

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento
de patología clínica, Hospital Regional José Alfredo Mendoza
Olavarría, Tumbes, 2024**

**Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión
Pública**

Autora: Bach. Mercedes, Casariego Martinez

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento
de patología clínica, Hospital Regional José Alfredo Mendoza
Olavarría, Tumbes, 2024**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Purizaga Izquierdo Néstor (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-3193-5007

Dra. Ramírez Núñez, Santos Isabel (secretaria)

Código ORCID: 0000-0001-9863-4623

Dr. Luy Navarrete, Wayky Alfredo (vocal asesor)

Código ORCID: 0000-0003-0334-2498

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento
de patología clínica, Hospital Regional José Alfredo Mendoza
Olavarría, Tumbes, 2024**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma.**

Bach. Casariego Martinez, Mercedes (autora)
Código ORCID: 0009-0001-8934-5560

Dr. Luy Navarrete, Wayky Alfredo (asesor)
Código ORCID: 0000-0003-0334-2498

Tumbes, 2025

Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los catorce días de abril del dos mil veinticinco, siendo las ocho horas y cero minutos, en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado, se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la **Resolución N° 369-2024/UNTUMBES-EPG-D**, del cinco de noviembre de dos mil veinticuatro, presidido por el **Dr. Néstor Herminio Purizaga Izquierdo**, integrado por la **Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez** (secretaria), y el **Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete** (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica, Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, 2024"**, presentado por la **Br. Mercedes, Casariego Martínez**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la egresada **APROBADA**, con el calificativo de **BUENO**.

Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las ocho horas y cuarenta y cinco minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 14 de abril 2025

Dr. Néstor Herminio Purizaga Izquierdo
Presidente
DNI 00252656
Código ORCID: 0000-0002-3193-5007

Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez
Secretaria
DNI: 00212946
Código ORCID: 0000-0001-9863-4623


Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
(vocal y asesor).
DNI: 03585602
Código ORCID: 0000-0003-0334-2498

C.c.
Jurado de Tesis
Asesor
Interesado

Informe de originalidad Turnitin

Calidad de atención y
satisfacción del usuario del
departamento de patología
clínica, Hospital Regional José
Alfredo Mendoza Olavarría,
Tumbes, 2024

por Mercedes Casariego Martinez



Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
Código ORCID: 0000-0003-0334-2498
Asesor

Fecha de entrega: 12-abr-2025 01:46a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2604393334

Nombre del archivo: me_Final_CASARIEGO_MARTINEZ_2025_-CORRECCION_2025-04-12_-TT.docx (145.94K)

Total de palabras: 15493

Total de caracteres: 85767

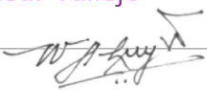
Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica, Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
6	Seminario Yacila, David Jesus. "Implementación de un sistema Web de gestión de defensoría del usuario, en el Hospital Regional Jamo II-2 Tumbes,2017", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	1%
7	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%


 Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
 Código ORCID: 0000-0003-0334-2498
 Asesor

11 Veliz Rojas, Maria Isabel. "Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011).", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020
Publicación

12 Submitted to Universidad Católica de Trujillo
Trabajo del estudiante

13 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Perú
Trabajo del estudiante

14 repositorio.unsa.edu.pe
Fuente de Internet



Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
Código ORCID: 0000-0003-0334-2498
Asesor

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words
Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

A nuestro creador, por darme la vida, a mi familia, esposo e hijo por su amplia comprensión para culminar con éxito esta obra académica.

Mercedes

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater Universidad Nacional de Tumbes, por su darme la oportunidad de crecer de manera personal, profesional y humana.

Mercedes

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
I. INTRODUCCIÓN	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA	20
2.1. Base teórico-científicas	20
2.1.1. Calidad de atención.....	20
2.1.2. Satisfacción al cliente	29
2.2. Antecedentes.....	33
2.3. Definición de términos básicos	39
III. MATERIALES y METODOS	40
3.1. Hipótesis.....	40
3.2 . Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	41
3.3. Población, muestra y muestreo	42
3.4. Método, técnica e instrumento.....	44
3.5. Procesamiento y análisis.....	47
3.6. Análisis de confiabilidad	48
3.7. Definición y operacionalización de variables	49
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52
4.1 Resultados	52
4.2 Discusión	68
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Valores del Alfa de Cronbach	48
Tabla 2 Fiabilidad de calidad de atención	49
Tabla 3 Fiabilidad de satisfacción del usuario	49
Tabla 4. Dimensiones, indicadores e ítems variable calidad de atención.....	50
Tabla 5. Dimensiones, indicadores e ítems, variable satisfacción del usuario	51
Tabla 6 Nivel de relación de la calidad de la atención y satisfacción del usuario ..	52
Tabla 7 Correlación entre calidad de la atención y satisfacción del usuario.....	54
Tabla 8 Nivel de relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario.....	55
Tabla 9 Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario	57
Tabla 10 Nivel de relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario.....	57
Tabla 11 Correlación entre confiabilidad y satisfacción del usuario	58
Tabla 12 Nivel de relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario	60
Tabla 13 Correlación entre sensibilidad y satisfacción del usuario	61
Tabla 14 Nivel de relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.....	63
Tabla 15 Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario	64
Tabla 16 Nivel de relación entre la empatía y la satisfacción del usuario.....	66
Tabla 17 Correlación entre empatía y satisfacción del usuario	67

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	83
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable calidad de atención.....	85
Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario.....	86
Anexo 4. Cuestionario de calidad de atención	86
Anexo 5. Cuestionario de satisfacción del usuario.	89
Anexo 6. Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	91
Anexo 7. Análisis de confiabilidad de variable calidad de atención.....	92
Anexo 8. Análisis de confiabilidad de variable satisfacción del usuario	94
Anexo 9. Coeficiente de correlación de Spearman	96
Anexo 10. Consentimiento informado	98
Anexo 11. Registro de sistema galenos pacientes atendidos	99
Anexo 12 Base de datos de la Encuesta.....	100

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2024. Es de tipo cuantitativa, aplicada, correlacional, no experimental, transversal. La población estuvo constituida por 1 271 pacientes atendidos con una muestra de 89 de ellos. La variable independiente calidad del servicio estuvo compuesta por cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. La variable dependiente satisfacción del usuario tuvo como dimensiones a los aspectos técnicos, humanos, del entorno y las expectativas. Los resultados obtenidos reflejan que un 41.57% de los encuestados considera que la calidad de atención es alta, mientras que un 38.20% de los usuarios manifiesta un alto nivel de satisfacción. Los resultados de la encuesta revelan que el 33.71% de los encuestados perciben un nivel alto de elementos tangibles en el servicio del hospital, mientras que el 50.56% lo considera en un nivel medio y el 15.73% en un nivel bajo. Los resultados obtenidos muestran que el 24.72% de los encuestados percibe un nivel alto de confiabilidad en el servicio del hospital, mientras que el 52.81% lo considera en un nivel medio y el 22.47% en un nivel bajo. La investigación concluye que, si bien la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario es moderadamente baja, se ha determinado que esta relación es estadísticamente significativa. Esto demuestra que la percepción del servicio influye directamente en la hipótesis de valoración de la experiencia hospitalaria por parte de los usuarios. Terminando por aceptar la Finalmente se optó por aceptar la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

Palabras clave: Calidad del servicio, elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The present research had as its general objective to determine the relationship between quality of care and user satisfaction of the clinical pathology department of the user at the JAMO Regional Hospital, Tumbes. 2024. It is quantitative, applied, correlational, non-experimental, transversal. The population consisted of 1,271 patients treated with a sample of 89 of them. The independent variable quality of service was composed of five dimensions: tangible elements, reliability, sensitivity, security and empathy. The dependent variable user satisfaction had as dimensions the technical, human, environmental and expectations aspects. The results obtained reflect that 41.57% of respondents consider that the quality of care is high, while 38.20% of users express a high level of satisfaction. The results of the survey reveal that 33.71% of respondents perceive a high level of tangible elements in the hospital service, while 50.56% consider it at a medium level and 15.73% at a low level. The results obtained show that 24.72% of respondents perceive a high level of reliability in the hospital service, while 52.81% consider it to be at a medium level and 22.47% at a low level. The research concludes that although the correlation between the quality of care and user satisfaction is moderately low, it has been determined that this relationship is statistically significant. This shows that the perception of the service directly influences the hypothesis of evaluation of the hospital experience by users. Finally, it was decided to accept the working hypothesis for the general objective.

Keywords: Service quality, tangible elements, reliability, sensitivity, security and empathy, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Calidad de atención (CA) y satisfacción del usuario (SU) en el departamento de patología clínica (DPC) del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría (HRJAMO) son aspectos cruciales para asegurar excelencia en servicios de salud. La patología clínica desempeña un papel fundamental en el diagnóstico, seguimiento y tratamiento de diversas enfermedades, y su eficacia impacta directamente en la experiencia del paciente y en los resultados clínicos.

Numerosos estudios han abordado la importancia de CA en el ámbito de salud y su relación con satisfacción del paciente. Según, Organización Mundial de la Salud (OMS), calidad de atención es referida a la capacidad del sistema de salud para acrecentar los efectos esperados y satisfacción de necesidades del usuario. Definición que resalta la importancia de considerar las expectativas y experiencias del usuario como criterios fundamentales para evaluar la calidad de servicios de salud.

En el contexto específico del departamento de patología clínica, la calidad de atención abarca varios aspectos, que van desde la seguridad y fiabilidad de resultados de laboratorio hasta la empatía entre personal médico y pacientes (Donabedian, 2000). Además, factores como la accesibilidad, puntualidad en entrega de resultados, comodidad de las instalaciones y la atención personalizada también influyen en la percepción global de calidad y satisfacción del usuario (Blendon et al., 2002).

En general, para mejorar la SU en servicios clínicos, es crucial implementar estrategias de mejora continua que aborden todos los aspectos de prácticas del paciente, desde la calidad técnica hasta la calidad percibida.

Abordar el tema salud, a nivel mundial, se ha convertido en un problema muy preocupante para los gobiernos de turno, ya que implica dirigir grandes sumas presupuestales, observándose en sus instalaciones e infraestructura con poca

capacidad y al personal médico, asistencial y administrativo ciertas conductas inapropiadas; al respecto:

La mala calidad de la atención de salud puede ser un mayor obstáculo para reducir la mortalidad que la falta de acceso a servicios de salud. En América Latina y el Caribe, más de 8 millones de personas mueren por enfermedades que podrían ser tratables por los sistemas de salud. La baja calidad de la atención en salud es una de las mayores dificultades para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud. (Proaño, 2020)

Stephan (2019) señala:

La OMS, define calidad en salud como un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, y lograr un alto grado de satisfacción e impacto final positivo en la salud.

Ministerio de Salud del Perú (MINSAP) (2020) explica:

La CA, es el conjunto de características técnicas, científicas, humanas y materiales para la atención a los usuarios y satisfacer sus expectativas. Para ello en los documentos técnicos “Manual de estándares e indicadores de calidad para el primer nivel de atención y hospitales” y “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, ha establecido los criterios mínimos de desempeño que permiten garantizar la calidad de las prestaciones en los establecimientos de salud del país.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INE) (2014) declara:

Los usuarios opinan de manera poco favorable respecto a la calidad de los servicios de salud que recibe, siendo las principales causas de quejas, los tiempos de espera prolongados, desabastecimiento de medicamentos e insumos, la poca respuesta a la solución de sus problemas de salud, entre otros. El usuario de los servicios del establecimiento de salud espera que la

atención sea fiable, competente, cortés, honesta, creíble, segura, con resultados adecuados a los tratamientos, oportuna, con calidad; y su satisfacción será el grado de concordancia entre sus expectativas del servicio y la atención recibida.

Santalla (2019) indica:

El nivel de satisfacción es una variable directamente evaluada por los pacientes y usuarios, que es el resultado de las perspectivas y expectativas del paciente entre lo esperado y lo experimentado en diferentes dimensiones del ámbito de la salud y contiene emociones integrales y específicas sobre cosas tan diferente como la actitud del personal que les ha atendido o las características del establecimiento que los ha acogido. Todo ello conlleva a la necesidad de realizar un sistema de gestión de calidad en todos los establecimientos de servicios de salud y que puedan ser evaluados periódicamente para conseguir mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

Para brindar un cuidado y buena atención de calidad, es necesario encontrarse con inquietudes de los pacientes. Por ello que la participación del personal de salud, en el tiempo de espera, trato brindado, respeto su privacidad, donde la atención sea accesible para todos, donde se colmen las expectativas del paciente. Como toda persona, el paciente tiene todo el derecho de recibir el respeto que se merece, la información de acuerdo con sus necesidades y que sea equitativo para todos los usuarios. Siendo el objetivo principal de todo establecimiento de salud es satisfacer necesidades de pacientes.

El interés de este estudio surge ante las preguntas frecuentes que realizan los pacientes en cuanto a la toma de muestra, en la entrega de resultados. El departamento de patología clínica es un laboratorio clínico general, proporcionando una gran variedad de servicios diferenciales como pruebas de hematología, bioquímica, microbiología, inmunología básica y especial. El laboratorio cuenta con un personal capacitado en técnicas de laboratorio de última tecnología.

