lugar donde los profesionales en análisis clínicos, examinan muestras biológicas humanas que cooperan al estudio, para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades.¹⁷
- **Satisfacción del Usuario Externo.** Es el grado de ejecución por parte de la organización de salud, relacionado a las expectativas y percepciones del usuario en correlación a los servicios que esta le brinda.²⁴
- **Seguridad.** Evalúa la seguridad que genera la postura del personal que ofrece la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse y aspirar confianza.²⁴
- **Percepción del Usuario.** Se percibe al usuario que la organización cumple con la adjudicación del servicio de salud ofertado.¹⁸
- **Satisfacción:** Se especifica la satisfacción del usuario (tiene una función de sus expectativas) por el servicio obtenido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:²
- **Satisfacción completa:** Las probabilidades del usuario son cubiertas en su totalidad.¹⁷
- **Satisfacción intermedia:** Las probabilidades del usuario son cubiertas

parcialmente.¹⁷

- **Insatisfacción:** Las probabilidades del usuario no son cubiertas.²

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

- No se aplica por ser descriptivo

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA
Satisfacción	La satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye dentro de lo que es el funcionamiento mental.	La variable será medida a través de un cuestionario.	Buena Regular mala	1. Condición del encuestado. 2. Edad del encuestado en años 3. Sexo 4. Grado de Instrucción. 5. El trato del personal durante su atención que recibió en el laboratorio clínico. 6. Usted comprendió la explicación que el personal le brindó al momento de su toma de muestra 7. El tiempo de espera para su atención en el laboratorio 8. La iluminación del ambiente es adecuada. 9. El ambiente de toma de muestra y la sala de espera se encuentran limpios 10. El ambiente de toma de muestra y sala de espera cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes. 11. Existe horario para la toma de muestra. 12. Existe información para el recojo de resultados. 13. El acceso de su domicilio al laboratorio del Hospital 14. Como califica el profesionalismo del personal que le atendió 15. Los resultados de sus análisis son de calidad	CUALITATIVO	NO MINIMAL

COVARIAB LES	Características en las personas y/o individuos de una especie			RASGOS FISICOS	CUALITATIVO	NO MINAL
SEXO						
EDAD	Tiempo en años de una persona desde su fecha de nacimiento			FECHA DE NACIMIENTO	CUAN TITATIVA	ORDINAL
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Es el paso nivel o grado mas elevado de estudios			GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Metodología de Investigación

Se realizó el Método Científico, método de conocimiento que integra la inducción, con la finalidad de construir conocimientos Teórico y aplicado.²³

4.2. Tipo de Investigación

El estudio es de tipo Básica como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente, por su parte tiene como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico.²⁵

4.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue Descriptivo Hernández R en el año 2006, sostuvo que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.²⁶

4.4. Diseño de Investigación

El diseño transversal, descriptivo simple

Descriptivo simple

M₁ ——— **O₁**

Donde:

M₁ = muestra

O₁ = Observación

4.5. Población y Muestra

La Población a evaluar fue de 2250 usuarios que son atendidos en él, mes de octubre del 2019, en el Servicio de laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé. El tamaño de la muestra calculada será una población de 2250, la que sale de aplicar a siguiente formula:

Dónde:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}$$

✓ **n** = El tamaño de la muestra que queremos calcular.

✓ **N** = Tamaño del universo.

✓ **Z** = Es la desviación del valor medio que reconoce para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, utilizaremos un valor definido que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss:

✓ Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

✓ **e** = Es el margen de error máximo que admito (5%)

✓ **p** = Probabilidad de éxito (0.5)

✓ **Q** = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{2250 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(2250 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 328.25$$

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

- **Inclusión:** Los Usuarios externos (pacientes) y haber utilizado en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, ser mayor o igual a 18 años; ser emancipadas en los casos de pacientes menores de 18 años, y aceptar completar la entrevista (asentimiento).
- **Exclusión:** Usuarios menores de 18 años.

Tipo de la Muestreo

Probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas.

Tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra de 329, se utilizó según los usuarios externos que asistan a atenderse en el laboratorio de patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el periodo de investigación planteada.³⁰

4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó en el presente estudio es la encuesta y el instrumento que se considero fue un cuestionario. La encuesta permitió a la investigación obtener un acumulo de datos de acuerdo a las variables. El instrumento considerado para el presente estudio fue el Cuestionario para medir la satisfacción del usuario externo. Por ello se sistematizo los cuestionarios realizados a los pacientes. Con la información recolectada, se procedió al análisis estadístico, para cumplir con los objetivos planteados en el estudio. Todos los datos rellenos fueron tabulados en una base de datos específica para tal fin y luego se hizo el uso de un programa estadístico de computadora denominado SPSS versión 25.0 para Windows y se procesó a procesar la información haciendo uso

de la estadística descriptiva, sólo se consideraron cuestionarios debidamente rellenos y no se consideraron para el estudio aquellos que estuvieron incompletos.

Por ello se utilizó un listado de preguntas escritas para los usuarios contesten por escrito, lo cual se tuvo en cuenta los siguientes:

- Carta de presentación de la UPLA
- Autorización del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - Es Salud
- Carta de consentimiento informado
- Aplicación de encuesta

4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La principal fuente de información para la investigación fue el cuestionario el cual fue el instrumento que nos brindó información relevante acerca del nivel de satisfacción de los usuarios externos por ello la encuesta fue la técnica que se utilizó en el presente estudio.

El análisis de datos se realizó considerando las técnicas de conteo y tabulación de las muestras tomadas, empleando la media, moda y mediana, como parte de la estadística descriptiva. Una vez obtenidos los datos, se procedió a analizar cada uno de ellos, atendiendo a los objetivos y variables de la investigación, de manera tal que se contrastarán los objetivos específicos en vista de tener una variable principal y dos o más grupos que comparar, conforme a las variables planteadas, demostrando así la validez o invalidez de estas. Al final se formularon las conclusiones y sugerencias para mejorar la problemática investigada.

