



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

Satisfacción y calidad de atención del usuario externo atendido en
Laboratorio Clínico de un Hospital MINSA de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Acosta Suclupe, Jose Tomas (orcid.org/0000-0002-6311-1352)

ASESORA:

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Está dedicada con gran amor a toda mi familia y en especial a mis padres, a otras personas que me han ayudado para hacer realidad mis sueños, a los que estuvieron presente en cada momento, para lograr mi meta. Dedicado, también a Dios por permitir avanzar en mi camino

José

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, por brindarme paciencia y destreza para enfrentar la vida y todos los procesos difíciles que se ha tenido que vivir, solo el permite que todo sea posible.

El autor

Índice de contenido

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| índice de contenido..... | iv |
| índice de tabla | v |
| índice de figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Astract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 01 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 04 |
| III. METODOLOGÍA..... | 14 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 15 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 17 |
| 3.5. Procedimientos..... | 18 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 19 |
| IV: RESULTADOS..... | 20 |
| V. DISCUSIÓN..... | 24 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 32 |
| VII. REOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS..... | 34 |
| ANEXOS..... | 39 |

Índice de tablas

| | | |
|---------|---|----|
| Tabla 1 | Relación entre la satisfacción con calidad de atención de los usuarios externos atendidos en laboratorio clínico..... | 28 |
| Tabla 2 | Nivel de satisfacción del usuario de atención de los usuarios externos atendidos en laboratorio clínico..... | 29 |
| Tabla 3 | Niveles de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en laboratorio clínico..... | 30 |
| Tabla 4 | Relación de las dimensiones de la Satisfacción y la calidad de atención del usuario externos atendidos en laboratorio clínico | 31 |

Índice de Figuras

| | | |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Relación entre la Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico..... | 20 |
| Figura 2 | Diagnosticar la Satisfacción del usuario externo para mejorar la calidad atención en laboratorio clínico..... | 21 |
| Figura 3 | Identificación de los niveles de la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico..... | 22 |

Resumen

El estudio estableció como objetivo, determinar la relación entre la Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA-2022 en Lambayeque. La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, no experimental correlacional, la técnica para la recogida de la información fue a través de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, utilizando uno para cada variable el mismo fue validado por Calderón en el 2018, la muestra utilizada fue un total de 206 usuario , en la prueba piloto aplicada se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,879; lo que demostró que existe una correlación muy fuerte entre la variable de satisfacción del usuario y la calidad, en la prueba Tau-b de Kendall es muy altamente significativa de ($p < 0,019$; lo que implica la existencia de una relación muy directa y fuerte de 0,817 entre la satisfacción del usuario y la calidad del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA-2022 en Lambayeque.

Palabras clave: satisfacción, calidad, usuario y relación.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between satisfaction and the quality of care of the external user treated in the clinical laboratory of a MINSA-2022 Hospital in Lambayeque. The research is basic with a quantitative approach, not experimental correlational, the technique for collecting information was through the survey and the questionnaire was used as an instrument, using one for each variable, it was validated by Calderón in the 2018, the sample used was a total of 206 users, in the applied pilot test a Cronbach's alpha coefficient of 0.879 was obtained, which showed that there is a very strong correlation between the variable of user satisfaction and quality, in the Kendall's Tau-b test is very highly significant ($p < 0.019$; which implies the existence of a very direct and strong relationship of 0.817 between user satisfaction and the quality of the external user treated in the clinical laboratory of a MINSA Hospital 2022 in Lambayeque

Keywords: satisfaction, quality, user and relationship

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional se trabaja por encontrar la calidad, esta debe constituir la máxima necesidad en los servicios de salud. En los momentos actuales diferentes organismo y organizaciones estimulan y orientan la importancia de la atención al paciente, a la hora de prestar su servicio, pero, esto no siempre se atiende con honestidad, si ella realizara estrictamente a lo legislado; donde se reconozca, que el paciente está complacido y logró cumplir las expectativas esperadas (Vargas, 2020).

A nivel mundial, calidad en el sector salud sufre una evolución importante. La OMS, el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) publicaron un informe global sobre la calidad de la atención médica a principios de 2018 (Kieny, 2018).

Con respecto a las instituciones de salud, se expresa que se debe garantizar con eficiencia la prestación de servicios, en la que se plantea que se debe iniciar por reconocer la satisfacción de los clientes. Plantea que se necesita una sistematicidad y control donde se evalúe permanente los objetivos que pretende la calidad y satisfacción, así como toda la estructura, instrumentos, recursos materiales, sistemas y lo más fundamental al hombre (Calderón, 2018)

Se expresa que: en las instituciones del ministerio de salud, la calidad es brindar una satisfacción oportuna a las dificultades que afectan a los usuarios, donde se aplique lo establecido, el cumplimiento de leyes, parámetros y protocolos establecidos, en los que hay que verificar los programas y normas que se usan". Todos estos aspectos son necesario para evaluar las actividades y solucionar la calidad y la satisfacción continua en el ministerio de salud, demostrándose que en la calidad solo se alcanza el 43,5% de los usuarios muestreado de la misma forma en la satisfacción los resultados estuvieron por debajo del 50% de los clientes (Amador y Cubero, 2010) y retomado por (Machaca, 2020).