El presente estudio pretende evaluar la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el departamento de patología clínica y describir aquellos aspectos de la atención que la población percibe como insatisfactorios para brindar un mejor servicio de calidad y que son susceptibles a mejorar en beneficio del paciente. En el laboratorio clínico del Hospital Regional JAMO, Tumbes, no se realiza un trabajo de investigación ni encuestas para saber si los pacientes están satisfechos con el servicio brindado, además el presente trabajo de investigación servirá para mejorar la atención al paciente. Por esas razones es importante ejecutar este estudio para conocer la satisfacción en la atención de los pacientes que acuden al laboratorio. Planteándose la interrogante:

De acuerdo con la realidad problemática se plantea el problema general: ¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica, Hospital Regional JAMO, Tumbes, 2024?

El desarrollo de la investigación se debe a que durante la jornada laboral en el centro hospitalario de trabajo, se realiza una atención directa con los pacientes día a día podemos observar al profesional de enfermería enfrentar diferentes situaciones psicológica por diversos elementos laborales y el tiempo que transcurre durante su jornada se puede volverse una situación crónica llegando afectar su actitud profesional; el personal galeno de este centro hospitalario, no consigue brindar un cuidado integral excelente, “puesto que sus diversas actividades absorben gran parte de su tiempo causando un entorno de mucha rigidez y reclamos por parte del paciente con relación al cuidado que le brindan; percibiéndose en varias oportunidades al profesional de enfermería desmotivado, agotado y abrumado”

La investigación intenta justificar de modo teórico ya que admite comprender el análisis de la calidad de atención con una caracterización real y original en los elementos referentes a la fiabilidad, seguridad y empatía que permitan elaborar programas de intervención e implementar políticas y destrezas apropiadas para una mejora continua del servicio y su correspondiente satisfacción del paciente. En cuanto a su justificación metodológica se emplea la encuesta y se utiliza un cuestionario para el de recojo de información un cuestionario, estos formatos fueron

elaborado por la autora, aplicándose en la ejecución del estudio, previa determinación de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Asimismo, aplicándose a una muestra censal de pacientes que demandan del servicio de laboratorio y al haberse obtenido dichos resultados, se discutieron con hallazgos de otros investigadores. Con los resultados se ha logrado determinar la relación entre CA y satisfacción del usuario del DPC en el Hospital Regional JAMO. También servirán de modelo y/o guía para investigaciones futuras.

Con los resultados obtenidos se podrán conocer los problemas sobre CA prestada por el área de laboratorio clínico, Hospital Regional JAMO Tumbes, con la opinión de los usuarios, a fin de buscar soluciones estratégicas, elaborando propuestas de mejoras continuas que serán presentadas a la jefatura del departamento y alta dirección de la institución con el propósito de tomar decisiones oportunas para fortalecer la calidad de atención, así mismo contar con los insumos necesarios y las instalaciones apropiadas con personal calificado que brinde amabilidad y confianza al paciente priorizando la SU.

Con el propósito de determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2024, es necesario: 1. Explicar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO. 2. Analizar la relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO. 3. Determinar la relación entre sensibilidad y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO. 4. Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO. 5. Describir la relación entre empatía y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Base teórico - científicas

2.1.1. Calidad de atención

En el Perú, el MINSA (2019)

Calidad, definida según el manual de mejoramiento de la calidad en servicios de salud del Minsa designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él; en este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto.

Al tratar de calidad, se designa un juicio positivo con respecto a las características del objeto, el significado del vocablo calidad en este caso pasa a ser equivalente al significado de los términos excelencia, perfección.

El concepto de calidad engloba 3 características básicas, describiéndose:

Calidad de diseño.

Para Camizon et al. (2006) dicen:

Se determina que producto y/o servicio, producir y cómo hacerlo. Así como los materiales que se utilizarán en su realización y los procedimientos para realizarlos. La calidad de diseño es básicamente la adecuación del producto y/o servicio a las necesidades y requerimientos del consumidor. Básicamente la calidad de diseño es una planeación a conciencia del producto y/o servicio que pensamos ofrecer a la comunidad; considerándose 5 puntos clave:

1. Segmentar el mercado para identificar el nicho o nichos de mercado al que habremos de dirigirnos.
2. Realizar la adecuada y completa investigación de mercado para cada nicho al que nos dirigiremos.
3. Adecuar

el producto o servicio de acuerdo a las necesidades, gustos y preferencias detectadas en la investigación de mercado.4. Definir los métodos de producción a utilizar. 5. Equipar a la organización con los elementos necesarios para la producción del producto o servicio, así como los cursos de capacitación para el personal.

Calidad de conformancia.

Fandom (2024)

Refiere básicamente al grado en que el producto o servicio cumple con los estándares o normas establecidas de calidad. En este concepto la frase de “hacer las cosas bien a la primera vez” queda perfectamente, ya que esta calidad de conformancia se enfoca a la manera de hacer las cosas; con los materiales correctos, maquinaria y equipo en buen estado, personal capacitado y motivado, etc.

Calidad de vida del trabajador UNIR (2021)

Tenemos que darles a los trabajadores de todos los niveles un clima organizacional optimo, ya que de eso depende el buen desempeño de los trabajadores.

Para un agradable clima organizacional, debe de contarse con un líder que asesore un capataz que ordene y haga sentir a los trabajadores que no se les tiene confianza. Ya que esto afectara en el nivel de desempeño de los trabajadores. Puesto que sentirán limitada su capacidad para tomar decisiones y hasta pueden perder el gusto y la entrega por su trabajo.

De esta manera tenemos como resultado:

Calidad total = Calidad de diseño + calidad de conformancia + calidad de vida del trabajador

Gestiopolis (2020)

Afirma, el producto o un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades o expectativas del usuario o cliente, en función de parámetros

como: 1. Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente. 2. Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallos y por un periodo determinado de tiempo. 3. Servicio o medida que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio.

Kano (2020) El modelo: la satisfacción del cliente, garantizada, describe distintas percepciones de calidad que efectúan los clientes, permitiendo detectar necesidades:

Calidad que se espera: “características mínimas que los clientes dan por supuestas y por tanto no solicitan explícitamente”. **Calidad que satisface:** “características que los clientes solicitan explícitamente y que en su conjunto satisfacen sus expectativas”. **Calidad que deleita** “características positivas que los clientes no solicitan porque desconocen que pueden existir. Las organizaciones que las ofrecen se sitúan en posición ventajosa”.

Avedis en la Universidad de Michigan, precisa:

“Calidad en salud, es el tipo de atención que se espera maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”

Donabedian propone tres puntos:

Calidad absoluta: es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional. (Avedis 2018)

Calidad individualizada: desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige

que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá. (Avedis, 2018)

Calidad social: desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población). (Avedis, 2018)

OMS (2020) precisa:

La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Sistemas de gestión de calidad

MINSA (2008) afirma

El Sistema de Gestión de Calidad de Atención en Salud es el conjunto de procesos que dirigen y controlan a la Red Provedora de Servicios de Salud del Ministerio de Salud en lo referente a la calidad de atención.

La gestión de la calidad implica la transformación de la organización mediante el aprendizaje y la mejora permanente que surge como respuestas a las necesidades y expectativas de sus usuarios. De esta forma se constituyen en el centro de su misión. Se trata de mejorar la calidad y avanzar en búsqueda de la excelencia en las organizaciones del sector salud, incorporando los principios de los modelos normativos de sistemas de gestión de calidad. Se busca reforzar el liderazgo de las instancias directivas en el logro de la calidad, el trabajo en equipo, gestión basada procesos y en información relevante como sustento de las decisiones. Tal como se manifestó, la implementación de los modelos de gestión de calidad al sector salud es aún incipiente y no está exenta de dificultades y limitaciones.

Procesos de soporte de sistema de gestión de calidad

Procesos de información y registro para la calidad: proceso de explotación de datos de los sistemas de información ya existentes y uso de Instrumentos de análisis de información con enfoque de calidad, aplicando metodologías de supervisión y evaluación de procesos de calidad y monitoreo basado en tendencias, cohortes y análisis comparativo por niveles. (MINSa, 2008)

Procesos de generación de competencias para la calidad: disponibilidad de recursos humanos con competencias laborales estandarizados en centros de aprendizajes.

Procesos de suministro de insumos críticos y medicamentos para la atención: procesos que facilitan la capacidad resolutoria del establecimiento, así como las buenas prácticas de almacenamiento y suministro de medicamentos e insumos médicos en la red de farmacias que contribuyen a asegurar su acceso y disponibilidad en toda red proveedora de servicios de salud. (MINSa, 2008)

Procesos de asignación de recursos financieros para las intervenciones en calidad: procesos que vinculan la asignación regular de financiamiento en implementación y ejecución de programas en gestión de calidad. reorientación del financiamiento del seguro integral de salud, presupuesto por resultados, presupuesto participativo, proyectos de inversión pública menores y otras fuentes. (MINSa, 2008)

¿Cómo implementar el sistema de gestión de calidad?

Para la implementación de este sistema, las empresas deben realizar una serie de pasos que comprueben que gestionan eficientemente su calidad:

1. Definir las necesidades y expectativas de los proyectos de la compañía.
2. Identificar las políticas y objetivos de calidad de cada producto.
3. “Determinar los procesos de producción e identificar los problemas que pueden surgir durante el proceso”.
4. “Contar con los recursos necesario para el alcance de objetivos”.
5. Definir las herramientas que permitirán medir

la eficiencia y eficacia de los proyectos. 6. Establecer los métodos para evitar las no conformidades durante una auditoría. 7. “Determinar las correcciones que se llevarán a cabo para la mejora continua de los procesos de producción”.

Un sistema de gestión de calidad ayudará a las empresas a mejorar sus procesos, gracias a la consigna de mejora continua. La certificación ISO 9000 brinda reputación y confianza a las organizaciones, por lo que son más capaces de cerrar alianzas estratégicas con otras compañías o proveedores que les facilitarán la expansión.

Importancia de la calidad en el laboratorio

La calidad de un laboratorio se puede definir como la exactitud, fiabilidad y puntualidad de los resultados analíticos notificados. Los resultados analíticos deben ser lo más exactos posible, todos los aspectos de las operaciones analíticas deben ser fiables y la notificación de los resultados debe ser puntual para ser útil en el contexto clínico o de la salud pública.

Descripción general de sistema de gestión de la calidad en laboratorio

Un sistema de gestión de la calidad se define como “las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”. Esta definición la utilizan tanto la Organización Internacional de Normalización (ISO) como el Instituto de Normas Clínicas y de Laboratorio (CLSI). “Ambos grupos son organizaciones normativas para laboratorios reconocidas en el ámbito internacional”. “En un sistema de gestión de la calidad es preciso incluir todos los aspectos del funcionamiento del laboratorio, incluidos la estructura organizativa y los procesos y procedimientos, para avalar la calidad”.

La complejidad del sistema del laboratorio requiere contener diversos factores para garantizar la calidad en el laboratorio. Algunos de estos factores son: el entorno del laboratorio; y los procedimientos de control de la calidad; las comunicaciones; y el mantenimiento de los archivos; personal competente y experto; reactivos y equipos de buena calidad.

Hay diversas técnicas ventajosas para la mejora continua de procesos:

El concepto de servicio al cliente se ha ignorado con frecuencia en la práctica del laboratorio. Sin embargo, es transcendental señalar, el laboratorio es una empresa de servicios; por consiguiente, es esencial que los clientes del laboratorio reciban lo que necesitan. “El laboratorio debe entender quiénes son los clientes, evaluar sus necesidades y valorar la opinión del cliente para hacer mejoras. Hay muchos factores que deben ser parte de la gestión de la calidad de la seguridad y de las instalaciones”. Entre ellos se incluyen:

La seguridad, “es el proceso de evitar que se produzcan riesgos y peligros no deseados en el espacio del laboratorio”. **La contención**, “busca minimizar los riesgos y evitar peligros al abandonar el espacio del laboratorio que puedan provocar daños a la comunidad”, “incluye políticas y procedimientos para evitar perjudicar a los trabajadores, los visitantes y la comunidad”. **La ergonomía**, “implica la adaptación de las instalaciones y de los equipos para permitir que las condiciones laborales sean seguras y saludables en el centro del laboratorio”

Evaluación de la calidad

Duque (2005)

La evaluación de la calidad de los servicios (CS) se puede realizar desde varias perspectivas como: “calidad percibida, expectativas y percepciones y calidad profesional. En la actualidad existen dos modelos para la medición de la calidad en los servicios”

Parasuraman et al. (1993)

“Miden el concepto de calidad a partir de la calidad percibida frente a la calidad objetiva. Por calidad percibida entendemos la valoración del consumidor de la excelencia o superioridad global de un servicio, similar a una actitud global” y se define como el grado y la dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor. Además, es necesario distinguir entre los conceptos de calidad y satisfacción

entendiéndose que la segunda está relacionada con alguna transacción en específica.

Donabedian, propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, encontrándose en cada una atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud.

Instrumento para la evaluación de la calidad

Duque (2005)

En su investigación “ propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones: estructura, el proceso y los resultados”. En cada una de las cuales se puede encontrar atributos o subdimensiones de calidad que caracterizan el servicio de salud:

La estructura: se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros. Los procesos: corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención. Los resultados: son el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

Para ello se tomaron 9 subdimensiones o estándares establecidos: 1. Oportunidad: Es un estándar de estructura, es una respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población. 2. Seguridad: Estándar de estructura en el que las condiciones en el establecimiento garanticen a los usuarios, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente. 3. Eficacia: Es un estándar de proceso que busca conocer el uso correcto de las normas y procedimientos en la gestión y prestación de servicios del área de laboratorio. 4. Accesibilidad: Es una estándar de proceso que busca conocer las condiciones necesarias para que las

personas puedan obtener un servicio en laboratorio, disminuyendo las barreras geográficas y socio económicas. (Duque, 2005)

5. Integralidad: Estándar de proceso que busca conocer acerca de las acciones dirigidas al usuario (paciente) y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la Salud. 6. Trabajo en equipo. 7. Participación social 8. Respeto al usuario. 9. Información completa. (Duque, 2005)

Parasuraman et al. (1993, pp. 23 - 24), identificaron diez criterios generales de CS:

Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta. Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido

Profesionalidad. Posesión de las destrezas y conocimiento de la ejecución del servicio.