Análisis estadístico: descriptivo e inferencial

Análisis Descriptivo

Se utilizó para el análisis descriptivo, la presentación de tablas y figuras con su

frecuencia y porcentaje.

Análisis Inferencial

Las hipótesis planteadas en la presente investigación fueron solo dadas para los objetivos específicos ya que se comparó la variable principal de acuerdo a dos o más grupos y se demostraron mediante la “Prueba de Hipótesis”, la cual requirió promedios de válidos estadísticos para alimentar la fórmula preestablecida, luego se procedió a la “Docimación”. Por lo tanto, el análisis inferencial se utilizó pruebas no paramétricas como:

- U de Mann Whitney y Kruskal Wallis para los objetivos específicos (Según José Supo)

4.9. Aspectos éticos

Para el presente estudio se respetó el reglamento general de investigación de la Universidad Peruana los Andes fecha 19 de setiembre del 2019, el cual indica en su capítulo IV, donde se consideró los aspectos éticos de la investigación, teniendo en cuenta el Art. 27° los principios que rigen a la actividad investigativa, así como el Art. 7° del reglamento del comité de ética de investigación y el Art. 4° del código de ética donde se consideró la responsabilidad de los graduados los cuales deben de actuar con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, el presente estudio se utilizó responsablemente los datos brindados, así como la veracidad garantizando todas las etapas del proceso de inicio hasta el final como la comunicación de los resultados. Así también en el Art. 28° de las normas de comportamiento ético de quienes investigan, así como el Art. 5° del reglamento del código de ética.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

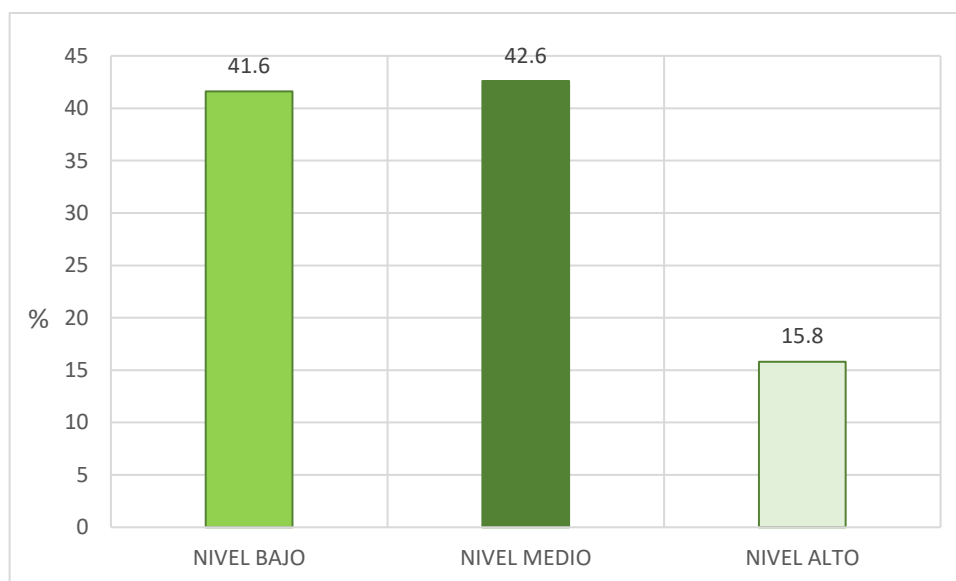
Tabla N° 1

Satisfacción en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital de Essalud Ramiro
Priale Priale, 2019.

Nivel de Satisfacción		
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo de satisfacción	137	41.6
Nivel medio de satisfacción	140	42.6
Nivel alto de satisfacción	52	15.8
Total	329	100.0

Fuente: Encuesta propia octubre 2019

Figura N° 1



Fuente: Encuesta Propia octubre 2019

Satisfacción en el laboratorio de Patología Clínica Hospital de Essalud Ramiro Prialé
Prialé, 2019.

INTERPRETACIÓN:

La evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de patología clínica fue de nivel de satisfacción bajo en el 41.6%, de nivel medio en el 42.6% y nivel alto en el 15.8%.