La autora Coaquira en el (2019) refiere que la poca la falta de atender al usuario en el ministerio de salud, está ubicada entre las mayores dificultades para dar solución a los problemas en la salud que presentan los usuarios y que al mismo tiempo estos sean con éxito. Es necesario destacar, en este aspecto la importancia de controlar y evaluar de forma sistemática, que permita transformar las dificultades, solucionar

problemas referentes a calidad y satisfacción en salud, ya que los resultados alcanzados en la calidad, fueron de 53% de los usuarios y la satisfacción solo alcanza el 48% de los usuarios muestreados.

En los momentos actuales lo producido por el COVID-19, en el año 2020 provocó un fenómeno a nivel internacional, “la muerte de miles de personas”, que ha trascendido en la historia social a nivel del mundo, ya que en algunos momentos disminuyó la calidad y la satisfacción de los pacientes significativamente, pues existía poco conocimiento de los protocolos para la atención a la enfermedad. (Abugattás et al. 2020).

El estudio está dirigido a atender y la satisfacer al usuario en el laboratorio del Hospital Regional, Loreto Iquitos - 2018. Se propuso buscar la relación entre la calidad del cuidado del cliente en enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de laboratorio. El estudio es de tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo, correlacional. Se utilizó como muestra 30 pacientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario con una guía de observación al personal que trabaja en enfermería. Se pudo demostrar en los resultados que la calidad en las personas que laboran en enfermería fue baja alcanzando el (53,3%), al referirse a como se satisface el paciente los resultados fueron de (50%). Llegando a la conclusión que hay una relación directa significativa en las dos variables de ($p=0.000$). Esta investigación presente, realizada en Loreto Iquitos, dio los argumentos establecer las dificultades en Salud, con relación a la investigación que se presenta. Se elaboraron recomendaciones que permitió mejorar y desarrollar nuevas investigaciones (Gastelú, 2018).

El concepto calidad, se define entendiendo los principios que se establecen para atender al usuario y provenir de forma organizada las dificultades que se puedan presentar, que permita mejorar cada vez la situación pertinente de los pacientes de forma sistemática y controlada (OPS, 2016).

Basado en el tema, se hace necesario destacar proponer la investigación con el nombre de “Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA en Lambayeque donde muchos pacientes que asisten presentan dificultades en la forma que se le atiende con calidad y que esto le sirva de satisfacción a cada usuario, situación que se arrastra desde otras instituciones de salud y que en la actualidad aún falta resolver. Frente a esta

problemática, nos planteamos la siguiente interrogante. ¿Qué relación existe entre la Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA en Lambayeque 2022?

La investigación presente tiene una justificación científica basado en los análisis realizados en diferentes bibliografía, las teorías “textos, estrategias para la mejorar los servicios en la medicina” (Calderón, 2018, Guerrero y Galoc, 2018) La satisfacción de expectativas y percepciones” (Pacahuala, 2018) las que recogen los conocimientos que permitieron buscar nuevos objetivos científicos, que servirán para futuros aportes además, nos permitirá buscar nuevas perspectivas para implementar nuevas acciones para dar tratamiento al problema antes planteado

La investigación “Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA en Lambayeque se realizará teniendo en cuenta lo planteado por los pacientes y directivos referido a la poca calidad, interés, por dar satisfacción a los usuarios en los laboratorios de urgencia. Por lo cual se propone como objetivo general: determinar la relación entre la Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA-2022 en Lambayeque

Se plantea como primer objetivo específico: diagnosticar la Satisfacción del usuario externo, para mejorar la calidad de atención atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA en Lambayeque; segundo objetivo específico: identificar el nivel de la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA en Lambayeque; tercer objetivo específico: buscar a través de una prueba de hipótesis la correlación relación entre la Satisfacción y la calidad de atención según la fiabilidad del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA en Lambayeque.

Finalmente, se formula la siguiente hipótesis: Existe relación directa entre la Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSA en Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio se realizó haciendo un análisis de los principales antecedentes que se relacionan con las variables estudio, iniciando por los antecedentes internacionales, luego nacional y finalmente con los regionales o locales que permitirán el estudio presente.