Cortesía. Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad. Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que provee.

Seguridad. Inexistencia de peligro, riesgo o dudas

Accesibilidad. Accesible y fácil de contactar

Comunicación. Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender así como escucharlos.

Comprensión del cliente. Hacer esfuerzos para conocer a los clientes y sus necesidades.

Criterios aplicados para juzgar la calidad del servicio

Ivancevich et al. (1996, p. 631) señalan:

Confiabilidad: consistencia en el rendimiento y en la seriedad.

Tangibles: evidencia física del servicio.

Sensibilidad: buena voluntad de los empleados o rapidez en la prestación del servicio.

Seguridad: conocimiento y capacidad del personal para transmitir confianza y seguridad.

Empatía: cuidado y atención individualizada

Asimismo, existen otras dimensiones: **Evidencia física:** hace referencia a lo percibe el usuario, como objetos básicamente visibles y palpables (instalación física, materiales, equipos, insumos, documentación, entre otros) que afirmen la actuación y atención del profesional de salud.

Fiabilidad: referida a las actitudes y habilidades del profesional sanitario encaminadas a garantizar una atención segura, confiable y esmerada.

Capacidad de respuesta: asociada a la disposición institucional para brindar un servicio con agilidad y oportunidad a las exigencias sanitarias del usuario. **Empatía:** habilidad comunicativa del prestador de servicio para ofrecer una atención personalizada y con trato humano, demostrando gran respeto a las buenas costumbres y cultura del usuario. (Sánchez, 2016, pp. 110 -118)

2.1.2. Satisfacción al cliente

Modelo Kano (2020), define “Es el estado de ánimo de un individuo, resultado de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas”

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a

cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc....) de las empresas exitosas. Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

Beneficios de satisfacción del cliente

Fandom (2024)

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

Primer beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda organización que logra la satisfacción del cliente, su beneficio será: La lealtad del cliente, difusión gratuita y una determinada participación en el mercado.

Lo descrito en la definición, la conforman 3 elementos:

1. **Rendimiento Percibido.** Es referido “al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) donde el cliente considera haber obtenido después de adquirir un producto o servicio”

Características:

Se establece desde el punto de vista del cliente; b. “Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto servicio”; c. “Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad”; d. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente; e. Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complicación, el "rendimiento percibido" “puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente". (Fandom, 2024)

2. **Expectativas:** “Es la esperanza que el cliente tiene por conseguir algo”

La expectativa del cliente se produce por el efecto de una o más de estas situaciones:

1. Promesas “que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio”. 2. Experiencias de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas). 3. Promesas que ofrecen los competidores. “En la parte que depende de la empresa, debiendo tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas”. 4. En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" “las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente: Si están dentro de la empresa puede proporcionarles”. “Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia. Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar”. (Fandom, 2024)

3. Niveles de satisfacción

Santalla (2019) después de realizada adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción. “cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente”. Satisfacción. “cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente”. **Complacencia:** “Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente”.

Para determinar el grado de satisfacción del usuario, tomamos los siguientes criterios: Horario de atención, tiempo de espera de entrega de resultados al usuario, trato amable del personal de salud. Para ello se tomó una subdimensión o estándar establecido.

La satisfacción del usuario “alusivo al balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos”.

Entre sus dimensiones tenemos:

1. Técnico – científica, hará referencia “al estudio de ciencia y tecnología, de tal manera que el profesional de salud se desenvuelva en operaciones en beneficio a la salud del paciente, reduciendo a casi cero riesgos a través de sus habilidades, capacidades y destrezas”. (Santalla, 2019)
2. Humana, referida “al vínculo afectivo y cortés que establezca el personal médico, asistencial y administrativo del hospital con el usuario, que garantice un trato amable, empático, responsable y respetuoso que genere confianza en el usuario del servicio”
3. Entorno, “relacionado en gran medida con las condiciones físicas e infraestructura de la institución, donde se presta el servicio”.
4. Expectativa, “se trata de hacer un análisis respecto a lo que se

esperaba recibir, con aquello que finalmente se recibió”

2.2. Antecedentes

Se revisarán las diferentes referencias bibliográficas considerando los estudios relacionados con la investigación. Los estudios, donde se han encontrado diferentes citas a este tema.

Internacionales

Machado (2023) en su estudio:

“Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital General Martín Icaza, Provincia Los Ríos, Ecuador; 2021”. Su objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Hospital General Martín Icaza, Provincia De Los Ríos. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. Se trabajó con una muestra probabilística de 133 pacientes que acuden al servicio externo de odontología, empleándose la técnica de la encuesta, utilizando como instrumentos de medición, dos cuestionarios uno por cada variable; calidad de atención y nivel de satisfacción, determinándose su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach con 0.871 y 0.946 respectivamente. Encontrando los resultados: relación entre calidad de atención con 53.0% y nivel de satisfacción con 52.6%, se identificó a la fiabilidad en nivel alto con 73.7%; se conoció el nivel de satisfacción con 81.2% y las expectativas con 88.0%, describiéndose la capacidad de respuesta con el 88.0%. En sus resultados inferenciales la correlación entre las dimensiones de la calidad de atención y nivel de satisfacción se obtuvieron: evidencia física, 0.768, fiabilidad, 0.725, capacidad de respuesta, 0.868 y empatía, 0.732 evidenciándose una correlación positiva alta. Se determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Hospital General Martín Icaza, con un Rho de Spearman ($\rho = 0.868$). expresando una correlación positiva alta; indicando que la calidad de atención que se brinda en el servicio de salud odontológico se orienta a un máximo nivel satisfacción al paciente.

Muñoz (2021) en su investigación:

“Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018”; tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Investigación de carácter descriptivo, correlacional, cuantitativa, transversal y no experimental, con una población de 4 800 usuarios y una muestra de 95, utilizando la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 26 preguntas en escala de Likert. Las dimensiones de la variable calidad de servicio fueron la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y para la variable satisfacción del usuario las dimensiones investigadas fueron la calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y las expectativas. Los resultados encontrados, existió influencia positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario y entre las dimensiones y la satisfacción, aceptándose las hipótesis de trabajo al presentar los coeficientes Rho de Spearman positivos con significación bilateral aceptable.

Peralta (2020)

En su estudio titulado: “Opinión de los pacientes externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital Tela, Honduras, noviembre – diciembre, 2015”; estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, aplicado en una muestra de 367 participantes, utilizando como método de recolección al cuestionario. Los resultados muestran, el 74% corresponde al sexo femenino y 26% al sexo masculino; la dimensión bienes tangible y empatía con -17, con un -33, dimensión capacidad respuesta: -31, dimensión seguridad: -26, Índice con la brecha más alejada del cero fue la confiabilidad y las más cercanas al cero fueron los bienes tangibles y la empatía. Concluyó, al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada del cero fue la confiabilidad y las más cercanas al cero fueron los bienes tangibles y la empatía.

Salvador y Moliner (2020) en su estudio:

“Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, de enfoque cualitativo, realizado en una población total 399 personas, encontrando que, la probabilidad asociada al chi-cuadrado alcanza un valor superior a 0,05 (0,63 y 1,07) por lo que existe un ajuste global de los módulos. La validez convergente queda demostrada al ser las cargas factoriales superiores a 0,5. Donde concluyen que no existen diferencias significativas para el primer y tercer ítem de la evaluación y si existen diferencias significativas para los ítems, saliendo mucho mejores valores.

Nacionales

Sime (2023) en su estudio:

Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque 2021. de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal. Aplicado a 100 pacientes utilizando como instrumento al cuestionario SERVPERF,” encontrándose, existe una asociación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional, expresado con el coeficiente de gamma de 0.888” La calidad de atención global, buena (69%) y el grado de satisfacción global fue alto (75%). Concluyó, existe una relación estadística significativa positiva alta entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción”

Gamarra (2023)

Planteó como objetivo “establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consultorio externo de la Clínica San Juan de Dios -Chiclayo”. De enfoque cuantitativo, observacional, correlacional, transversal y prospectivo realizado sobre una muestra de 193 usuarios que fueron atendidos en consulta médica. Aplicando como método de recolección el cuestionario SERVPERF. Encontrado una satisfacción global del 56.5%; con relación a la calidad, el 49.2% de los usuarios manifestaron haber recibido un servicio de buena calidad; de este grupo, el 44.6% expresaron sentirse satisfechos. Concluyó, existe una relación fuerte,

directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa de la Clínica San Juan de Dios, Chiclayo.

Cachique et al. (2022) en su tesis:

“Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima”, con un enfoque cuantitativo, observacional, correlacional y transversal, en una muestra de 250 usuarios. Utilizando el cuestionario bajo el modelo SERVQUAL. Encontraron, existe una correlación directamente proporcional entre la calidad de atención y sus diferentes dimensiones evaluadas, siendo la dimensión tangible la de mayor calidad con un nivel de aceptación del 96,50%, seguido de empatía, la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad. Concluyeron, existe una relación significativamente alta entre la calidad de la atención y la satisfacción por parte de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia atendidas en el hospital.

Galicia (2022)

Su estudio tuvo como objetivo “Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el hospital arzobispo Loayza, Lima 2021”, investigación de enfoque cuantitativo, diseño correlacional, no experimental y de tipo aplicada, asimismo, se empleó un cuestionario aplicándose a la muestra constituida por 120 usuarios, encontrándose una preponderancia de valor en el nivel bajo de 10.8%, nivel medio de 12.5% y nivel alto con un 5.0%. Concluyó, no existe relación directa entre Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención.

Torres (2021) en su trabajo:

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco, 2021”, estudio de tipo aplicado, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y se trabajó con una muestra de 70 pacientes aplicándose un cuestionario. Observándose los resultados sobre calidad de atención que el 30.0%

perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención. Concluyó, existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José.

Alor (2020) en su trabajo:

“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de Salud De Raquia – Ancash”, de tipo descriptivo en una muestra total de 156 pacientes atendidos en el puesto de Salud. En su hallazgo reveló una correlación significativa y directa entre las variables de estudio, luego del análisis estadístico inferencial a través de la prueba de chi-cuadrado se probó la asociación entre cada una de las dimensiones de la variable calidad de la atención con cada una de las variables satisfacción del usuario.

Locales

Troncos (2024) en su estudio titulado:

“Análisis de la ejecución del gasto público en seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tumbes 2018 -2022”, estudio de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, el diseño empleado respondió a una investigación no experimental, longitudinal. Se realizó investigación documentaria extrayendo un número de 60 datos para cada variable en estudio de las publicaciones del Ministerio de Economía y Finanzas, así como de reportes del Frente Policial teniendo como dimensiones el devengado del gasto en seguridad ciudadana y el número de denuncias. Concluyó, el efecto entre la ejecución del gasto público y la seguridad ciudadana en el distrito de Tumbes, 2018 - 2022.

Seminario (2021) en su trabajo:

“Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la consulta externa en la Red Asistencial ESSALUD, Tumbes, 2018”; trazó como objetivo demostrar la influencia de la calidad de la atención en la satisfacción de los usuarios de la consulta externa en la Red Asistencial ESSALUD, Tumbes. La

metodología empleada fue aplicada, cuantitativa, correlacional, transversal, no experimental. La población estuvo compuesta por las consultas externas con una muestra de 86 consultas. Se aplicó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios con 21 y 22 preguntas en escala de Likert. Los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas de los usuarios de la consulta externa manifestaron que la calidad de la atención fue de nivel alto con el 53,5% de las respuestas, con una influencia de nivel alto del 47,7% en la satisfacción del usuario, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,672 para un nivel de significancia de 0,000 indicándonos que existió una correlación alta, directa y positiva entre las variables en estudio. La dimensión técnico científica logró como resultados un nivel alto del 65,1%. Para la dimensión humana tuvo resultados de nivel alto con el 29,1%. Para la dimensión del entorno alcanzaron un nivel alto de 54,7%.

Sandoval (2019) en su trabajo:

Tuvo por objetivo determinar la influencia de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II ESSALUD, Tumbes, para medir la calidad de atención y satisfacción del usuario con dimensiones de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad en la atención, empatía y elementos tangibles del servicio, que acuden al servicio de emergencia del Hospital II de Es salud. La metodología fue de diseño descriptivo correlacional, de carácter cuantitativa, no experimental, transversal con una muestra aleatoria promedio de 145 pacientes, aplicándose dos cuestionarios al entrar y salir del servicio de emergencia con respuestas en escala de Likert, la veracidad y confiabilidad fueron medidos por el Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0,905 las conclusiones se obtuvo que existió influencia de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital II de Es salud Tumbes durante el año 2018 con un nivel alto con el 55,2% de las respuestas, donde la satisfacción del usuario obtuvo un nivel regular con el 54,5% de los entrevistados. La influencia fue directa y positiva medida por el coeficiente Rho de Spearman de 0,162. El nivel de aceptación en orden de jerarquía para dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles, empatía y seguridad.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad

“Calidad es la totalidad de cualidades y características de un producto o servicio, que definen su aptitud para satisfacer necesidades especificadas o implicadas” (Herrera, 2006).