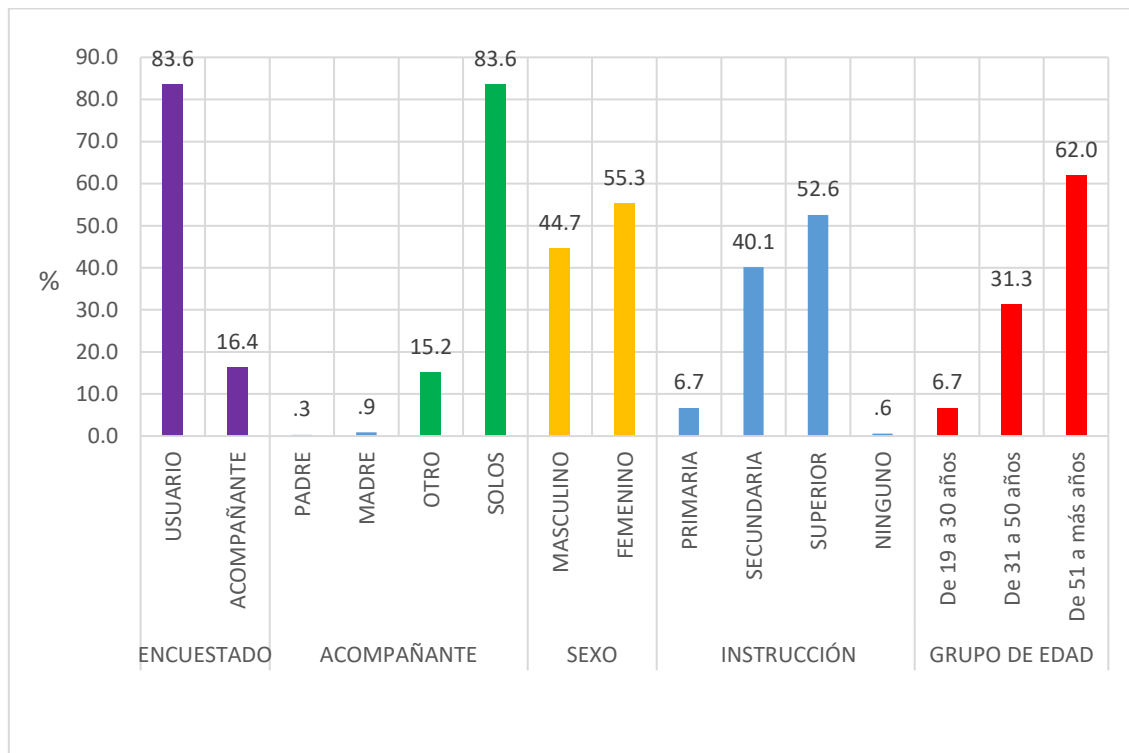
Tabla N° 2

Características sociodemográficas del usuario externo en el laboratorio de Patología
Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019

CARACTERÍSTICA SOCIODEMOGRÁFICA		Frecuencia	Porcentaje
ENCUESTADO	Usuario	275	83.6
	Acompañante	54	16.4
	Padre	1	0.3
ACOMPañANTE	Madre	3	0.9
	Otro	50	15.2
	Solos	275	83.6
SEXO	Masculino	147	44.7
	Femenino	182	55.3
	Primaria	22	6.7
INSTRUCCIÓN	Secundaria	132	40.1
	Superior	173	52.6
	Ninguno	2	0.6
GRUPO DE EDAD	De 19 a 30 años	22	6.7
	De 31 a 50 años	103	31.3
	De 51 a más años	204	62
Total		329	100

Fuente: Encuesta propia octubre 2019

Figura N° 2



Fuente: Encuesta propia octubre 2019

Características sociodemográficas del usuario externo en el laboratorio de Patología
Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019

INTERPRETACIÓN:

La encuesta fue aplicada al 83.6% de usuarios y al 16.4% de los familiares de los usuarios, el 55.3% fueron pacientes mujeres y el 44.7% fueron varones, el 52.6% tienen un nivel educativo superior, el 40.1% solo terminaron secundaria, el grupo de edad más frecuente es de 51 a más años con el 62%.

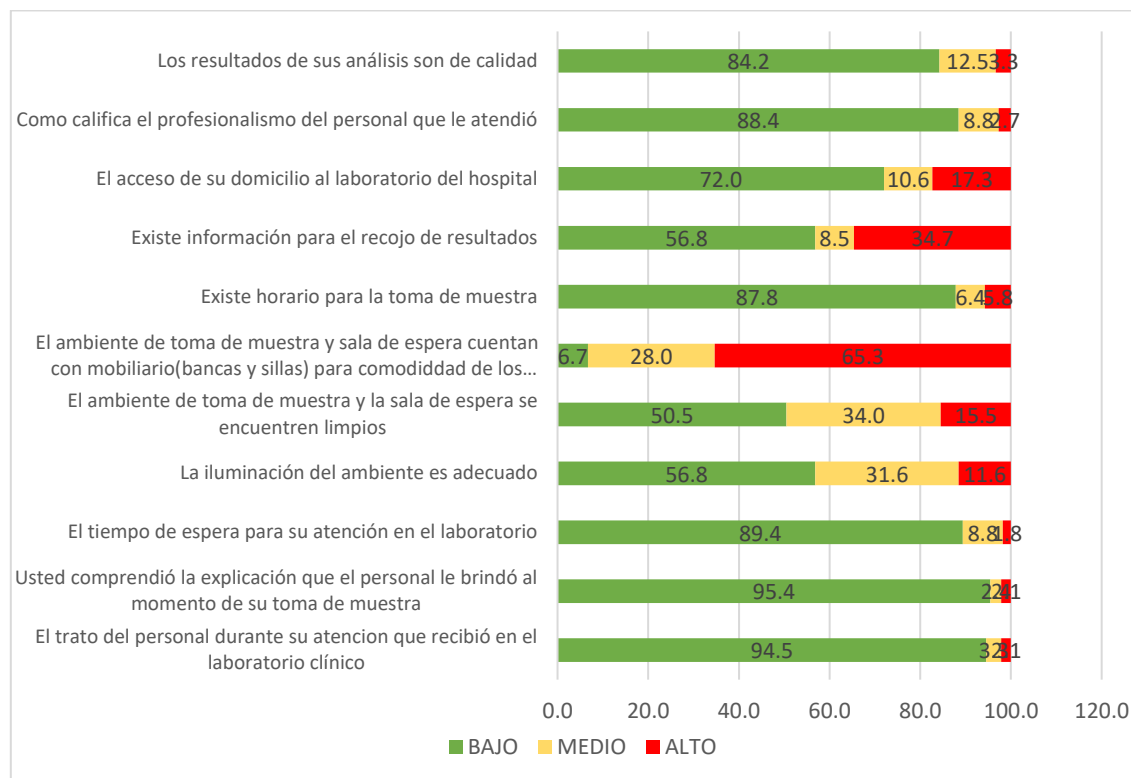
Tabla N° 3

Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el laboratorio de Patología
Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN:	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N	%	N	%	N	%
El trato del personal durante su atención que recibió en el laboratorio clínico	311	94.5	11	3.3	7	2.1
Usted comprendió la explicación que el personal le brindó al momento de su toma de muestra	314	95.4	8	2.4	7	2.1
El tiempo de espera para su atención en el laboratorio	294	89.4	29	8.8	6	1.8
La iluminación del ambiente es adecuado	187	56.8	104	31.6	38	11.6
El ambiente de toma de muestra y la sala de espera se encuentren limpios	166	50.5	112	34	51	15.5
El ambiente de toma de muestra y sala de espera cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	22	6.7	92	28	215	65.3
Existe horario para la toma de muestra	289	87.8	21	6.4	19	5.8
Existe información para el recojo de resultados	187	56.8	28	8.5	114	34.7
El acceso de su domicilio al laboratorio del hospital	237	72	35	10.6	57	17.3
Como califica el profesionalismo del personal que le atendió	291	88.4	29	8.8	9	2.7
Los resultados de sus análisis son de calidad	277	84.2	41	12.5	11	3.3