Así tenemos, que Orozco (2018) refiere en su investigación: Cómo satisfacer al cliente y a la calidad en la atención que reciben en la atención médicas externa del Hospital. Alejandro Dávila en Managua, Nicaragua., se propuso valorar como satisfacer a los pacientes en lo referido a la calidad que perciben en las visitas médicas externa. El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal. Se utilizó la muestra de 364 clientes, usando como modelo el SERVQUAL. Se llegó a la conclusión, atendiendo a los criterios, respuesta de los clientes y la atención que reciben de las visitas médicas externa, que la misma se cumple de forma moderadamente con el estándar de calidad. Pero además las dimensiones utilizadas coinciden con las usadas en el modelo SERVPERF, lo que permitió el aporte de nuevos conocimientos, en relación al estudio que se presentó en la institución y las variables de estudio.

Rojas et al. (2018) refiere en su estudio: “Cómo evaluar el nivel en la satisfacción del paciente en visita externas medicas en el Laboratorio clínico Chile, que propuso evaluar el nivel de satisfacer la calidad de atención a clientes que no están internos. Utilizando una metodología transversal y la observación cuantitativa, para lo cual se utilizó el instrumento la encuesta aplicada y como muestra un total de 388 usuario hembras y varones que participaron en el estudio. Se pudo demostrar que la calidad y la atención, fue evaluada como muy buena 16,27% y buena 15,25% para el cual se estableció una relación significativa positiva entre como satisfacer al cliente del día a día. Los pacientes refirieron, en un primer momento, la necesidad que exista seguridad y confianza, en segundo un, el costo está por encima de sus posibilidades. Se llegó a la conclusión que, se pudo satisfacer al máximo nivel de los clientes referido a la calidad de la atención que se presta en el laboratorio. Además, se pudo evaluar que, tanto en lo teórico, como en los resultados de la investigación, aportaron grandes conocimientos para corroborar el estudio propuesto.

Carrillo et al. (2017) expresó que: “La calidad en como atender en los servicios de consulta que se realizan fuera centro de salud en la ciudad del centro de Tabasco Universidad Juárez Autónoma de México”, se propuso el objetivo de saber si la satisfacción y la calidad que se brinda a los clientes en consulta es la idónea en centro de salud. El mismo fue transversal, descriptivo, para el cual se utilizó la encuesta SERVQUAL, se alcanza como resultado que el 8,5% de los pacientes están ubicado en la categoría de complacido y satisfecho con los servicios de atención brindada. Al evaluar los resultados que tienen que ver de seguridad y empatía se logró una calificación más elevada de 39,53% y 37,41% respectivamente. Se concluye, que son bajos los resultados de satisfacción, recibida por los clientes, lo que se manifiesta que está dado por el tiempo de espera, y al incumplimiento de las horas de trabajo, e incluye también la falta de medicamentos y la calidad de las instalaciones.

Según Machaca (2021) en su estudio: “La calidad de servicio y su resultado en satisfacer al usuario en el grupo de farmacias Cruz Azul en la zona urbana de Ambato en Ecuador”, con el propósito de determinar la satisfacción y la calidad de servicio de los usuarios en las farmacias con el objetivo determinar lo necesario y lo esperado por los usuarios. Se realizó un estudio tipo, descriptivo exploratorio y explicativo, la muestra de 383 usuarios, el instrumento aplicado fue el cuestionario. La evaluación demostró satisfacción en parte, lo que permitió proponer acciones para lograr solución y brindar una mejor atención al usuario. Caicedo planteo una investigación con dimensiones que se propusieron en la investigación, pero el instrumento, utilizado fue de su propia. Se llegó a la conclusión que el estudio, permitió la propuesta, acciones organizadas para mayores resultados en la calidad.

Machaca (2021) en su investigación titulada: “Como atender al cliente en el laboratorio”, se propuso presentar acciones para mejorar la calidad y aumentar los resultados en el laboratorio del Policlínico Universitario de Manta Ecuador. El mismo tuvo un enfoque Transversal prospectivo y cuantitativo, en la que se utilizó una muestra de 281 usuario. Los resultados demostraron que los clientes se sienten insatisfecho con la cantidad de horas para atenderlo y la duración para la entrega de resultados, con énfasis principalmente en la atención al usuario. Se demostró que el 61% de los clientes expresaron que la forma en los atienden es insuficiente; carecen de instrumentos, equipos y las personas que laboran son escasas, lo que se hace

necesario la búsqueda de otros laboratorios competitivos con una nueva tecnología de avanzada. La investigación realizada por Vera; permitió dar conocimiento para establecer comparaciones y discusiones en relación al estudio, en lo referido a la calidad que se brinda. Se llegó a la conclusión que la elaboración de un “Programa permitirá mejorar la atención al usuario y ayudó a la propuesta de recomendación.