Atención en salud

“Un sistema de salud basado en la atención en salud que orienta sus estructuras y funciones hacia los valores de la equidad y la solidaridad social, y el derecho de todo ser humano a gozar del grado máximo de salud que se pueda lograr sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social” (OMS, 2023).

Satisfacción

“Es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio” (Oliver, 2020).

Grado de satisfacción

“El grado de satisfacción del usuario se puede medir a través de diferentes indicadores y escalas” (Zendesk, 2024).

Usuario

“Se emplea para designar a quien utiliza la información o los servicios de información. Es un término genérico y abarcador, y suele orientarse a los que reciben la acción de los trabajadores de la información” (Núñez, 2011).

III. MATERIALES y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación positiva y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas

- 1.Existe relación positiva y significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO.
- 2.Existe relación positiva y significativa entre confiabilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO.
- 3.Existe relación positiva y significativa entre sensibilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO.
4. Existe relación positiva y significativa entre seguridad y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.
- 5.Existe relación positiva y significativa entre empatía y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

Investigación aplicada, porque intenta utilizar fundamentos teóricos para identificar y resolver problemas presentados.

Baena (2017) puntualiza. “la investigación concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales y destina sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres” (p.18).

Investigación de nivel descriptivo, al explicarse las características de la calidad de atención y satisfacción del usuario del DPC, Hospital Regional JAMO, de nivel correlacional porque examinó la correlación que existe entre las variables del estudio, de enfoque cuantitativo porque buscó medir y describir las variables valoradas con la escala de Likert.

Hernández et al. (2014) revelan. “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación y/o asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.92).

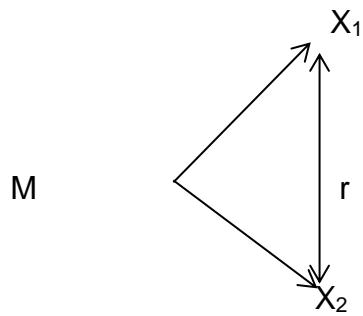
Diseño de investigación

En su desarrollo se empleó el diseño no experimental dado que no se intentó alterar las variables de la investigación: calidad de atención y satisfacción del usuario.

Morlote y Celiseo (2004) expresan, “este diseño se basa más en la observación que en la manipulación intencionada de variables” (p.83). Asimismo, será transversal.

Según Bernal (2016) “transversal es aquel en la cual se obtiene información del objeto de estudio población o muestra, por una única vez o en un momento dado” (p.123). En el estudio se recogió la información a través de la encuesta en un solo momento.

Su diseño fue correlacional, apreciándose:



Dónde:

M: Muestra

X₁: “calidad de la atención”

X₂: “satisfacción del usuario”

r: asociación entre variables.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Arias (2012) señala “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación; quedando delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).

La población estuvo comprendida por 1271 pacientes atendidos en mayo I 2024; en el departamento de patología clínica, Hospital Regional JAMO. (Unidad de Estadística, junio, 2024, Hospital JAMO), (Anexo 11)

Muestra.

Arias (2012) dice “Es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Asimismo, existe un registro documental de dichas unidades” (p.82).

Para determinar el tamaño de la muestra se tomó como referente la población de pacientes atendidos en Servicio de laboratorio, Hospital Regional JAMO, Tumbes, calculándose mediante la fórmula para poblaciones finitas, presentándose:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- n: muestra
- N: 1271 (Total de la población)
- Z α : 1.96, (confiabilidad al 95%)
- p: 50% (probabilidad de éxito)
- q: 50% (probabilidad de fracaso)
- d: 10% (error permisible)

$$n = \frac{1271 * 1.96^2 * 0.05 * 0.50}{0.10(1271 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 89$$

n: 89 usuarios

Muestreo

Se utilizó la técnica del muestreo probabilístico. Según Bernal (2016); este tipo de muestreo: “se caracteriza porque, para formar la muestra, cada unidad poblacional tiene una probabilidad de ser seleccionada”. Todos los usuarios atendidos en departamento de patología clínica del Hospital Regional atendidos puesto que todos los pacientes que han sido atendidos pueden ser elegidos para la aplicación del instrumento de medición.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

Paciente atendido en el departamento de patología Clínica. paciente mayor de 18 años y que haya firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Paciente no atendido en el departamento de patología Clínica. Paciente que no aceptó participar del estudio. Paciente menor de 18 años. Paciente con

escasa disponibilidad de tiempo. Paciente con limitaciones físicas y/o mentales que no permitan la aplicación de la encuesta.

3.4. Método, técnica e instrumento

Métodos

Baena (2017) asevera “Es una vía para investigar, conocer y descubrir” (p.33). Empleándose los métodos:

Método deductivo

En la investigación calidad de atención y satisfacción del usuario se trabajó en base a teorías administrativas relacionadas. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) expresa “comienza con la teoría y de ésta se derivan la hipótesis que el investigador somete a prueba, de lo general a lo particular” (p.7).

Método Inductivo

Se utilizó aplicándose un procedimiento que van desde la recogida de datos e información hasta la elaboración de las conclusiones. Según Pimienta y De la Orden (2017) puntualizan “se basa en inducción, mediante la cual el investigador establece conclusiones generales, a partir de la observación y análisis de hechos particulares, que considere verdaderas en virtud de que están basadas en la experiencia directa” (p.43).

Hipotético

Bernal (2016) señala “es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear a las mismas, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse en teorías” (p.71). Se dieron posibles respuestas y se aprobó las hipótesis de la investigación, en calidad de atención y satisfacción del usuario.

Analítico

Bernal (2016) manifiesta “este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio al separar cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p.71). Se analizó cada variable en base a sus dimensiones e indicadores. También se discutió los resultados en base a otros investigadores.

Cuantitativo

Bernal (2016) puntualiza, “se fundamenta en la medición de las características de fenómenos sociales, supone derivar de un marco conceptual adecuado al problema analizado de una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva”

En la investigación se utilizó el nivel de medición ordinal porque se empleó la escala de Likert, para calidad de atención: Excelente (E): 5; Muy bueno (MB): 4; Bueno (B): 3, Regular. (R): 2; Malo (M): 1, y para satisfacción del usuario: Sumamente satisfecho (SS): 5; Muy satisfecho (MS): 4, Satisfecho (S): 3, Poco satisfecho. (PS): 2; Nada satisfecho (NS): 1; permitieron obtener en sus resultados indicadores y ρ (Rho), para determinar la relación y/o asociación entre calidad de atención y SU.

Técnicas

Encuesta

La técnica más apropiada para recoger la información fue la encuesta, según García (2014) “es el procedimiento de investigación mediante el cual se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa a una población del que se pretende explicar, describir, predecir o explicar una serie de características”. Para conocer la calidad de atención y satisfacción del usuario del DPC del hospital regional JAMO, Tumbes. (Anexo 6, 10 y 12)

Técnica documental

Palella y Martins (2012) aseveran “Es aquella que se basa en la obtención o recopilación de información y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos” (p.90). Se revisaron artículos, libros, revistas, tesis y textos, en la cual este contenido se relaciona con las variables en estudio: La calidad de atención y satisfacción del usuario.

A. Instrumentos

Baena (2017) señala “Los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito” (P.68). Sus instrumentos son:

Cuestionario

García (2016) señala:

“Es el documento que se envía a los expertos, dado que no es solo un documento que contiene una lista de preguntas, sino que es él se consigue que los expertos interactúen, asimismo en el mismo se presentarán los resultados de anteriores circulaciones” (p.187)

Se diseñaron dos cuestionarios, variable calidad de atención, 15 ítems en escala de Likert: Excelente (E): 5; Muy bueno (MB): 4; Bueno (B): 3, Regular. (R): 2; Malo (M): 1. Satisfacción el usuario con 20 ítems en escala de Likert: Sumamente satisfecho (SS): 5; Muy satisfecho (MS): 4, Satisfecho (S): 3, Poco satisfecho. (PS): 2; Nada satisfecho (NS): 1. (Anexo 3, 4 y 5).

Fichas bibliográficas

Se emplearon fichas bibliográficas para registrar información contenida en textos, informes y registros. Pimienta y De la Orden (2017) precisan, son “formas donde contiene los datos del autor y de la obra consultada” (p.64). De acuerdo a la apreciación este resultado contribuyó a la elaboración de la revisión de literatura. (Anexo 3)

3.5. Procesamiento y análisis

Procesamiento

En la recopilación se consideró los siguientes pasos:

Se solicitó el permiso correspondiente al director de Hospital Regional de Tumbes y al jefe del departamento de patología clínica, además se solicitó el consentimiento informado a los pacientes para la recolección de los datos. Una vez conseguida la autorización, se procedió a brindar a cada paciente la información detallada sobre los objetivos de la investigación, se procedió a aplicar el cuestionario que tendrá una duración de 10 minutos; el entorno donde se aplicará fue tranquilo y libre de interferencias para una adecuada resolución del mismo. La recolección de los datos se hizo a través de la encuesta. Una vez finalizada la recolección de datos se agradecerá a los pacientes por su participación y se llevó a cabo el procesamiento de los datos.

Una vez realizada la recolección de los datos, se codificaron cada una de las encuestas y se verificará que cada una de ellas este llenada correctamente. Para el análisis de datos se elaboró una base de datos en Excel, luego se exportaron al programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, sus resultados arrojaron cifras porcentuales, se presentaron en tablas de frecuencia de acuerdo a la escala de medición de las variables. Asimismo, se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman y de significación bilateral para probar la hipótesis. (Anexo 9)

Análisis

Obtenidos los resultados se empleó la inferencia estadística, , cuyo análisis proporcionará nueva información, convirtiéndose en hallazgos de la investigación, la misma que se discutió con los resultados encontrados por otros investigadores. Este proceso científico permitió determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del departamento de patología clínica y la satisfacción del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2024.

3.6. Análisis de confiabilidad

La fiabilidad del cuestionario es referida a su capacidad para proporcionar resultados consistentes y estables a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones. El Alfa de Cronbach es una medida comúnmente utilizada para evaluar la consistencia interna de un cuestionario. Este coeficiente asume que los ítems, especialmente cuando se miden en una escala tipo Likert, están diseñados para evaluar un mismo constructo o concepto y que deben estar altamente correlacionados entre sí. Según Welch y Comer (1988), este índice proporciona una estimación de la fiabilidad del instrumento, ayudando a confirmar que las preguntas están adecuadamente alineadas para medir el constructor de interés de manera coherente.

Según, Palella y Martins (2012) “mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, pensando por tal, el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí” (p.169). (Tabla 1)

Tabla 1.

Valores y nivel de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Valores	Nivel de confiabilidad
0.81 - 1	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja
0.81 - 1	Muy alta

Fuente: Palella y Martins (2012)

Palella y Martins (2012) consideran un instrumento de medición de alta confiabilidad a partir de 0.61 del coeficiente logrado.

La fiabilidad de calidad de atención, se determinó aplicando un cuestionario con 15 ítems a una muestra piloto de 20 pacientes, obteniéndose 0.810, por tanto, el

cuestionario es de muy alta confiabilidad, según Palella y Martins (2012). (Tabla 4 y Anexo 7)

Tabla 2.
Fiabilidad de calidad de atención

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.810	15

La determinación de fiabilidad de SU, se obtuvo, aplicando un cuestionario con 20 ítems a una muestra piloto de 20 usuarios, que obtuvo 0,812, entonces el cuestionario es de muy alta confiabilidad según Palella y Martins (2012). (Tabla 5 y Anexo 8)

Tabla 3.
Fiabilidad de satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,812	20

3.7. Definición y operacionalización de variables

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

Es la agrupación de elementos técnicos, científicos, físicos y humanos, que todo servicio sanitario debe reunir para ser distribuidos de manera equitativa, que permita lograr efectos positivos en la esperanza y calidad de vida de los pacientes, esta debe ser económica y socialmente accesible a los usuarios del sistema sanitario, afiliados y a la población en general que requiera de atención en salud.

Dimensiones:

1. Elementos tangibles
2. Confiabilidad

- 3. Sensibilidad
- 4. Seguridad
- 5. Empatía

Definición operacional

Los datos para la medición de la variable CA, se obtuvieron de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario, estructurado en base a sus dimensiones e indicadores, conteniendo 15 preguntas, en escala de Likert: Excelente (E): 5; Muy bueno (MB): 4; Bueno (B): 3, Regular. (R): 2; Malo (M): 1; aplicándose este instrumento de medición a la muestra de 89 usuarios atendidos en el departamento de patología clínica del Hospital Regional. (Tabla 1, 2 y 3).

Tabla 4.

Dimensiones, indicadores e ítems variable calidad de atención.

Dimensiones	Indicadores	Pregunta
1. Elementos tangibles	- Materiales	01, 02,
	- Instalaciones y equipos	03,
	- “Apariencia física del personal”	
2. Confiabilidad	- Rendimiento	4, 5
	- Seriedad	6
	- Voluntad	7
2. Sensibilidad	- Prontitud	8, 9
	- Contacto personal	10, 11,
3. Seguridad	- Reputación	12
	- Consideración por el cliente	13, 14,
4. Empatía	- Requerimientos de los clientes	15

Fuente: Cuestionario.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Es el balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos.