Fuente: Encuesta propia octubre 2019

Figura N° 3



Fuente: Encuesta propia octubre 2019

Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019

INTERPRETACIÓN:

El 94.5% de los usuarios opinaron que existe baja percepción de la calidad de atención en “El trato del personal durante su atención que recibió en el laboratorio clínico”; así mismo es bajo para el 95.4% en “Usted comprendió la explicación que el personal le brindó al momento de su toma de muestra”, la percepción de la calidad es baja en el 89.4% para “El tiempo de espera para su atención en el laboratorio”, igualmente para el 87.8% en “, la misma percepción tienen el 88.4% en “Como califica el profesionalismo del personal que le atendió”, y el 84.2% es de percepción baja.

Nivel de satisfacción según el sexo

- No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – 2019
- Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019

Tabla N° 4: Cálculo del estadístico

Estadísticos de prueba ^a	
	Nivel de Satisfacción
U de Mann-Whitney	11838.500
W de Wilcoxon	22716.500
Z	-1.949
Sig. asintótica (bilateral)	.048

a. Variable de agrupación: Sexo

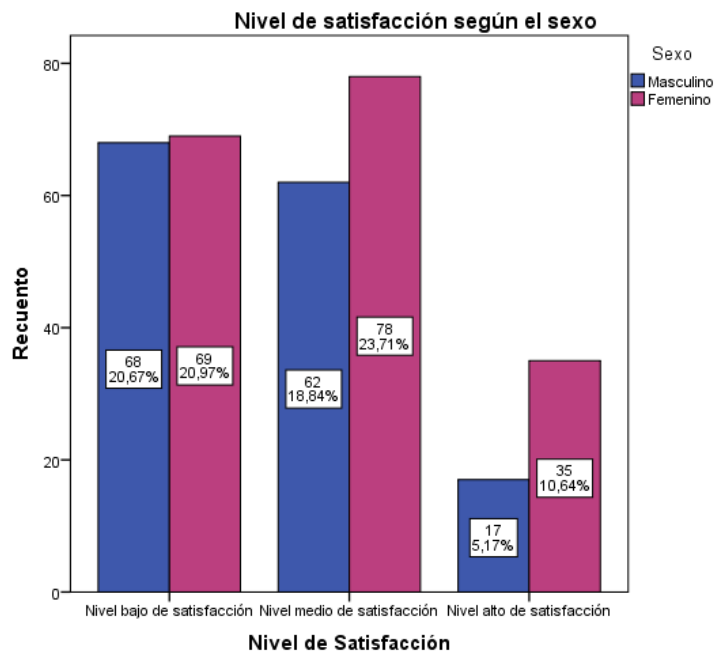
Tabla N° 5: Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo el sexo que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019

Tabla cruzada Nivel de Satisfacción*Sexo

		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Nivel de Satisfacción	Nivel bajo de satisfacción	68 20.7%	69 21.0%	137 41.6%
	Nivel medio de satisfacción	62 18.8%	78 23.7%	140 42.6%
	Nivel alto de satisfacción	17 5.2%	35 10.6%	52 15.8%
Total		147 44.7%	182 55.3%	329 100.0%

U de Mann Whitney = 11838.50; P-Valor = 0.048

Figura N° 4. Nivel de satisfacción del usuario de acuerdo el sexo que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el 2019



Fuente: Elaboración propia, encuesta al usuario externo. 2019

Estadística de prueba

N= 329

$$U_a = n_a n_b + \frac{n_a(n_a + 1)}{2} - \sum R_a$$

and

$$U_b = n_a n_b + \frac{n_b(n_b + 1)}{2} - \sum R_b$$

U de Mann Whitney = 11838.50

P- valor= 0.048

Se aprueba la hipótesis del investigador Ha

Nivel de satisfacción según el grupo etario

- No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el grupo etario, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019
- Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el grupo etario, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019

Tabla N° 6: Cálculo del estadístico de la variable nivel de satisfacción según el grupo etario. Mediante la Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	Nivel de Satisfacción
Chi-cuadrado	15.360
gl	2
Sig. asintótica	.000

a. Prueba de Kruskal Wallis

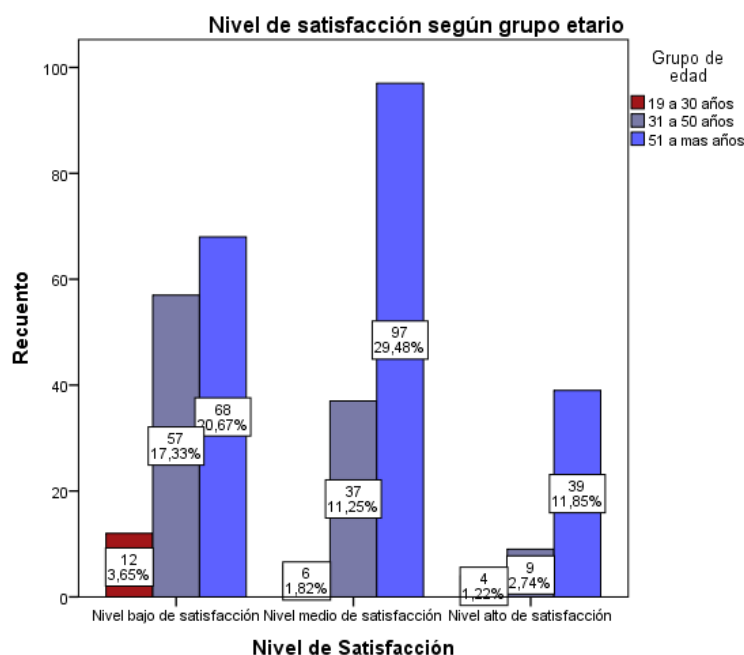
b. Variable de agrupación: Grupo de edad

Tabla N° 7: Nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo con el grupo etario que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019.