En el ámbito nacional, tenemos a Calderón (2018) en su estudio: “La Satisfacción que se les brinda a los usuarios y la calidad que se logra en todas las acciones del laboratorio en el hospital de la solidaridad Tacna”, se propuso buscar la relación entre como satisfacer al cliente y la calidad que se recibe en los laboratorios clínicos. Se trabajó con el método correlacional, con diseño transversal, no experimental, con una muestra de 321 usuario, el instrumento utilizado fue el cuestionario para satisfacer a los clientes y el de evaluar la atención y sus resultados. La conclusión, permitió significar que se logra satisfacer al usuario y se alcanzó una correlación significativa entre los servicios y la calidad brindada en el laboratorio y sus variables e indicadores. La investigación aportó, conocimientos para evaluar los resultados. Permitted que se aplique en otras instituciones públicas y privada, avanzando en la calidad de atención.

Paripancca (2019) realizó un estudio dirigido a: “La Calidad de los servicios y satisfacer la atención a los usuarios que reciben consultas médicas externas en el hospital público privada. De San Marco”, se propuso el objetivo buscar la correlación entre la calidad que se brinda y satisfacer a los clientes en el hospital de asociación privada 2016 -2017. El estudio fue de tipo básica, el enfoque fue cuantitativo y el diseño correlaciona. La muestra usada es 351 usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual. Se concluyó con una correlación directa entre la calidad que se brinda y como satisfacer a los clientes, se demostró con la prueba de Tau de Kendall (p -valor = .000 < .05). Finalmente se pudo evaluar que existe relación entre ambas variables y nos permitirá profundizar en el marco teórico del presente estudio.

Palacios (2017) refiere en su estudio: “Niveles para satisfacer los clientes de consultas externa y la correlación que se establece con calidad que se brinda en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima”, se propuso diagnosticar como se logra satisfacer los usuarios externos y la correlación con la calidad que se brinda en

las consultas médicas que no son internas. La investigación realizada fue observacional, prospectivo y transversal la muestra total utilizada total 368 pacientes y el instrumento utilizado fue cuestionario Servqual.

Se demostró que el 54,5% de pacientes tienen insatisfacción, se pudo evaluar predominio de las variables e indicadores que tienen que ver con la fiabilidad y las respuestas emitidas, por el contrario, se logró satisfacer en las variables e indicadores que tienen que ver con la confianza y los elementos contables tangibles. Se concluyó que existe insatisfacción en los pacientes, demostrándose que la calidad que se brinda en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas está inferior a lo planificado. Esta evaluación permite avanzar en el conocimiento de nuevas investigaciones.

Coaquira (2019) expresa en su estudio: “La correlación que se establece entre la calidad que se brinda y satisfacer a los usuarios en las consultas externas en Odontología del Hospital Hipólito de Tacna, con el objetivo de buscar lo alcanzado en la calidad que se presta y la correlación para satisfacer a los usuarios. El estudio fue cuantitativo, el diseño fue descriptivo, transversal, correlacional. Se utilizó el cuestionario como que tiene su base en el modelo de Donabedian. Todo lo anterior permitió concluir que, hay eficiencia, sistematicidad e integralidad en el grupo, que hay mejor resultado para satisfacer al paciente. Esta investigación de Coaquira es diferente a la presentado por Donadebian, en relación a las variables e indicadores utilizados, aunque los dos utilizan el ejemplos y modelo de Donadebian dirigido a la calidad que se brinda.

Canzio (2018) en su investigación: “La Calidad y su atención en el laboratorio clínico para la satisfacción del usuario en el hospital linio de emergencia”, en la capital, se propuso determinar la calidad que se brinda en el laboratorio, teniendo en cuenta el conocimiento del paciente. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo, utilizando las acciones de Colaizzi, la encuesta fue la técnica utilizada.

Se observaron tres elementos que evidenciaron la definición del concepto calidad que se brinda, los materiales, recursos que existen en la institución; la profesionalidad de quienes laboran y las relaciones sociales. Se llegó a la conclusión, que los elementos antes señalados representan una acción para los actores que realizan su trabajo en emergencia, para fortalecer la atención, con prioridad a la

opinión del usuario. Nos permitió evaluar que otros autores, aunque lo han evaluado no utilizan los mismos aspectos.

A nivel local, Pisfil (2020) en su investigación: Acciones y gestiones para cambiar la forma de satisfacer a los clientes del servicio de emergencia del hospital belén Lambayeque, se propuso el objetivo de presentar una estrategia para cambiar la forma de satisfacer los usuarios que se atienden de urgencia del Hospital Belén Lambayeque, se tomó 86 muestra. El instrumento utilizado fue la escala Serqual, se alcanzó como resultados que la dimensión Fiabilidad fue de 74,8% en los usuarios y que no están satisfecho, la dimensión de la capacidad de respuesta se logró el 68,9% de los pacientes sienten insatisfacción.

La dimensión Seguridad alcanzo el 68,9% de los pacientes se manifiestan insatisfechos. La dimensión Empatía el 79,1% de los usuarios se sienten insatisfecho, los indicadores tangibles aportaron como resultado que el 65,0% de los usuarios se sienten insatisfecho. Al concluir la dimensión empatía alcanzó el 73,3% en los usuarios y no están complacido con el trato que se les da en el Hospital de Belén, son los resultados los de mayores dificultades hallados en los últimos años de atención.