Dimensiones:

1. Técnico
2. Humana
3. Entorno
4. Expectativa

Definición operacional

Los datos para la medición de la variable satisfacción del usuario se obtuvieron de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario, estructurado en base a sus dimensiones e indicadores, conteniendo 20 preguntas, en escala de Likert: Sumamente satisfecho (SS): 5; Muy satisfecho (MS): 4, Satisfecho (S): 3, Poco satisfecho. (PS): 2; Nada satisfecho (NS): 1; este instrumento de medición fue aplicado a la muestra de 89 usuarios atendidos que acuden diariamente al solicitar un servicio al departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes. (Tabla 1, 2 y 3).

Tabla 5.

Dimensiones, indicadores e ítems, variable satisfacción del usuario.

Dimensiones	Indicadores	Pregunta
1. Técnico	- Conocimiento y predisposición - Instalaciones y equipos	16, 17,18,19, 20,
2. Humana	- Seriedad y firmeza	21, 22, 23, 24,25,
3. Entorno	- Cumplimiento y confianza	26,27, 28, 29,30,
4. Expectativa	- Expectativa	31,32,33,34,35.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2024.

Tabla 6

Nivel de relación de calidad de la atención y satisfacción del usuario

Nivel	Calidad de atención			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	54 al 75	37	41.57	73 a 100	34	38.20
Media	35 al 54	44	49.44	46 a 72	49	55.06
Baja	15 al 34	8	8.99	20 a 45	6	6.74
Totales		89	100.00	Totales	89.0	100.00

La calidad de atención médica es factor determinante en la percepción y experiencia del usuario dentro de servicios de salud. En este estudio, se ha evaluado la relación entre calidad del servicio brindado en el Departamento de Patología Clínica del Hospital Regional JAMO y nivel de satisfacción de usuarios a través de una encuesta aplicada a 89 pacientes.

Los resultados reflejan que un 41.57% de los encuestados considera que calidad de atención es alta, mientras que un 38.20% de los usuarios manifiesta un alto nivel de satisfacción. Este hallazgo sugiere que, cuando calidad de atención es percibida como óptima, SU también se incrementa significativamente. De manera similar, el 49.44% de usuarios calificó la calidad de atención de media, que corresponde con 55.06% de pacientes que presentan una satisfacción moderada. Esta tendencia sugiere, aunque el servicio puede cumplir con las expectativas básicas, aún existen

aspectos que pueden mejorarse para elevar la percepción de calidad y, con ello, satisfacción general de los pacientes.

Por otro lado, el análisis indica que un 8.99% de los encuestados considera que calidad de la atención es baja, y un 6.74% de pacientes manifiesta insatisfacción con el servicio recibido. Aunque este grupo representa una minoría dentro de la muestra, es importante resaltar que una percepción negativa de calidad del servicio puede impactar en la confianza de usuarios y en su disposición a seguir utilizando el establecimiento para futuras atenciones médicas.

El cruce de estos datos permite concluir existe una correlación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario. Aquellos pacientes que reciben una atención eficiente, con tiempos de espera razonables, trato adecuado y condiciones óptimas en el servicio, tienden a reflejar niveles más altos de satisfacción. En contraste, cuando la calidad de atención es percibida como deficiente, la insatisfacción aumenta.

Este estudio resalta la necesidad de fortalecer la calidad del servicio en el DPC, optimizando aspectos clave como rapidez en entrega de resultados, amabilidad y empatía del personal, disponibilidad de insumos y confort de las instalaciones. A través de estas mejoras, se podría garantizar no solo una atención de mayor calidad, sino también una experiencia más satisfactoria para los pacientes, consolidando la confianza en el sistema de salud y elevando los estándares de atención en el hospital.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: Existe relación positiva y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2024.

El estudio realizado en DPCHR, JAMO, Tumbes (2024) ha permitido evaluar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, dos variables fundamentales en la percepción del servicio de salud. Para ello, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual mide la asociación entre dos variables ordinales.

Los resultados muestran ρ de 0.185, (Anexo 9), indicando que existe una relación positiva entre ambas variables, aunque esta relación es débil. En términos

prácticos, esto significa que a medida que mejora la calidad de atención percibida, la satisfacción del usuario tiende a aumentar, pero no de manera contundente.

Además, se obtuvo un valor de significancia (p) de 0.008, confirmándose que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa. Dado que este valor es menor al umbral de 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo, sí existe una relación real y no aleatoria entre la calidad del servicio y SU

Sin embargo, la magnitud de la correlación sugiere que, si bien CA tiene un impacto en la satisfacción del usuario, no es el único factor determinante. Es posible que otros elementos, como el tiempo de espera, la comunicación del personal, la accesibilidad a los servicios, la percepción de empatía del personal médico y la infraestructura hospitalaria, jueguen un papel importante en la satisfacción global del paciente.

Dicho hallazgo plantea la necesidad de seguir optimizando la CA, no solo en términos técnicos, sino también en la experiencia del usuario, asegurando que los procesos sean más eficientes, el personal esté mejor capacitado para el trato humano y se minimicen los tiempos de espera.

Tabla 7.

Correlación entre calidad de la atención y satisfacción del usuario

	Rho de Spearman	Calidad atención	Satisfacción usuario
	Coeficiente de correlación		0.185
Calidad atención	Sig. (bilateral)		0.008
	N		89
	Coeficiente de correlación	0.185	
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	89	

Significación bilateral de 0,05

Para el objetivo específico 1: Explicar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Tabla 8.

Nivel de relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario

Nivel	Elementos tangibles			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	30	33.71	73 a 100	34	38.20
Media	7 a 10	45	50.56	46 a 72	49	55.06
Baja	3 a 6	14	15.73	20 a 45	6	6.74
	Totales	89	100.00	Totales	89.0	100.00

La investigación buscó explicar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría (JAMO), en Tumbes. Para ello, se realizó un análisis descriptivo de las variables y una prueba de hipótesis mediante la correlación de Spearman.

Distribución de los niveles de elementos tangibles y satisfacción del usuario

Los resultados de la encuesta revelan que el 33.71% de los encuestados perciben un nivel alto de elementos tangibles en el servicio del hospital, mientras que el 50.56% lo considera en un nivel medio y el 15.73% en un nivel bajo. En cuanto a satisfacción del usuario, el 38.20% de los encuestados se ubicó en un nivel alto de satisfacción, el 55.06% en un nivel medio y el 6.74% en un nivel bajo.

Estos datos muestran que la mayoría de los usuarios perciben los elementos tangibles (infraestructura, equipos, señalización, limpieza, etc.) en un nivel medio y que, de manera similar, la mayoría presenta una satisfacción moderada con el servicio recibido. Sin embargo, es relevante destacar que el porcentaje de usuarios con una satisfacción baja (6.74%) es menor que el de aquellos que perciben los elementos tangibles como deficientes (15.73%), sugiriendo que otros factores

podrían estar influyendo en la satisfacción más allá de los aspectos físicos del servicio.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: Existe relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Análisis de la prueba de hipótesis

Para determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario, se realizó un análisis de correlación utilizando el rs. Los resultados obtenidos indican un coeficiente de correlación de **0.189**, con un nivel de significancia bilateral de **0.008**.

Dado que el valor de significancia es (**<0.05**), concluyó, la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario es estadísticamente significativa. No obstante, el coeficiente de correlación es bajo (cercano a 0), indicando la relación, aunque significativa, es débil.

Interpretación de los resultados

Estos hallazgos sugieren que, si bien los elementos tangibles tienen una relación positiva con la satisfacción del usuario, su impacto es limitado. Es posible que otros factores, como la calidad del trato del personal, el tiempo de espera o la eficiencia en la atención, tengan un peso mayor en la percepción global del servicio.

En términos prácticos, esto implica que mejorar la infraestructura y los recursos físicos del departamento de patología clínica puede contribuir a aumentar la satisfacción de los usuarios, pero no de manera determinante. Para lograr una mejora sustancial en la percepción del servicio, es probable que se necesite una estrategia integral que combine mejoras en elementos tangibles con aspectos más subjetivos de la experiencia del paciente.

Tabla 9.**Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario**

Rho de Spearman		Elementos tangibles	Satisfacción usuario
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación		0.189
	Sig. (bilateral)		0.008
	N		89
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.189	
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	89	

Significación bilateral de 0,05

Para el objetivo específico 2: Analizar la relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Tabla 10**Nivel de relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario**

Nivel	Confiabilidad			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	22	24.72	73 a 100	34	38.20
Media	7 a 10	47	52.81	46 a 72	49	55.06
Baja	3 a 6	20	22.47	20 a 45	6	6.74
Totales		89	100.00	Totales	89.0	100.00

El presente análisis tiene como objetivo examinar la relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría (JAMO), en Tumbes. Presentando los resultados de la distribución de niveles de confiabilidad y satisfacción, así como la prueba de hipótesis mediante la correlación de Spearman.

Distribución de los niveles de confiabilidad y SU

Los resultados obtenidos muestran que el 24.72% de los encuestados percibe un nivel alto de confiabilidad en el servicio del hospital, mientras que el 52.81% lo considera en un nivel medio y el 22.47% en un nivel bajo.

En cuanto a la satisfacción del usuario, los datos reflejan que el 38.20% de los encuestados presenta una satisfacción alta con el servicio, el 55.06% se ubica en un nivel medio, y solo el 6.74% manifiesta una satisfacción baja.

Comparando ambas variables, se observa que la mayoría de los usuarios perciben la confiabilidad del servicio en un nivel medio (52.81%), lo que coincide con el porcentaje más alto de satisfacción en el mismo nivel (55.06%). Sin embargo, un dato relevante es que un 22.47% de los usuarios percibe la confiabilidad en un nivel bajo, mientras que solo el 6.74% reporta una satisfacción baja, lo que sugiere que otros factores podrían estar incidiendo en la satisfacción general de los usuarios más allá de la confiabilidad percibida en el servicio.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: Existe relación positiva y significativa entre confiabilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Tabla 11.

Correlación entre confiabilidad y satisfacción del usuario

	Rho de Spearman	Confiabilidad	Satisfacción usuario
Confiabilidad	Coeficiente de correlación		0.132
	Sig. (bilateral)		0.022
	N		89
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.132	
	Sig. (bilateral)	0.022	
	N	89	

Significación bilateral de 0,05

Análisis de la prueba de hipótesis

Para evaluar la relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario, se utilizó ρ (Rho). Los resultados indican un coeficiente de 0.132, con un nivel de significancia bilateral de 0.022.

Dado que el valor de significancia es (< 0.05), concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. No obstante, el coeficiente de correlación es bajo, lo que indica que la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario, aunque existente, es débil.

Interpretación de los resultados

El análisis sugiere que, si bien la confiabilidad del servicio influye en la satisfacción del usuario, su impacto no es determinante. Un r_s bajo indica que la confiabilidad no es un factor que explique en gran medida la variabilidad en la satisfacción del usuario. Esto implica que otros elementos del servicio, como la rapidez en la atención, la empatía del personal o la disponibilidad de recursos, podrían estar teniendo una mayor influencia en la percepción de los pacientes.

Desde una perspectiva práctica, estos resultados sugieren que mejorar la confiabilidad del servicio (garantizar diagnósticos precisos, reducir errores en los procesos, ofrecer información clara y veraz, etc.) puede contribuir a mejorar la satisfacción de los usuarios, pero no de manera absoluta. Se recomienda que este aspecto se trabaje en conjunto con otras estrategias orientadas a mejorar la experiencia del paciente de manera integral.

Para el objetivo específico 3: Determinar la relación entre sensibilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Tabla 12.
Nivel de relación entre la sensibilidad y satisfacción del usuario

Nivel	Sensibilidad			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	17	19.10	73 a 100	34	38.20
Media	7 a 10	42	47.19	46 a 72	49	55.06
Baja	3 a 6	30	33.71	20 a 45	6	6.74
Totales		89	100.00	Totales	89.0	100.00

El objetivo de este análisis es determinar la relación entre sensibilidad y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría (JAMO), en Tumbes. Se presentan los resultados de la distribución de niveles de sensibilidad y satisfacción, así como la prueba de hipótesis mediante la correlación de Spearman.

Distribución de los niveles de sensibilidad y satisfacción del usuario.

Los resultados indican que el 19.10% de los encuestados percibe un nivel alto de sensibilidad en el servicio hospitalario, mientras que el 47.19% lo evalúa en medio y el 33.71% en un nivel bajo.

En cuanto a SU, se observa que el 38.20% de los encuestados reporta una satisfacción alta con el servicio, el 55.06% una satisfacción media y el 6.74% una satisfacción baja.

Comparando ambas variables, se identifica que un porcentaje considerable de usuarios (33.71%) percibe un nivel bajo de sensibilidad, lo que sugiere una posible deficiencia en la capacidad del personal para responder con empatía, cortesía y atención a las necesidades del paciente. Por otro lado, aunque el 19.10% de los usuarios considera que la sensibilidad en el servicio es alta, el porcentaje de

satisfacción alta es mayor (38.20%), lo que implica que otros factores podrían estar compensando la percepción de sensibilidad en la satisfacción global del usuario.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: Existe relación positiva y significativa entre sensibilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Tabla 13.

Correlación entre sensibilidad y satisfacción del usuario

	Rho de Spearman	Sensibilidad	Satisfacción usuario
Sensibilidad	Coeficiente de correlación		-0.046
	Sig. (bilateral)		0.007
	N		89
Satisfacción Usuario	Coeficiente de correlación	-0.046	
	Sig. (bilateral)	0.007	
	N	89	

Significación bilateral de 0,05

Análisis de la prueba de hipótesis

Para evaluar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados obtenidos indican un coeficiente de -0.046, con un nivel de significancia bilateral de 0.007.