Tabla cruzada Nivel de Satisfacción*Grupo de edad					
		Grupo de edad			Total
		19 a 30 años	31 a 50 años	51 a mas años	
Nivel de Satisfacción	Nivel bajo de satisfacción	12 3.6%	57 17.3%	68 20.7%	137 41.6%
	Nivel medio de satisfacción	6 1.8%	37 11.2%	97 29.5%	140 42.6%
	Nivel alto de satisfacción	4 1.2%	9 2.7%	39 11.9%	52 15.8%
Total		22 6.7%	103 31.3%	204 62.0%	329 100.0%

Kruskal Wallis = 15.360; P-Valor =0.000

Figura N° 5:



Fuente: Elaboración propia, encuesta al usuario externo. 2019

Nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo con el grupo etario que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019.

Estadística de prueba

N= 329

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} - 3(N+1)$$

H de Kruskal Wallis = 15.360

P- valor= 0.000

Se aprueba la hipótesis del investigador.

Nivel de satisfacción según el grado de instrucción

- No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019
- Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019

Tabla N° 8: Cálculo del estadístico de la variable nivel de satisfacción según el grado de instrucción. Mediante la Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	Nivel de Satisfacción
Chi-cuadrado	9.696
gl	3
Sig. asintótica	.021

a. Prueba de Kruskal Wallis

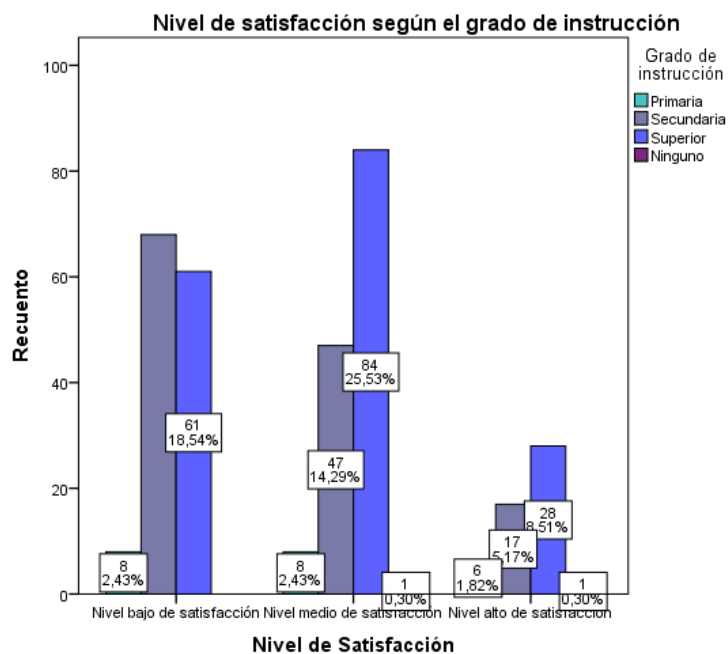
b. Variable de agrupación: Grado de instrucción

Tabla N° 9: Nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo con el grado de instrucción que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019.

		Grado de instrucción				Total
		Primaria	Secundaria	Superior	Ninguno	
Nivel de Satisfacción	Nivel bajo de satisfacción	8 2.4%	68 20.7%	61 18.5%	0 0.0%	137 41.6%
	Nivel medio de satisfacción	8 2.4%	47 14.3%	84 25.5%	1 .3%	140 42.6%
	Nivel alto de satisfacción	6 1.8%	17 5.2%	28 8.5%	1 .3%	52 15.8%
Total		22 6.7%	132 40.1%	173 52.6%	2 .6%	329 100.0%

Kruskal Wallis = 9.696; P-Valor = 0.021

Figura N° 6:



Fuente: Elaboración propia, encuesta al usuario externo. 2019

Nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo con el grado de instrucción que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019.

Estadística de prueba

N= 329

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} - 3(N+1)$$

H de Kruskal Wallis = 9.696

P- valor= 0.021

Se acepta la hipótesis del investigador.

Nivel de satisfacción según el familiar acompañante o solo

- No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el familiar acompañante, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019
- Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el familiar acompañante, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019

Tabla N° 10: Cálculo del estadístico de la variable nivel de satisfacción según el grado de instrucción. Mediante la Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Nivel de Satisfacción
Chi-cuadrado	6.024
gl	3
Sig. asintótica	.110

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Acompañante

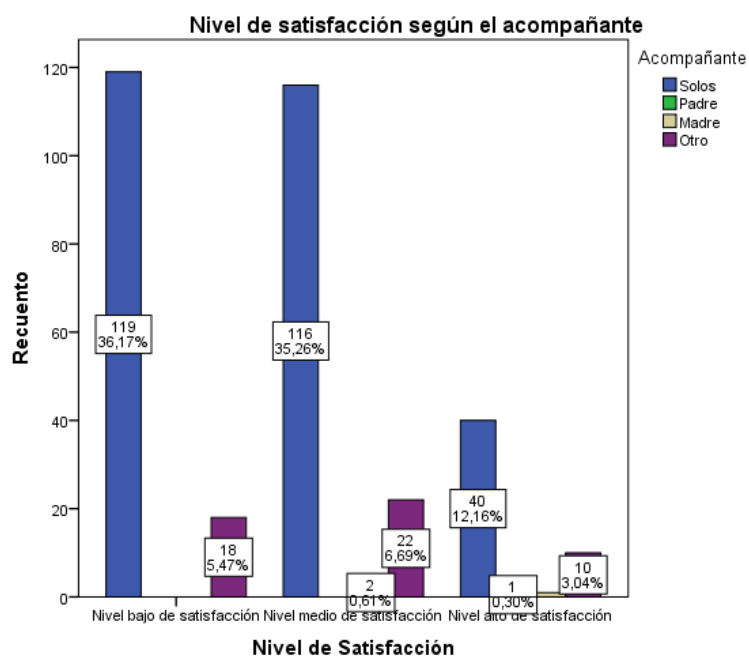
Tabla N° 11: Nivel de satisfacción del usuario externo y al acompañante que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el 2019.