Acuña (2021) refiere en su estudio: nivel de satisfacción de los afiliados como indicador de calidad de atención del seguro integral de salud en el hospital de Lambayeque El que se propuso como objetivo, demostrar la satisfacción de los afiliados del (SIS) en el Hospital Docente Las Mercedes en Chiclayo, en el que se pretende sugerir medidas correctivas, para mejorar el proceso sistemático de la calidad que se brinda en SIS y de la opinión de la institución, el estudio fue transversal, prospectivo, descriptivo, y con una muestra de 368 pacientes del SIS atendidos, se utilizó como instrumento el cuestionario que evalúa como satisfacer el usuario del SIS en los servicios, personas hospitalizadas.

Al evaluar se tuvo en cuenta las particularidades de los clientes del SIS el 50.2% son de 39 a 59 años, el 64.9% con un total del 45% mujeres, el 63% proceden de Chiclayo. Los pacientes del SIS, refieren estar satisfecho a un 75.8% en atención a pacientes que no se encuentran internados, 70.2% en hospitalización, 63.1% en urgencia, 60% en laboratorio clínico, 58.2% en rayos X y 57% en farmacia; como resultado se obtuvo una satisfacción general de 64.2%. Se concluye que hay poco nivel de satisfacción y se propuso mejorar la calidad de atención.

Reaño (2019) refiere en el estudio realizado, La Calidad de los servicios para satisfacer al paciente en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo; se propuso buscar, la correlación entre la calidad que se ofrece y la satisfacción de los clientes en el Hospital. El problema se formuló, con la siguiente pregunta ¿Existe correlación entre calidad que se brinda y la satisfacción de los pacientes?

Se utilizó como metodología la descriptiva – correlacional, el diseño fue transversal, no experimental; la encuesta fue el instrumento aplicado, se muestreo a 281 paciente. Se demostró en los resultados de la investigación, la correlación directa entre la variable calidad de los servicios y satisfacción de los pacientes, la relación Rho de Spearman de 0.725 con significado bilateral de 0.06. Se concluyó, que la satisfacción de los usuarios es deficiente, pues se aglomeran muchos usuarios, faltando conocimiento en el personal de salud y los trabajadores; además es mala calidad de atención.

Mejía (2019) en su investigación: Calidad que se brinda en consultorios externos de la Clínica y su relación con la satisfacción de los pacientes asegurados en EPS, Chiclayo Ante la baja calidad que se brinda en salud, se propuso buscar la correlación entre la calidad de atención recibida en el consultorio externo de la clínica Millenium y la satisfacción de los clientes que tienen seguro en EPS. El estudio fue no experimental mixto correlacional, se muestreo un total de 211 usuario, la entrevista exploratoria fue el instrumento utilizado, para buscar la confiabilidad se trabajó con alfa de Cronbach. Se evidencia que, aunque existe insatisfacción Esto corrobora la relación entre las dimensiones a través de la prueba de hipótesis del Rho de Spearman, ya que se alcanza una correlación directamente significativa (p-valor menor a 0,05).

Paredes (2020) expresa en estudio: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos en la institución de salud Cañaris, propuso como encontrar la correlación entre las dimensiones de estudio y sus indicadores. El estudio fue transversal, no experimental, correlacional. descriptivo, se utilizó una población mayor de edad, que fueron a consulta externa, muestreado 148 paciente. los dos instrumentos utilizados se elaboraron por la responsable de la tesis, la estadística se realizó a través de alfa de Cronbach, los resultados para la calidad que se brinda fue de 0,989 y para satisfacer fue de 0,996. Para los datos encontrados fue a través del

software SPSS.25. Los resultados afloraron que, las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, y fidelización están relacionadas directamente con la satisfacción de los pacientes externo. Se concluye que hay una relación positiva

Calderón (2018) señala que la Calidad", es para medir el placer y satisfacer el paciente, donde se mejora la calidad y satisfacción del paciente; que permite un aumento constante en la profesionalidad y las técnicas que se utilizan. Así mismo (Díaz, J. 2018) expresa que, para satisfacer al paciente, es muy importante fundamentar, como la calidad misma permite conocimiento para el logro exitoso y poder alcanzar los principios y expectativas en cada resultado que se proponen, que permita desarrollar proyectos, programas para utilizarlo en las acciones diarias y como modelo a seguir por los demás investigadores en busca de lograr una calidad eficiente

Así mismo, Anahua (2015) expresa que el Sistema Nacional de Salud, refiere que calidad es un factor esencial en la atención que se brinda en las instituciones de salud. Afirma que constituye un elemento necesario de orientación para brindar confianza en los pacientes, disminuyendo los riesgos y resolviendo las inquietudes y opiniones, que permite proponer acciones para mejorar la calidad en los diferentes locales de salud.