El valor de significancia es menor a 0.05, lo que indica que la relación entre sensibilidad y satisfacción del usuario es estadísticamente significativa. Sin embargo, el coeficiente de correlación es negativo y cercano a cero, sugiriendo que la relación entre estas variables no solo es débil, sino que es inversa.

Interpretación de los resultados

El resultado inesperado de una correlación negativa entre sensibilidad y satisfacción del usuario sugiere que, en este caso particular, una mayor percepción de sensibilidad en el servicio no está asociada con un incremento en la satisfacción del usuario. Esto podría explicarse por varias razones:

1. Expectativas no cumplidas: Los usuarios podrían estar esperando un nivel más alto de sensibilidad y, al no recibirlo, perciben el servicio de manera más crítica, lo que impacta negativamente en su satisfacción.
2. Otros factores más determinantes: Es posible que la satisfacción del usuario esté más influenciada por otros aspectos, como rapidez en la atención, precisión de los diagnósticos o infraestructura del hospital, lo que minimiza el impacto de la sensibilidad en la experiencia general del paciente.
3. Percepción subjetiva: La sensibilidad es una variable subjetiva que puede ser interpretada de manera diferente por cada usuario. Algunas personas pueden considerar que un trato cercano y empático es esencial, mientras que otras podrían priorizar la eficiencia en la atención por encima de la interacción con el personal.

Desde una perspectiva práctica, estos hallazgos indican que mejorar la sensibilidad en la atención no necesariamente garantizará un aumento en la SU. Es posible que los esfuerzos deban centrarse en equilibrar la sensibilidad con otros aspectos del servicio, como eficiencia, información clara y el cumplimiento de tiempos de atención.

Para el objetivo específico 4: Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Tabla 14.

Nivel de relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

Nivel	Seguridad			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	23	25.84	73 a 100	34	38.20
Media	7 a 10	51	57.30	46 a 72	49	55.06
Baja	3 a 6	15	16.85	20 a 45	6	6.74
Totales		89	100.00	Totales	89.0	100.00

El objetivo de este análisis es determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría (JAMO), en Tumbes. Se analizan los resultados de la distribución de niveles de seguridad y satisfacción del usuario, así como la prueba de hipótesis mediante la correlación de Spearman.

Distribución de los niveles de seguridad y satisfacción del usuario

Los resultados reflejan que el **25.84%** de los encuestados percibe un nivel alto de seguridad en el servicio hospitalario, el **57.30%** lo evalúa en un nivel medio, y el **16.85%** en un nivel bajo.

En cuanto a la satisfacción del usuario, se observa que el **38.20%** de los encuestados reporta una satisfacción alta con el servicio, el **55.06%** una satisfacción media, y el **6.74%** una satisfacción baja.

Al comparar ambas variables, se identifica que la mayoría de los usuarios (**57.30%**) perciben la seguridad en un nivel medio, lo que coincide con el porcentaje más alto de satisfacción también en un nivel medio (**55.06%**). Además, un **16.85%** de los usuarios percibe la seguridad como baja, mientras que solo el **6.74%** reporta una satisfacción baja. Esto sugiere que, aunque la seguridad es un factor importante, otros elementos pueden estar contribuyendo a la satisfacción global del usuario.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: Existe relación positiva y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Tabla 15.

Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario

	Rho de Spearman	Seguridad	Satisfacción usuario
Seguridad	Coeficiente de correlación		0.204
	Sig. (bilateral)		0.006
	N		89
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.204	
	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	89	

Significación bilateral de 0,05

Análisis de la prueba de hipótesis

Para evaluar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados obtenidos indicando un coeficiente de 0.204, con un nivel de significancia bilateral de 0.006.

El valor de significancia es menor a 0.05, indica que la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario es estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación es positivo, lo que sugiere que una mayor percepción de seguridad en el servicio se asocia con un aumento en la satisfacción del usuario.

No obstante, aunque la relación es significativa, el coeficiente de 0.204 indica que esta correlación es débil, lo que implica que la seguridad influye en la SU, pero no es el único factor determinante.

Interpretación de los resultados

Los resultados obtenidos sugieren que la percepción de seguridad en el servicio hospitalario tiene un impacto en la satisfacción del usuario, aunque este impacto no es absoluto. Algunas posibles explicaciones para la baja intensidad de la correlación incluyen:

1. Otros factores influyentes: La satisfacción del usuario puede estar influenciada por otros aspectos del servicio, como rapidez en la atención, empatía del personal, infraestructura o disponibilidad de recursos médicos.
2. Percepción subjetiva de seguridad: La seguridad en el ámbito hospitalario puede interpretarse de diferentes maneras. Algunos usuarios pueden priorizar la seguridad en términos de higiene y control de infecciones, mientras que otros pueden centrarse en la confidencialidad de sus resultados o en la confianza en el diagnóstico y tratamiento.
3. Desajuste entre expectativas y realidad: Es posible que algunos usuarios esperen un mayor nivel de seguridad en el servicio y, al percibir deficiencias en este aspecto, reduzcan su nivel de satisfacción.

Desde una perspectiva práctica, estos hallazgos indican que mejorar la seguridad en la atención hospitalaria puede contribuir a aumentar la satisfacción del usuario, aunque debe trabajarse en conjunto con otros factores clave.

Para optimizar la experiencia del paciente, se sugiere fortalecer las medidas de seguridad en combinación con otras estrategias de mejora en la atención, tales como garantizar tiempos de espera reducidos, mejorar la comunicación con los pacientes y optimizar la calidad del servicio ofrecido.

Este análisis ofrece una interpretación detallada de los resultados obtenidos. ¿Te gustaría que se incluyan algunas recomendaciones específicas para mejorar la seguridad percibida por los usuarios?

Para el objetivo específico 5: Describir la relación entre empatía y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Tabla 16.

Nivel de relación entre la empatía y satisfacción del usuario

Nivel	Empatía			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	15	16.85	73 a 100	34	38.20
Media	7 a 10	49	55.06	46 a 72	49	55.06
Baja	3 a 6	25	28.09	20 a 45	6	6.74
	Totales	89.0	100.00	Totales	89.0	100.00

El objetivo de este análisis es describir la relación entre la empatía y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría (JAMO), en Tumbes. Se presentan los resultados de la distribución de niveles de empatía y satisfacción del usuario, así como la prueba de hipótesis mediante el $p(Rho)$.

Distribución de los niveles de empatía y satisfacción del usuario

Los resultados obtenidos muestran que el 16.85% de los usuarios percibe un nivel alto de empatía en la atención del personal del hospital, el 55.06% la evalúa en un nivel medio, y el 28.09% en un nivel bajo.

Por otro lado, en cuanto a su, se observa que el 38.20% reporta una satisfacción alta, el 55.06% una satisfacción media, y el 6.74% una satisfacción baja.

Al analizar la relación entre ambas variables, se identifica que la mayoría de los encuestados (55.06%) consideran que la empatía del personal se encuentra en un nivel medio, lo que coincide con el porcentaje más alto de satisfacción también en un nivel medio (55.06%). Sin embargo, es importante notar que un 28.09% de los encuestados percibe la empatía en un nivel bajo, que podría influir en la percepción general del servicio.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 5: Existe relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.

Tabla 17.
Correlación entre empatía y satisfacción del usuario

Rho de Spearman	Empatía	Satisfacción usuario
	Coeficiente de correlación	,197
Empatía	Sig. (bilateral)	,0065
	N	89
	Coeficiente de correlación	,197
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)	,0065
	N	89

Significación bilateral de 0,05

Análisis de la prueba de hipótesis

Para evaluar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario, se empleó el $p(Rho)$. Los resultados indican un coeficiente de 0.197, con un nivel de significancia bilateral de 0.0065.

El nivel de significancia es ($< a 0.05$), indicando la relación entre empatía y satisfacción del usuario es estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación es positivo, lo que sugiere que una mayor percepción de empatía en la atención se asocia con un aumento en la satisfacción del usuario.

Sin embargo, el coeficiente de 0.197 indica que la relación es débil, sugiriendo que, aunque la empatía es un factor que influye en la satisfacción del usuario, no es el único determinante.

Interpretación de los resultados

Los hallazgos sugieren que empatía del personal en la atención de los usuarios del departamento de patología clínica tiene un impacto en satisfacción del usuario,

aunque este impacto es limitado. Algunas razones que pueden explicar esta correlación moderadamente baja incluyen:

1. Otros factores que influyen en la satisfacción: Aunque la empatía es un elemento importante en la calidad del servicio, otros aspectos como rapidez en la atención, claridad en la entrega de información e infraestructura hospitalaria también pueden desempeñar un papel clave en la satisfacción del usuario.
2. Percepción individual de la empatía: La empatía puede ser interpretada de diferentes maneras por los usuarios. Mientras que algunos pueden considerarla en términos de amabilidad y comprensión del personal, otros pueden valorarla en función de la capacidad del hospital para atender sus necesidades de manera efectiva.
3. Desajuste entre expectativas y realidad: Es posible que los usuarios esperen un nivel más alto de empatía por parte del personal y, al no percibirlo en la medida esperada, reduzcan su nivel de satisfacción con el servicio.

Desde una perspectiva práctica, estos resultados indican que fortalecer la empatía en la atención hospitalaria podría generar una mejora en la satisfacción del usuario. Estrategias como la capacitación del personal en habilidades de comunicación y trato humanizado pueden contribuir a mejorar la percepción de empatía por parte de los pacientes.

4.2 Discusión

El presente capítulo tiene como finalidad comparar y analizar los resultados obtenidos en esta investigación con estudios previos realizados en contextos similares, tanto a nivel nacional como internacional. De esta manera, se busca establecer coincidencias, discrepancias y posibles explicaciones a los hallazgos encontrados.

Relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario

El análisis de la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO mostró una correlación baja pero estadísticamente significativa (Rho de Spearman = 0.189; p

= 0.008). Esto indica que, si bien la percepción de los recursos físicos y la infraestructura tiene un impacto en la satisfacción del usuario, no es el único factor determinante.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Machado (2023) en Ecuador, quien encontró que la dimensión evidencia física obtuvo una correlación positiva alta (0.768) con la satisfacción del usuario en un hospital odontológico. Sin embargo, en nuestro estudio, la relación es más débil, lo que sugiere que, en el contexto del departamento de patología clínica, los pacientes pueden priorizar otros aspectos del servicio sobre los elementos tangibles.

Por otro lado, los hallazgos de Peralta (2020) en Honduras mostraron que los bienes tangibles y la empatía fueron las dimensiones con menor impacto en la satisfacción del usuario, lo que coincide con los resultados de nuestro estudio, indicando que la infraestructura hospitalaria puede no ser un factor prioritario en la percepción de calidad en ciertos servicios clínicos.

Relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario

Los resultados obtenidos para la relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario indicaron una correlación baja pero significativa (Rho de Spearman = 0.132; $p = 0.022$), lo que sugiere que la percepción de confianza en los procedimientos y diagnósticos médicos influye en la satisfacción, pero en menor medida de lo esperado.

Estos hallazgos difieren de los estudios de Sime (2023) y Gamarra (2023) en Perú, donde encontraron que la fiabilidad fue una de las dimensiones con mayor influencia en la satisfacción del usuario, con coeficientes de 0.888 y una correlación fuerte y directa respectivamente. La diferencia podría explicarse por el contexto específico de nuestro estudio, donde los pacientes pueden valorar otros aspectos, como la rapidez en la atención o el trato del personal, por encima de la confiabilidad percibida.

Además, Peralta (2020) en su estudio en Honduras identificó que la confiabilidad tenía la brecha más alejada del valor ideal en comparación con otras dimensiones,

lo que refuerza la idea de que la confianza en el servicio sigue siendo un área de mejora en muchas instituciones de salud.

Relación entre sensibilidad y SU

El análisis mostró una correlación negativa débil pero estadísticamente significativa (Rho de Spearman = -0.046; $p = 0.007$), lo que indica que una mayor percepción de sensibilidad en el servicio no necesariamente se traduce en una mayor satisfacción del usuario e incluso puede generar un efecto contrario en algunos casos.

Este resultado se aparta de los hallazgos de Cachique et al. (2022), quienes encontraron que la sensibilidad tenía un impacto positivo en la percepción de la calidad de la atención en un hospital especializado en Lima. Sin embargo, esta diferencia puede deberse a que en nuestro estudio los pacientes valoran más la eficiencia en la atención antes que la percepción de sensibilidad.

Asimismo, Galicia (2022) en su investigación en el Hospital Arzobispo Loayza, concluyó que no existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, lo que podría estar alineado con la baja correlación encontrada en nuestro estudio respecto a la sensibilidad.

Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario

Los resultados indicaron una correlación positiva baja pero significativa (Rho de Spearman = 0.204; $p = 0.006$), sugiriendo que una mayor percepción de seguridad en la atención influye en la satisfacción del usuario, aunque de forma moderada.

Este hallazgo es similar al estudio de Sandoval (2019) en el Hospital II ESSALUD, donde la seguridad en la atención fue identificada como una de las dimensiones más valoradas por los usuarios, aunque con una correlación moderada.

Por otro lado, Seminario (2021) en su investigación en ESSALUD Tumbes encontró una correlación alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0.672), lo que indica que, si bien la seguridad es un factor relevante, en nuestro contexto no es el único determinante de la satisfacción del usuario.