Tabla cruzada Nivel de Satisfacción* Acompañante

		Acompañante				Total
		Solos	Padre	Madre	Otro	
Nivel de Satisfacción	Nivel bajo de satisfacción	119 36.2%	0 0.0%	0 0.0%	18 5.5%	137 41.6%
	Nivel medio de satisfacción	116 35.3%	0 0.0%	2 .6%	22 6.7%	140 42.6%
	Nivel alto de satisfacción	40 12.2%	1 .3%	1 .3%	10 3.0%	52 15.8%
Total		275 83.6%	1 .3%	3 .9%	50 15.2%	329 100.0%

Kruskal Wallis = 6.024; P-Valor = 0.110

Figura N° 7:



Fuente: Elaboración propia, encuesta al usuario externo. 2019

Nivel de satisfacción del usuario externo y al acompañante que acude al Laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale en el 2019

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 329

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} - 3(N+1)$$

H de Kruskal Wallis = 6.024

P- valor = 0.110

Regla de decisión según el nivel de significancia:

Aceptar H0 si : p-valor ≥ 0.05

Rechazar H0 si : p-valor < 0.05

Decisión estadística

Se acepta la Hipótesis H0 siendo el p-valor mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)
Por lo tanto, se puede decir que, no existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el familiar acompañante, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialè Prialè, 2019; donde los resultados obtenidos son contrastados con los de otros autores.

Los resultados son corroborados por Huairé R.²⁷ en el año 2017 donde menciona en su tesis que el género es un factor interviniente para el grado de satisfacción ya que esta fue predominada en el género femenino, así mismo Manrique J. Et al.²⁸ en el año 2018 donde concluye en su tesis que el nivel de satisfacción de acuerdo con el sexo de los pacientes que acuden al laboratorio Clínico precisión de Huancayo en el 2018 con el 53.1% son del sexo femenino de los cuales 40.8% se encuentran satisfechos,

El autor Zarate M.²⁹ en el año 2018 en su tesis concluye que el servicio de medicina interna el mayor porcentaje de usuarios externos eran adultos mayores, de sexo femenino con el 98.11% mientras los varones 55.28%. así mismo García M.³⁰ en el año 2008 en su artículo menciona respecto al sexo se encontró que el 52% de los usuarios encuestados pertenecen al sexo masculino y el 48% al sexo femenino siendo más prevalentes los del sexo masculino.

El nivel de satisfacción del usuario externo según el grupo etario, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialè Prialè – 2019, si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el grupo etario, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialè Prialè – 2019.

Los resultados son corroborados de manera media por Huairé R.²⁷ en su tesis donde menciona que el grupo etario y el grado de insatisfacción fue mayor en la adultez temprana

y adultez tardía, así mismo en la tesis de Zarate M. ²⁹ en el año 2018 menciona que el usuario externo eran adultos mayores del sexo femenino.

García M. ³⁰ en su artículo científico en el año 2008 menciona que se identificó que más de la mitad de los usuarios son adultos mayores entre las edades de 60 a 64 años de edad con el 41% entre 65 y 74 años, mientras que el 33% tienen 75 años en adelante.

El nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – 2019 al nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción se acepta la hipótesis del investigador, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – 2019.

Los resultados son contrastados por Huairé R. ²⁷ en el año 2017 donde se refiere en sus tesis que un mayor nivel educativo se relacionaba con un mayor grado de insatisfacción, así mismo Manrique J. Et al. ²⁸ en su tesis menciona que las personas que acuden al laboratorio clínico tienen un grado de instrucción superior tecnológico.

Zarate M. ²⁹ en el año 2018 en su tesis el autor concluye que la satisfacción en los servicios de hospitalización el grado de instrucción es superior universitario.

El nivel de satisfacción del usuario externo según el familiar acompañante, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – 2019, no existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el familiar acompañante, en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – 2019.

Los resultados son corroborados por Sánchez J.³¹ en el año 2020 donde menciona en su tesis que el 74% del total representan el usuario, y los acompañantes representan el 26% teniendo un grado de satisfacción mediano.

CONCLUSIÓN

- A través de los resultados obtenidos concluimos que el nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de patología clínica fue de nivel de satisfacción bajo en el 41.6%, de nivel medio en el, 42.6% y de nivel alto en el 15.8%.
- Se demostró que existe diferencia significativa ($p= 0.048$) entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo, donde el nivel de satisfacción según el sexo muestra mayor satisfacción en el sexo femenino a diferencia del sexo masculino debido a tener una satisfacción alta con un 10.64% comparado al 5.17% del género femenino así también la diferencia es marcada en el nivel medio de satisfacción del usuario externo en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019
- A la vez se determinó la diferencia significativa ($p = 0.000$) entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el grupo etario, donde el mayor porcentaje de aceptación y satisfacción se da con los usuarios externos del grupo etario de 51 a más años en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - 2019
- También, se determinó que existe diferencia significativa ($p = 0.021$) entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción, donde se puede evidenciar que el grado de instrucción superior es el que tiene mayor nivel de satisfacción, siendo este factor muy importante para el presente estudio y sobre todo para la atención del usuario externo en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – 2019.
- Por último, se encontró que no existe diferencia significativa ($p= 0.110$) entre el nivel de satisfacción del usuario externo según el familiar acompañante, esto indica que el factor acompañante no influye en marcar diferencia alguna en la decisión de la satisfacción del

usuario externo en el Laboratorio de Patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale
Priale - 2019