Alvarado (2018) refiere que las acciones para satisfacer al usuario, se ha convertido en lo común y continuo, es el deseo que todo usuario pretende alcanzar. En sentido común los usuarios necesitan ser atendido con agrado, empatía y cariño, que permita ser reconocido y diferenciado en lo mayor posible, que el tiempo de atención no pase de horas extras y sea preciso en su atención. Al tener muchas experiencias los usuarios evalúan la forma en que son atendidos en cada actividad y servicio. Es importante que las organizaciones no solo se conformen en satisfacer al usuario, también deben comenzar a realizar actividades que permita aumentar satisfacción, deseo, amor y emoción que se demuestre en los usuarios.

Coaquira (2019) expresa que satisfacer al cliente, se comprende a partir de la obligación de hacer quedar bien al local o institución donde se atiende, un cliente no satisfecho busca y cambia el lugar donde asistía con gran rapidez, que todo está

condicionado por la institución a la que asiste, el cliente complacido se mantiene firme en la misma institución. Sin embargo, el usuario satisfecho será leal a la atención que se le preste, porque siente con confianza, emoción, que le permite superar con amplitud las preferencias. Estos motivos obligan a las instituciones dar confianza a los usuarios utilizando propuestas que se proponen.

La satisfacción del paciente es una métrica clave para determinar qué tan eficiente es la atención médica. Cuando los pacientes visitan los centros de salud, expresan un claro deseo de recibir servicios de alta calidad (Melese, Ewunetu y Genetu, 2022).

De igual forma, la satisfacción del paciente se define simplemente como el juicio de un paciente sobre la calidad y el resultado de la atención (Daramola, 2017).

Otras de la teoría relacionada con satisfacer es la presentada por (López 2012), afirman que satisfacer es brindar atención al paciente en salud, además satisfacer al clientes se usa como un medidor para controlar las acciones que se realizan en la atención en salud, ellos nos proporcionan valiosas informaciones en relación a la calidad y perspectiva en los procesos y resultados de salud ; el sentirse, está dado por la forma en que es atendido y la perspectiva que el esperaba y la forma que fue atendido en su servicio.

Satisfacer según (Guerrero y Galoc 2018) expresan que, satisfacer al usuario es un proceso que consiste en recepcionar información sistemática de las observaciones de los usuarios teniendo en cuenta sus dimensiones de calidad identificadas. De tal forma, expresa que medir la satisfacción del cliente es una forma de evaluar la atención de un servicio que se brinda; permite buscar los mejores resultados hasta llegar en los más alto de la calidad la complacencia en salud.

Así mismo, Pacahuala (2018) refiere que la satisfacción en los servicios está relacionada con el significado de satisfacer al cliente, está dada por la diferencia de entre lo que se espera y lo que recibe, la Organización Mundial de la Salud, ha organizado diferentes materiales dirigidos al tema de satisfacer y dar atención en salud. Donde expresa la necesidad de elevar la calidad en salud, que le permita llegar

a la más alta calificación de profesionalidad, su eficiencia y el uso de los recursos donde se alcance un menor riesgo para los clientes y la expectativa la terminar en las instituciones de salud donde se logre un alto grado de satisfacción por parte de los clientes.

Es por ello que el resultado de la satisfacción, en muchas ocasiones depende de las características del usuario tales como nivel socioeconómico, nivel educativo, edad entre otros ya que estas características influyen en la actitud del profesional, lo cual repercutirá en la satisfacción del usuario. Por otro lado, desde el punto de vista de gestión, al valorar la satisfacción se obtiene una información precisa a pesar de ser subjetiva (Reolid et al. 2018).

Entre las teorías que avalan la investigación, está la teoría (Cronin y Taylor, 1992) refiere que satisfacción, en salud, se llama como la medida en que el servicio brindado desde el punto de vista sanitario y el estado de salud resultante cumplen con la percepción de los pacientes en cada una de las instituciones, este es un aspecto de la calidad, se fundamenta con el modelo SERVPERF a través de las dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Con respecto a la Fiabilidad, son habilidades para brindar atención teniendo delicadeza y confianza; Capacidad de respuesta: deseo de prestar servicio a los pacientes y brindar una atención con rapidez; voluntad y acción del trabajador de la institución a la hora de dar su atención; Seguridad: conocimientos, servicio brindado y demostrados por los trabajadores y sus habilidades que permita creer y confiar en los servicios”; Empatía: es la habilidad que poseen los humanos para ponerse en el lugar de la otra persona y comprender y comprender adecuadamente las necesidades del otro elementos tangibles: construcción y vista de las instituciones del estado físico, instrumentos, personal y recursos de comunicación (González, Zurita, y Zurita, citado por Gastelú, 2019)

Así mismo, la teoría de Donadebian (1992) expresa que la calidad de la atención, significa aplicar científicamente, las técnicas en medicina, en una forma que aumente los resultados en las instituciones evitando caer en riesgos que involucren la institución. La calidad es, el resultado que se necesita llegar en la atención que se

brinda y permita un equilibrio favorable, sin riesgos, alcanzando lo más altos beneficios para el cliente.