Relación entre la empatía y satisfacción del usuario

El análisis mostró una correlación positiva baja pero significativa entre empatía y satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0.197; $p = 0.0065$), indicando que una mayor percepción de empatía en el servicio hospitalario contribuye a una mayor satisfacción, pero no de manera determinante.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Machado (2023) en Ecuador, quien encontró que la empatía tuvo una correlación positiva alta (0.732) con la satisfacción del usuario en un hospital odontológico. Sin embargo, en nuestro contexto la relación es más débil, lo que sugiere que otros factores pueden tener un mayor peso en la percepción del paciente.

De manera similar, Cachique et al. (2022) encontraron que la empatía era una de las dimensiones más valoradas dentro de CA, respaldando la importancia de este factor en la percepción del servicio hospitalario.

Por otro lado, Peralta (2020) concluyó que empatía era una de las dimensiones con menor impacto en la satisfacción del usuario, lo que sugiere que su relevancia puede variar dependiendo del contexto y del tipo de servicio brindado.

Comparación general y conclusiones

Los resultados de este estudio confirman que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO. Sin embargo, la magnitud de estas correlaciones varía según la dimensión analizada, siendo la seguridad la dimensión con mayor correlación con la satisfacción del usuario (0.204) y la sensibilidad la única con una correlación negativa (-0.046).

Los hallazgos de este estudio coinciden con investigaciones previas en el sentido de que la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario, pero difieren en la magnitud de la correlación encontrada. En algunos estudios previos, como el de Sime (2023) y Gamarra (2023), se identificaron correlaciones más altas, lo que sugiere que en otros contextos la calidad del servicio podría tener un impacto más fuerte en la percepción del usuario.

Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones analicen en mayor profundidad los factores que podrían estar influyendo en la percepción del servicio, especialmente en lo relacionado con la sensibilidad y la seguridad del usuario, con el fin de optimizar la experiencia del paciente en los centros de atención médica.

V. CONCLUSIONES

1. La correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario es moderadamente baja, se ha determinado que esta relación es estadísticamente significativa. Esto demuestra que la percepción del servicio influye directamente en la valoración de la experiencia hospitalaria por parte de los usuarios.
2. La Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO es positiva y estadísticamente significativa, pero de baja intensidad. Esto indica que, aunque la percepción de la infraestructura y los recursos físicos del hospital influye en la satisfacción del usuario, no es el único factor determinante.
3. La asociación y/o correlación entre confiabilidad y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO es positiva y estadísticamente significativa, pero de baja intensidad. Esto indica que, aunque la percepción de confiabilidad influye en la satisfacción del usuario, no es el único factor determinante.
4. La correlación entre sensibilidad y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO es estadísticamente significativa, pero débil y de carácter negativo. Esto sugiere que una mayor percepción de sensibilidad en el servicio no está asociada con una mayor satisfacción del usuario e incluso podría tener un efecto contrario en ciertos casos.
5. La correlación entre seguridad y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO es positiva y estadísticamente significativa, aunque débil. Esto indica que una mayor percepción de seguridad en el servicio puede mejorar la satisfacción del usuario, pero no es el único factor determinante.

6. La correlación entre empatía y satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO es positiva y estadísticamente significativa, aunque débil. Esto significa que una mayor percepción de empatía en la atención puede mejorar la satisfacción del usuario, pero no es el único factor que influye en su experiencia.

VI. RECOMENDACIONES

1. Las autoridades del Hospital Regional JAMO, Tumbes deben intervenir en la calidad del servicio, no solo podría incrementar la satisfacción y confianza de los pacientes, sino también fortalecer la imagen institucional y la eficiencia del hospital en su misión de atención a la comunidad.
2. Es necesario complementar las mejoras en los elementos tangibles con estrategias enfocadas en la calidad de la atención y la optimización de los procesos para maximizar la satisfacción del paciente.
3. Para mejorar la satisfacción de los usuarios, es conveniente adoptar un enfoque holístico que combine mejoras la confiabilidad con otros factores clave del servicio, como la calidad en la atención y la eficiencia operativa.
4. Es necesario realizar un análisis más profundo para identificar los factores que tienen mayor impacto en la satisfacción del paciente y trabajar en estrategias que integren sensibilidad con eficiencia y calidad en la atención.
5. Por lo tanto, es fundamental considerar otros elementos, como la calidad del servicio, la atención del personal y la eficiencia en los procedimientos, para lograr una experiencia más integral y satisfactoria para los usuarios."
6. Para mejorar la percepción de empatía y, en consecuencia, la satisfacción del usuario, es necesario implementar estrategias que fomenten una atención más cercana y comprensiva, como la capacitación en inteligencia emocional y técnicas de comunicación efectiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alor M. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de Salud De Raquia – Ancash. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20Lla%20C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20Lla%20C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme, C.A.
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Primera edición digital. Enfoques consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Avedis, D. (2018) Tres lustros después. Calidad de la atención médica. Revista de Medicina e Investigación, pág. 5.
- Baena, P., G. (2017). Metodología de la investigación, serie integral por competencias (Tercera ed.). México: Patria.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Cuarta ed.). Colombia: Pearson
- Blendon, R. J., DesRoches, C. M., Brodie, M., Benson, J. M., Rosen, A. B., Schneider, E., y Altman, D. E. (2002). Opiniones de los médicos en ejercicio y del público en general sobre los errores médicos. *New England Journal of Medicine*, 347(24), 1933-1940.
- Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera-Lozada O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Repositorio Universidad Norbert Wiener. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/757/7573774008/html/>
- Camizon, C., Cruz, S., y González, T. (2006). Gestión de la calidad. Madrid, España. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castelo, R. W.P, C. R. (2019). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Ecuador.

- Donabedian, A. (2000). La calidad de la atención. ¿Cómo se puede evaluar? JAMA, 260(12), 1743-1748.
- Duque, O., E. J. (2005). INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Fandom. (10 de febrero de 2024). Control Estadístico de la calidad y seis SIGMA. Fandom: <https://control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma.fandom.com/es/wiki/Conformancia>
- Galicia, K. (2022). Grado de satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el Hospital Arzobispo Loayza, 2021. Repositorio Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6946>
- Gamarra S. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa clínica san juan de dios chiclayo. Repositorio de Universidad San Martín de Porres. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, D. J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- García, F. (2014). El Cuestionario. UNISON. <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- Gestiopolis. (2020). Una definición de calidad. <https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>
- Hernández, S. , R., Fernández, C., C., y Baptista, L., M. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S, R., y Mendoza. T., C. P. (2018). La metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill.
- Herrera R. (2006). El concepto de calidad: Un marco conceptual. Ingeniería. Revista de la Universidad de Costa Rica, vol. 16, núm. 1, enero - julio, 2006, pp. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/441/44170517008.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INE) (2014). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014. Lima.

- https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
- Ivancevich , J., Lorenzi, P., Skinner , S., y Crosby, P. (1996). Gestión: Calidad y Competitividad. México: IRWIN.
- Kano (10 de enero de 2020) :El modelo de la satisfacción del cliente, garantizada. <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/el-modelo-kano/>
- Leeuhen L, V., S, Q., y K, D. (2010). The Sport Spectator Satisfaction Model: A Conceptual Framework for Understanding the Satisfaction of Spectators. doi:[https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70063-6](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70063-6)
- .Machado, R. F. (2023). Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital General Martín Icaza, Provincia Los Ríos, Ecuador; 2021. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Mejia Y, A. (2019). Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe. Buenos Aires - Argentina.
- MINSA (2008). "Sistema de Gestión de la Calidad En Salud. Lima. <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- Morlote, N., y Celiseo, R. (2004). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill
- Muñoz, M. M. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.
- MINSA (2019). Sistema de gestión en calidad. Lima. https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Núñez, I. (2011). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/277101300_USOS_Y_DEFINICIONES_DE_LOS_TERMINOS_RELATIVOS_A_LOS_USUARIOS_O_CLIENTES#:~:text=Seg%C3%BAn%20Israel%20N%C3%BA%3%B1ez%20Paula%2C%20la,%2C%202000\)%20.%20...](https://www.researchgate.net/publication/277101300_USOS_Y_DEFINICIONES_DE_LOS_TERMINOS_RELATIVOS_A_LOS_USUARIOS_O_CLIENTES#:~:text=Seg%C3%BAn%20Israel%20N%C3%BA%3%B1ez%20Paula%2C%20la,%2C%202000)%20.%20...)
- Oliver A. (2020). Satisfacción del cliente (Definición). <https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/satisfaccion-del-cliente->

[definicion/#:~:text=Philip%20Kotler%20define%20la%20satisfacci%C3%B3n,producto%20frente%20a%20sus%20expectativas%22](#)

Organización Mundial de la Salud. (2006). ¿Qué es la calidad de la atención en salud? Serie de Informes Técnicos No. 2006(935).

OMS. (s.f.). www.who.int/es/. <https://www.who.int/es/>

Organización Mundial de la Salud. (2023). Atención primaria de salud. <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>

Palella, S., y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas, Venezuela: FEDUPEL. Caracas: FEDUPEL. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de los Servicios (Vol. 49 ed.). Madrid: Diaz de Santos.

Peralta C. (2020). Opinión de los pacientes externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del hospital Tela, Honduras, noviembre – diciembre, 2015”. Repositorio Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, MANAGUA. <https://repositorio.unan.edu.ni/7767/>

Pimienta, P., J., y De la Orden, H., A. (2017). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación.

Proaño, C. A. (s.f.). La mala calidad de la atención de salud mata. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

R.E., A. (1973). Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived. doi:<https://www.jstor.org/stable/3149407?seq=1>

MINSA (2020). Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 “PERÚ, PAÍS SALUDABLE”. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1272348/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20de%20Salud%20al%202030.pdf>

Salvador, M, Moliner M. (2020). Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Repositorio Universitat Jaume. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf>

Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Universidad Veracruzana

- Santalla, B. F. (2019). Evaluación de la calidad asistencial en la Clínica Universitaria de Podología de la Universidad de la Coruña. Programa oficial de doctorado en Saúde, Discapacidade, Dependencia e Benestar, Coruña. https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/24359/SantallaBorreiros_Fatima_TD_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Sandoval, S. J. (2019). Calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018. Tumbes, Perú.
- Seminario, L. Y. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la consulta externa en la Red Asistencial ESSALUD, Tumbes - 2018. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.
- Sime. M. (2023). Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque 2021. Repositorio de Universidad Señor de Sipán. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11309/Sime%20Figuroa%20Marialejandra%20Ysabel.pdf?sequence=12
- Spearman, C. (1927). Teoría Bifactorial - The nature of intelligence and the principles of cognition (1923) y The abilities of man (1927). Londres: Universidad de Londres. <https://www.psicoadictiva.com/blog/factor-g-inteligencia/>
- Stephan , G. (19 de julio de 2019). Calidad y satisfacción del paciente, claves para el hospital exitoso. Cirrus Blog: <https://www.getcirrus.com/blog/calidad-satisfaccion-hospital-exitos>
- Torres M. (2021). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SAN CHEZ%20.pdf
- Troncos H. (2024). Análisis de la ejecución del Gasto Público en Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tumbes 2018-2022. Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.untumbes.

- edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64982/TESIS%20-%20TRONCOS%20PARRILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UNIR. (2021). ¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo? ECUADOR. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Vizcaino A.DJ, Vizcaino Marín VdP. (2021). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. México.
- Westbrook, R. (1981). Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets. https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-16937-8_7
- Welch, S., y Comer, J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration:. USA: Books/Cole Publishing Co.
- Zendesk. (2024). Satisfacción del cliente: 5 pasos para garantizarla en 2024. <https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes, 2024?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes? 2. ¿Existe relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del departamento de patología clínica y grado de satisfacción del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2024.</p> <p>Objetivos específicos 1. Explicar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2. Analizar la relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2024.</p> <p>Hipótesis específicas 1. Existe relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes. 2. Existe relación positiva y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Tipo y diseño: Descriptiva - correlacional Diseño no experimental.</p> <p>Población: El universo de estudio lo constituyen los 1271 pacientes.</p> <p>Muestra: Estará conformada por 89 usuarios.</p> <p>Método: Deductivo . Inductivo . Hipotético</p>

<p>3. ¿Existe relación entre sensibilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes?</p> <p>4. ¿Existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes?</p> <p>5. ¿Existe relación entre empatía y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes?</p>	<p>3. Determinar la relación entre sensibilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes.</p> <p>4. Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes.</p> <p>5. Establecer la relación entre empatía y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del usuario en el Hospital Regional JAMO, Tumbes.</p>	<p>3.Existe relación positiva y significativa entre sensibilidad y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.</p> <p>4.Existe relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario del del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes</p> <p>5.Existe relación positiva y significativa entre empatía y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.</p>		<p>. Analítico Cuantitativo estadístico. Técnicas: Encuesta. Documental Instrumentos: Cuestionarios. Fichas bibliográficas</p>
--	--	---	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores y ítems			Instrumento y escala de medición
			Dimensiones	indicadores	Ítems	
Variable 1 Calidad de atención	Es la agrupación de elementos técnicos, científicos, físicos y humanos, que todo servicio sanitario debe reunir para ser distribuidos de manera equitativa, que permita lograr efectos positivos en la esperanza y calidad de vida de los pacientes, esta debe ser económica y socialmente accesible a los usuarios del sistema sanitario, afiliados y a la población en general que requiera de atención en salud.	Los datos para la medición de la variable calidad de atención, se obtendrán de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario, estructurado en base a sus dimensiones e indicadores, conteniendo 15 preguntas, en escala de Likert: Excelente (E): 5; Muy bueno (MB): 4; Bueno (B): 3, Regular. (R): 2; Malo (M): 1; este instrumento de medición será aplicado a la muestra a los 89 usuarios atendidos en el departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.	Elementos tangibles	Materiales Instalaciones y equipos Apariencia física del personal	1, 2 3	Escala de Likert Totalmente de acuerdo (TA)= 5 De acuerdo (DA) = (4), Indeciso (I) = (3) En Desacuerdo (ED) = (2) totalmente en desacuerdo (TD)= 1
			Confiabilidad	Rendimiento Seriedad	4, 5 6	
			Sensibilidad	Voluntad Prontitud	7 8, 9	
			Seguridad	Contacto personal Reputación	10, 11 12	
			Empatía	Consideración por el cliente Requerimientos de los clientes	13, 14 15	

Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores y Ítems			Instrumento y escala de medición
			Dimensiones	indicadores	Ítems	
Variable 2: Satisfacción del usuario	Referido al balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos.	Los datos para la medición de la variable satisfacción del usuario se obtendrán de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario, estructurado en base a sus dimensiones e indicadores, conteniendo 20 preguntas, en escala de Likert: Sumamente satisfecho (SS): 5; Muy satisfecho (MS): 4, Satisfecho (S): 3, Poco satisfecho. (PS): 2; Nada satisfecho (NS): 1; este instrumento de medición será aplicado a la muestra de 89 usuarios atendidos que acuden diariamente al solicitar un servicio al departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes.	1. Técnico	. Conocimiento y predisposición . Instalaciones y equipos	16, 17,18, 19, 20	Escala de Likert Sumamente satisfecho (SS): 5; Muy satisfecho (MS): 4, Satisfecho (S): 3, Poco satisfecho. (PS): 2; Nada satisfecho (NS): 1
			2. Humana	. Seriedad y firmeza	21, 22, 23, 24,25	
			3. Entorno	. 26,27, 28, 29,30	7, 8 9	
			4. Expectativa	31,32,33,34,35.	10, 11 y 12	

Anexo 4. Cuestionario de calidad de atención

Presentación,

Estimado usuario

El objetivo de este cuestionario es determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica, Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, 2024”. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes relacionadas a la calidad de atención al usuario, lea detenidamente y después conteste con la mayor sinceridad según su apreciación y criterio.

Instrucciones:

Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de la casilla, la respuesta que usted considere la adecuada, cada opción de respuesta tiene una escala valorativa de acuerdo a Likert.

1. Malo / Nada satisfecho
2. Regular / Poco satisfecho
3. Bueno / Satisfecho
4. Muy bueno / Muy satisfecho
5. Excelente / Sumamente satisfecho

Nº	Preguntas	5	4	3	2	1
Tangibles						
1	Los equipos se encuentran disponibles y se cuenta con materiales necesarios para su atención.	5	4	3	2	1
2	Las instalaciones físicas y equipos son visualmente adecuados y limpios para la atención al usuario.	5	4	3	2	1
3	El personal de salud tiene apariencia pulcra.	5	4	3	2	1
Confiabilidad						
4	Se presta el servicio en el momento programado	5	4	3	2	1
5	Mantiene y muestra la información actualizada	5	4	3	2	1
6	Brinda exactitud de los reportes y resultados del laboratorio	5	4	3	2	1
Sensibilidad						
7	Demuestra cortesía y amabilidad al usuario y brinda de inmediato respuestas documentadas.	5	4	3	2	1
8	Recomendaría el servicio a familiares y amigos.	5	4	3	2	1
9	Efectúa una prestación inmediata del servicio y concretan citas rápidamente.	5	4	3	2	1

Seguridad						
10	El personal de salud practica medidas de bioseguridad en el procedimiento. Asimismo, cuenta con conocimiento y capacidad para transmitir confianza.	5	4	3	2	1
11	EL personal de salud se preocupa por protegerlo de algún riesgo.	5	4	3	2	1
12	El personal le explica los procedimientos con lenguaje sencillo para que usted pueda entender.	5	4	3	2	1
Empatía						
13	Tiene cuidado y brinda atención individualiza al usuario.	5	4	3	2	1
14	Tiene consideraciones especiales por el usuario	5	4	3	2	1
15	Se interesan por actuar del modo más conveniente para usted.	5	4	3	2	1

Muchas gracias

Anexo 5. Cuestionario de satisfacción del usuario.

Presentación,

Estimado usuario

El objetivo de este cuestionario es determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica, Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, 2024". Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes relacionadas con la satisfacción del usuario, lea detenidamente y después conteste con la mayor sinceridad según su apreciación y criterio.

Instrucciones:

Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de la casilla, la respuesta que usted considere la adecuada, cada opción de respuesta tiene una escala valorativa de acuerdo a a Likert.

1. Malo / Nada satisfecho
2. Regular / Poco satisfecho
3. Bueno / Satisfecho
4. Muy bueno / Muy satisfecho
5. Excelente / Sumamente satisfecho

Interrogantes		5	4	3	2	1
I. Dimensión Humana						
16	Durante el tiempo que permaneció en consulta, el personal de salud se mostró en todo momento amable y respetuoso.	5	4	3	2	1
17	El profesional de salud promueve el orden durante la atención respetando el orden de llegada.	5	4	3	2	1
18	Considera que el tiempo de espera ha sido el adecuado para la atención.	5	4	3	2	1
19	Se considera un trato personalizado en función a las expectativas del paciente	5	4	3	2	1
20	Una vez finalizado el servicio, se precisa de información apropiada para la tranquilidad del paciente.	5	4	3	2	1
II. Dimensión técnico-científica						
21	El profesional de salud le explicó cada uno de los procedimientos a realizar en su persona y espero su consentimiento para realizarlos.	5	4	3	2	1

22	Cada uno de los procedimientos que se le realizaron demostró la habilidad y agilidad del profesional de la salud.	5	4	3	2	1
23	Considera que la atención por el servicio de patología duro el tiempo necesario para dar solución a su afección o motivo de consulta.	5	4	3	2	1
24	Durante la atención, el profesional de la salud cumple con cada una de las medidas de bioseguridad para evitar riesgos.	5	4	3	2	1
25	El profesional que lo atendió tuvo gran dominio de los materiales a utilizar para el desarrollo de procedimientos durante la atención.	5	4	3	2	1
III. Dimensión Entorno						
26	Los baños, ambientes y pasillos del hospital permanecen limpios.	5	4	3	2	1
27	Los ambientes del hospital se mantienen ventilados e iluminados.	5	4	3	2	1
28	El área de patología se mantiene despejado y sin colas tan congestionadas para el reclamo del servicio.	5	4	3	2	1
29	Las salas de espera son un espacio cómodo y cuentan con las sillas suficientes para reposar mientras espera su turno.	5	4	3	2	1
30	El área de admisión es rápido y eficaz para admitir su atención y facilita de manera inmediata su archivo clínico.	5	4	3	2	1
IV. Dimensión Expectativa						
31	Considera que calidad del servicio en el departamento de patología se encuentra en los estándares definido por organismos de salud. .	5	4	3	2	1
32	Con relación al trato por parte del profesional considera que fue el adecuado y sobrepasa lo esperado en calidad y calidez.	5	4	3	2	1
33	El servicio recibido se adaptó a sus requerimientos haciendo una evaluación desde el ingreso al nosocomio.	5	4	3	2	1
34	Con relación a los precios de los servicios y procedimientos, que se le realizaron, estos fueron los previstos por su persona y no sobrepasaron costos.	5	4	3	2	1
35	Considera que los servicios prestados en el departamento de patología de esta institución son los ideales y se adecuan a las necesidades de los usuarios, sintiéndose satisfecho de la atención.	5	4	3	2	1

Muchas gracias

Anexo 6. Solicitud de autorización para ejecución de tesis

Anexo 7. Solicitud de autorización para ejecución de tesis

Tumbes, 15 julio 2024.

Carta N° 008 - 2024/MCM

Dr. RAUL RIVERA CLAVO

Director ejecutivo,

Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarria, Tumbes, 2024

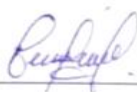
Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita, egresada de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el grado académico de maestro en Gestión Pública, ha presentado un proyecto de tesis: "Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de patología clínica, Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarria, Tumbes, 2024"; para su ejecución con éxito es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores); y pacientes atendidos por mes; Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Gestión por competencias y efectividad institucional.

En tal sentido Señor Director, solicito la debida autorización, para obtener la información descrita y de esta manera alcanzar mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Lic. Mercedes Casariego Martinez

Tesista



1873092

1542485

Anexo 7. Análisis de confiabilidad de variable calidad de atención

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Suma Items
1	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	51
2	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	53
3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	51
4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	52
5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	53
6	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	54
7	5	5	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	5	4	51
8	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	54
9	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	5	4	52
10	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	52
11	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	50
12	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	53
13	5	5	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	5	49
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	69
15	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	5	48
16	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	51
17	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	52
18	5	5	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	5	47
19	5	5	3	4	3	3	2	4	5	3	3	4	4	4	5	57
20	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	52
VARP	0	0	0.6537	0.2382	0.2604	0.1994	0.3158	0.1053	0.3767	0.3158	0.6814	0.4266	0.2382	0.7701	0.2438	19.823

$$\Sigma S_i^2 = 4.825485$$

$$K = 15$$

$$S_T^2 = 19.82271$$

$$K - 1 = 14$$

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

$$\alpha = 0.810608$$

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left[1 - \frac{4.825485}{19.82271} \right]$$

K : El número de ítems

S_i² : Sumatoria de las Varianzas de

Anexo 8. Análisis de confiabilidad de variable satisfacción del usuario

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Suma Items
1	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	63
2	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64
3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	61
4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	63
5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64
6	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64
7	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	61
8	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64
9	4	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	62
10	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	63
11	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	68
12	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	65
13	4	5	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	61
14	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	64
15	4	5	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	1	3	4	3	55
16	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	62
17	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64
18	3	5	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	53
19	5	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	69
20	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	76
VARP	0.41	0	0.39	0.3	0.4	0.29	0.15	0.56	0.33	0.15	0.13	0.05	0	0.13	0.1	0.19	0.39	0.19	0.35	0.25	20.81

$$\begin{aligned} \sum S_i^2 &= 4.74 & K &= 20 \\ S_T^2 &= \boxed{20.81} & K-1 &= 19 \\ \alpha &= 0.81287 \end{aligned}$$

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

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{4.74}{20.81} \right]$$

p

- K** : El número de ítems
- $\sum S_i^2$** : Sumatoria de las Varianzas de los ítems
- S_T^2** : La Varianza de la suma de los ítems
- α** : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Anexo 9. Coeficiente de correlación de Spearman

“La significancia de la hipótesis se determinará con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que el Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos”. “Asimismo, se interpreta su significancia igual que Pearson y otros valores estadísticos. En su interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta”. (“A mayor X , menor Y ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X , mayor Y ”. (“A mayor X , mayor Y ” o “a menor X , menor Y ”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante. (pp. 305 y 322). “De acuerdo con estos indicadores la hipótesis será positiva y significativa si está comprendida entre el rango positivo”.

“En estadística, el, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales”. (Spearman, 1927)

Rango de correlación de Spearman

Valor	Significado
• -1	• Correlación negativa grande y perfecta.
• -0.9 a - 0.99	• Correlación negativa muy alta.
• -0.7 a - 0.89	• Correlación negativa alta.
• -0.4 a - 0.69	• Correlación negativa moderada.
• -0.2 a - 0.39	• Correlación negativa baja.
• -0.01 a - 0.19	• Correlación negativa muy baja. • Correlación nula.
• 0	• Correlación positiva muy baja.
• 0.01 a 0.19	• Correlación positiva baja
• 0.2 a 0.39	• Correlación positiva moderada.
• 0.4 a 0.69	• Correlación positiva alta.
• 0.7 a 0.89	• Correlación positiva muy alta.
• 0.9 a 0.99	• Correlación positiva grande y
• 1	perfecta.

Fuente: Spearman (1927)

Anexo 10. Consentimiento informado

Yo, con DNI N.º, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulado: **“Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes, 2024”**. Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además confío en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Firma del participante

**Anexo 11. Registro de sistema galenos pacientes atendidos
en mes mayo, 2024**

Días/mayo	N° pacientes
1	61
2	35
3	48
4	44
5	60
6	62
7	47
8	37
9	28
10	31
11	24
12	60
13	19
14	26
15	32
16	53
17	30
18	26
19	55
20	34
21	48
22	32
23	38
24	43
25	56
26	30
27	22
28	45
29	40
30	55
31	50
Total	1271

Fuente: Unidad de Estadística, junio, 2024, Departamento de patología clínica del Hospital Regional JAMO, Tumbes

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35			
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	2	2	5	2	3	4	3	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	1	3	5	1	4	3	3	3	2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	3	3	3	2	3	5	3	2	2	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
65	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	4	2	1	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	5	5	5		
68	2	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	4	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3		
69	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5		
70	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	2	4	3	2	2		
71	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	5	3	5	5	4	3	5	5		
72	3	4	5	3	4	5	3	3	2	5	4	3	2	3	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4		

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
73	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	2	2	1	1	3	3	3	3	4	
74	2	3	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	1	1	1	5	5	3	33	2	5	4	5	5	2	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	
75	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
76	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	2	2	4	1	2	1	4	4	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	3	5	5	3	4	5	2	2	2	4	4	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	1	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	3	4	3	4	5	3	2	2	3	3	3	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	3	4	3	4	5	3	2	2	3	3	3	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5