RECOMENDACIONES

- Mayor difusión y sobre todo mayor capacitación al personal de los laboratorios clínicos sobre un buen trato a los pacientes y/o usuario externo con la finalidad de tener una buena calidad de atención en nuestra área.
- Mejorar varias dimensiones que corresponden al nivel de satisfacción como es la fiabilidad seguridad y empatía, de esta forma lograr una total satisfacción de la atención en el laboratorio de patología clínica del Hospital _Nacional Ramiro Priale Priale.
- Realizar más investigaciones respecto al nivel de satisfacción para la mejora de los servicios de laboratorio clínico en otras empresas y/o instituciones.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Ministerio de Salud SERVQUAL. Estudio de satisfacción del usuario externo. [Online].; 2013 [Citado el 22 de octubre del 2020]. Disponible en: hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
2. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. [Online].; 2012 [Citado el 22 de octubre del 2020]. Disponible en: disponible en UR <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20.%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>.
3. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. 2010. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2010.
4. Cuba M, Jurado A, Estrella E. Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. 2010.
5. Chambe J. Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge. 2013. para optar el título profesional de licenciada en obstetricia.
6. Caycay N. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018. [tesis para optar el grado académico de maestro]: Huacho. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2018
7. Rocha G. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud Essalud y clínicas privadas de Chíncha, 2017. [tesis para optar el título profesional]: Chíncha. Universidad Autónoma de Ica; 2017 disponible en https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCION%20CON%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20SALUD%202017.pdf

8. Garriazo E. Et al. Revisión sistemática: satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico Hospitalario. [tesis para optar el título profesional]: Lima. Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/513/T061_45440678_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Jinez H. Et al. Evolución del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana. Revista Latinoamérica Patología (2016): 63 (1): 50-55 disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
10. Inca A. Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato. 2014
11. Herrera A. La satisfacción de los usuarios que asisten al laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud en la ciudad de Cartagena.2014
12. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima enero 2015. [tesis para optar el título profesional de Médico cirujano]: Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Hernández R. Incidencia de la calidad de los servicios de Salud del Laboratorio Clínico en la Satisfacción de los Usuarios del centro clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia. [tesis para obtener el grado académico]: Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11091/1/T-UCSG-POS-MGSS-142.pdf>
14. Rios A. et al. Percepcion de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo marzo 2016. [tesis]: Bogotá. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2015 disponible en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>

15. Alalola N, Albedaiwi W. Patient satisfaction in a riyadh tertiary care centre. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2009 junio; 21(7).
16. Birgit L. The nature of the service quality and satisfaction relationship. *Managing Service Quality*. 2009 junio; 18(3).
17. Ricalde M. satisfacción del usuario de los servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena. *Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC*. 2006 julio; 12(23).
18. Bustamante P. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario. *Emergencias*. 2013 agosto; 25(2).
19. Rodríguez C. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Rev Esp Salud Pública*. 2007 julio; 81(12).
20. Aguilar M, Sáez I, Rodríguez M. Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia. *Nutr. Hosp*. 2013 mayo; 28(3).
21. Tasso K. Assesing patient satisfaction and quality of care trough observation interview. *Hospital topics: researchs and perspectives on healthcare*. 2010 julio; 12(4).
22. Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. [Online]; 2013 [Citado el 22 de octubre del 2020]. Disponible en: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>.
23. Sampieri H. Fernández C. Baptista L. Metodología de la Investigación. 2013 [Citado el 22 de octubre del 2020]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
24. Organización Panamericana de la Salud. La enfermería de salud pública y las funciones esenciales de salud pública: bases para el ejercicio profesional en el siglo XXI. Biblioteca Las casas, 2005; 2013 [Citado el 22 de octubre del 2020]. Disponible en: <http://www.indexf.com/lascasas/documentos/lc0054.php>
- 25.. Aguilar S. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*. 2006 enero-agosto; 11(2): p. 333-338.

26. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. sexta ed. México: Mc Graw Hill Education; 2006.
27. Huare R. Satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale ESSALUD 2016. Universidad Nacional del Centro del Perú: Perú; 2017
28. Manrique J. Et al. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico de Huancayo 2018. Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud: Perú; 2018
29. Zarate M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luis N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017. Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Perú; 2018
30. García M. Satisfacción del usuario Adulto Mayor con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán Tabasco. 2011.
31. Sánchez J. Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-ESSALUD de Huancayo 2019: Huancayo; 2020

ANEXOS

ANEXO N°01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA
Satisfacción	La satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye dentro de lo que es el funcionamiento mental.	La variable será medida a través de un cuestionario.	<p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>mala</p>	<p>1. Condición del encuestado.</p> <p>2. Edad del encuestado en años</p> <p>3. Sexo</p> <p>4. Grado de Instrucción.</p> <p>5. El trato del personal durante su atención que recibió en el laboratorio clínico.</p> <p>6. Usted comprendió la explicación que el personal le brindó al momento de su toma de muestra</p> <p>7. El tiempo de espera para su atención en el laboratorio</p> <p>8. La iluminación del ambiente es adecuada.</p> <p>9. El ambiente de toma de muestra y la sala de espera se encuentran limpios</p> <p>10. El ambiente de toma de muestra y sala de espera cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.</p> <p>11. Existe horario para la toma de muestra.</p> <p>12. Existe información para el recojo de resultados.</p> <p>13. El acceso de su domicilio al laboratorio del Hospital</p> <p>14. Como califica el profesionalismo del personal que le atendió</p> <p>15. Los resultados de sus análisis son de calidad</p>	<p>CUALITATIVO</p>	<p>NO MINIMAL</p>

COVARIAB LES	Características en las personas y/o individuos de una especie			RASGOS FISICOS	CUALITATIVO	NO MINAL
SEXO						
EDAD	Tiempo en años de una persona desde su fecha de nacimiento			FECHA DE NACIMIENTO	CUAN TITATIVA	ORDINAL
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Es el paso nivel o grado mas elevado de estudios			GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL ENCUESTADO		