Avedís Donabedian, refiere que la calidad es una cualidad de los servicios que brindan los establecimientos de salud, garantizando mayores niveles de bienestar; en 1966 establece conceptos que en la actualidad son importantes para evaluar la calidad (Romero et al. 2015).

La teoría de Donabedian se evaluará a través de las dimensiones. Humana: Se basa en expresar la relación entre los humanos donde debe seguir las leyes y valores que se establecen en la sociedad que dirigen, los intercambios entre los individuos en su totalidad; Dimensión Técnica: es donde se aplica la actividad científica, la nueva tecnología para dar solución a las dificultades de las persona, alcanzando el mayor resultado y beneficio sin llegar al riesgos”; dimensión entorno: son todas las condiciones e influencias fuera del local que perturban la vida y el desarrollo de las instituciones, permiten prevenir, suprimir o evitar las enfermedades, los accidentes o la muerte”, estos son: pueden ser la toma de aire libre, calor, buena iluminación, alimentación, higiene y ruido (Calderón, 2018).

Asimismo, la calidad es una actividad cuya finalidad es garantizar la accesibilidad a los servicios y que éstos sean equitativos, donde las atenciones de los profesionales sean óptimas y con recursos disponibles para lograr la satisfacción de cada usuario. Es un constituyente de cuidado constante para la sociedad durante los últimos 20 años, en los que se han realizado modelos para el control de la calidad (González, 2018).

Por lo tanto, una atención de calidad es centrarse en las expectativas de los clientes. Por ello el binomio “calidad-satisfacción” se asocia como “calidad de atención es satisfacción del producto o servicio” (Manrique, et al. 2018).

Finalmente, según Lee (2016) refiere que hay que tener en cuenta que la calidad de servicio individual indica que la calidad del servicio de los empleados es distinta de la calidad que perciben los clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

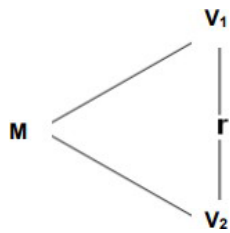
El estudio es de tipo básica, porque la misma tiene como propósito conocer y ampliar en el conocimiento de un fenómeno, se busca entender las características propias del hecho que pueden ser observados sin la necesidad de cambiar o aplicar alguna actividad o estrategia para realizar un cambio en los resultados, Siempre se utilizaran los datos reales (Consejo Nacional y tecnología, 2018)

Es correlacional, porque mide la relación que establece entre dos o más variables, cada una de por separado y luego, cuantifica y se hace un análisis de su vinculación. Esta correlación está sustentada por las hipótesis que se utilizaron en la prueba (Hernández, 2014).

El enfoque es de tipo cuantitativo pues se midió los resultados y son propuestos a través de cifras y datos numéricos, tablas y gráficos los mismos serán recogidos con métodos matemáticos con un algoritmo planificado correctamente, además que permitió llevar una secuencia, un orden, una idea ,formulación objetivos y preguntas de los resultados encontrados, que los mismo estén en correspondencia con el estudio , la misma es de corte no experimental, transversal, ya que los resultados utilizados se han tomado en un solo momento (Hernández, 2014).

El diseño es no experimental, porque los datos que se utilizaron se mantendrán como fueron encontrados sin que ocurran cambios, alteración, son evaluados de acuerdo a las percepciones de las personas que participen en el estudio, que se mostró a través de tablas y gráficos. Es transversal pues se analizó estadísticamente de dos variables basada en una misma población, tomada en un tiempo fijado.

Esquema:



M: Muestra 206

V1: Satisfacción del usuario

V2: Calidad

r: Relación entre la V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización.

El presente estudio presenta dos variables; la independiente que es satisfacción del usuario y dependiente que es la calidad.

Variable de calidad, se refiere a las oportunidades que brindan los centros de salud para dar una atención adecuada en cada una de las actividades que en ella se realizó y proporcionó valor agregado a los usuarios donde el costo sea aceptable y permanente, representa cierta facilidad en la organización, higiene, respeto a la atención personal, que permita sinceridad y confianza que recibe el paciente en la atención, se consideraron esos aspectos para el estudio que se está desarrollando (Montenegro, 2018)

Se utilizó las siguientes dimensiones: Dimensión Humana: las personas que trabajan visten correctamente en el tiempo que brindan el servicio, se tiene en cuenta las personas con dificultades, se tiene en cuenta la religión a que pertenecen, se emplea un vocabulario de buena comprensión: Dimensión Entorno; el local del laboratorio tiene una posición correcta, la luz permite buena observación en el local, existe la entrada de aire correcta, el local cuenta con los instrumentos de nueva generación: Dimensión Técnica; los personas tiene dominio de la actividad que realiza , se registran de forma adecuada los usuarios que van a recibir la atención en

el área, sistema de entrega de resultados es moderno y rápido, se midió a través de la escala ordinal.