ANEXO N° 02

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

		N° Encuesta: _____
Nivel de Satisfacción de los usuarios externos en el Laboratorio de patología Clínica.		
Establecimiento de Salud:	HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE	
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el laboratorio de microbiología del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
	Padre	1.1
	Madre	1.2
	Otro	1.3
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Grado de Instrucción	Ninguno	0
	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior	3
	No sabe	4

NIVEL DE SATISFACCIÓN

N o	P	Pregunt as	1	2	3
0 1	P	El trato del personal durante su atención que recibió en el laboratorio clínico			
0 2	P	Usted comprendió la explicación que el personal le brindó al momento de su toma de muestra			
0 3	P	El tiempo de espera para su atención en el laboratorio			
0 4	P	La iluminación del ambiente es adecuada			
0 5	P	El ambiente de toma de muestra y la sala de espera se encuentren limpios			
0 6	P	El ambiente de toma de muestra y sala de espera cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes			
0 7	P	Existe horario para la toma de muestra			
0 8	P	Existe información para el recojo de resultados			
0 9	P	El acceso de su domicilio al laboratorio del Hospital			
1 0	P	Como califica el profesionalismo del personal que le atendió			
1 1	P	Los resultados de sus análisis son de calidad			

ANEXO N° 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ, 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé 2019? <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la edad en el área del 	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción del del usuario externo en el laboratorio De Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo según el sexo en el laboratorio de patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019. • Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo según la edad en el laboratorio de patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019. • Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción en el laboratorio de patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019. • Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo según la consulta en el laboratorio de patología Clínica del 	<p>Antecedentes.</p> <p>A nivel internacional:</p> <p>Hernández R. En el año 2018 se llevó a cabo una investigación teniendo objetivo analizar en el servicio de salud la calidad del laboratorio.</p> <p>Ríos A. et En el año 2015 se llevó a cabo una tesis en lo que el objetivo es identificar la percepción de la satisfacción, metodología muestra que es de tipo observacional, transversal, multicentrico, en lo que nos muestra los resultados que la variable insatisfecho es de 50%, que encontraron con una comodidad de las salas de espera.</p>	<p>No presenta por ser una investigación de nivel Descriptivo.</p>	<p>Satisfacción de usuario externo</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BASICO <p>Nivel de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo <p>Diseño de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental, transversal <p>Población Población finita de de 2250 usuarios son atendidos en el Servicio de laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé, de octubre del 2019.</p>

<p>laboratorio del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según el grado de instrucción en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la consulta en el laboratorio de Patología Clínica del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019? 	<p>Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019.</p>	<p>A nivel Nacional: Caycay N. En el año 2018 el trabajo tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción en el servicio de medicina, metodología no experimental la muestra fue de 135 pacientes en la se utilizó una encuesta Servqual donde nos muestra que la contracción de la prueba de Rho de Spearman aceptando la hipótesis alterna concluyendo que la significancia asintótica es de 0.000 en cuanto la satisfacción de los pacientes. Rocha G. En el año 2017 se desarrolló una investigación teniendo como objetivo identificar el nivel de satisfacción y diferencias, metodología es de enfoque cuantitativo, transversal, básico.</p>		<p>Muestra: 329 usuarios</p> <p>Tipo de Muestro Probabilístico, aleatorio simple</p> <p>Técnicas e instrumentos: Encuesta y el cuestionario respectivamente</p>
---	--	---	--	--

ANEXO N° 04
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Recolección de datos a los participantes



Recolección de datos a los participantes



Recolección de datos a los participantes

ANEXO N° 05

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de patología clínica del hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Kary Curisinche Chinchay

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo,16..... de ..octubre 2019.



Ventura Quintana
(PARTICIPANTE)
Apellidos y nombres: Ventura Quintana F.

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Curisinche Chinchay Kary
D.N.I. N° 76616207
N° de teléfono/celular: 949917050
Email: k.curinche.chinchay@gsnet.com
Firma: Kary Curisinche Chinchay

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de patología clínica del hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Kary Curisínche Chinchay

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo,16..... de ..Octubre 2019



ARUIZ P.
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: ALIAGA RUIZ PILAR

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Curisínche Ch. Kary
D.N.I. N° 7166207
N° de teléfono/celular: 942417050
Email: kcurisinchec@msn.com
Firma: *Kary Curisínche*

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de patología clínica del hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Kary Curisinche Chinchay

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo,15..... de ..Octubre.. 2019



Agustín

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Agustín Camones Ju*

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: *Curisinche Ch. Kary*
D.N.I. N°: *71616207*
N° de teléfono/celular: *949417050*
Email: *Kcurisinche.chinchay@gmail.com*
Firma: *Kary Curisinche*

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de patología clínica del hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Kary Curisínche Chinchay

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo,15..... de Octubre.. 2019



C. Porra

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Carranza Porra Luis

I. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Curisínche Ch. Kary
D.N.I. N° ... 71616227
N° de teléfono/celular: 999413050
Email: ... k.curisinchelchinchay@gmail.com
Firma: *Kary*

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de patología clínica del hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Kary Curisinche Chinchay

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo,15..... de ..Octubre.. 2019



Rivera

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Rivera Huaman Luis*

1. Responsable de investigación

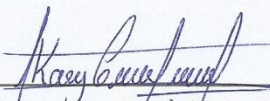
Apellidos y nombres: *Curisinche...Ch...Kary*
D.N.I. N° *71616207*
N° de teléfono/celular: *999412050*
Email: *Curisinchechinchay.R@gmail.com*
Firma: *[Signature]*

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Kary Curisínche Chinchay identificado (a) con DNI N° 71616207 egresado la escuela profesional de Tecnología Médica, vengo implementando el proyecto de tesis titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de patología clínica del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale, 2019”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 27 de octubre 2019.




Apellidos y nombres: Kary Curisínche Chinchay.
Responsable de investigación