Variable satisfacción : refiere que satisfacer es complacer al usuario en las instituciones de salud, es brindar al proveedores todas las acciones con el único objetivo de , dar placer al usuario ,se puede utilizar, como un aspecto que permita evaluar la atención que se brinda en los servicios, ofrece conocimiento a cerca de la atención recibida por los diferentes factores que intervienen en la evaluación, es el resultado de la diferencia entre la percepción percibida y la expectativa que se tenía al inicio (López, 2012).

Se midió a través de las dimensiones: dimensión fiabilidad; se tiene confianza y respeto al personal que labora en la entidad; dimensión capacidad de respuesta; se presta atención con prontitud y calidad dimensión seguridad; es confiable y seguro la atención que se brinda respetando a cada persona dimensión empatía; existe un buen trato de las personas que atienden a los pacientes: dimensión elementos tangibles; existe orientación correcta que permita a los usuarios conocer cada momento en el laboratorio, se midió a través de la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Se utilizo una población de usuarios que asistieron al laboratorio, comprendida en el 2022, fueron todos los usuarios inscriptos en el registro de atención en el laboratorio en un hospital Lambayeque, con un total de 892 usuarios

Criterio de exclusión:

Los pacientes con falta de motivación en la investigación.

Los pacientes con dificultadde psiquiátricas.

Los pacientes menores de 18 años de edad.

Criterio de inclusión:

Todos los pacientes que cumplan con los requisitos de exclusión.

Muestra: 206

Después de seleccionada la población, para buscar la muestra, se aplicó la fórmula:

$$\frac{N \times s^2 \times p \times q}{n = d^2 \times (N - 1) + s^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N=892 (total de la población) s=1.97 (seguridad)

p=0.6 (probabilidad de lograrlo) q=0.6 (probabilidad de fracaso)

d=0.06 (se permite error) n=206,63

$$\frac{892 \times (1.97)^2 \times}{n = (0,06)^2 \times (892 - 1) + (1.97)^2 \times 0.6 \times 0,6}$$

La muestra de la presente investigación está conformada por 206 usuarios recibidos en el laboratorio de un hospital de Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La información se recopiló utilizando, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de satisfacción y la calidad del usuario del Ministerio de Salud se aplicó uno para cada variable de estudio, que cuenta con 27 ítem entre los dos. Como técnica la observación, que le permite al investigador busca o recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, sin modificar el entorno ni controla el proceso que está en observación. Donde, el investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de investigación (Jhonson y Kuby, 2007). Se utilizaron otras fuentes secundarias para recabar datos como: textos, investigaciones, repositorios, artículo de revistas, con el objetivo de lograr los antecedentes del estudio.

El Cuestionario para satisfacer se ajustó al Laboratorio Clínico del modelo SERVPERF, consiste en medir la percepción del usuario, el mismo tiene coincidencia con las dimensiones del SERVQUAL realizado por (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988) las variables e indicadores son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,

empatía y aspectos tangibles (Calderón, 2018). Este también coincide con lo planteado por Donadebian (1996). Los indicadores utilizados fueron: lo relacionado la, técnica, humana y del entorno (Calderón, 2018). Los instrumentos utilizados son los validados por Calderón (2018)

En relación a ficha técnica para encontrar la validez del instrumento, para las variables de satisfacción del usuario y calidad ambas fueron valorada a través de juicio de experto, presentada por Calderón en 2018 se realizó un pilotaje a 27 usuario de semejantes y comunes en el que se obtiene un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.879 lo que permitió la confiabilidad del estudio. El estudio, fue confiable a un 0,94 % en satisfacción y 0.95% en la Calidad.

Los instrumentos para la variable de satisfacción del usuario fueron evaluados con la escala de Likert, se evaluó on los niveles de muy satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho. Para la variable de calidad se utilizó la escala Likert, se utilizaron los niveles de muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo

3.5. Procedimientos

El comité de investigación de la Escuela de posgrado aprobó mediante resolución jefatural el proyecto de investigación; luego el investigador mediante una carta firmada por la jefa de posgrado de la UCV la dirigió al director del establecimiento de la salud con el objetivo de que le autoricen la recogida de datos.

Seguidamente después que el jefe de establecimiento dio el autorizo se procedió a la recogida de la información, se identificó la muestra, luego se explicó a los usuarios el objetivo de la investigación y se tuvo en cuenta su consentimiento, dirigida a todos los usuarios atendido en el laboratorio en el 2022

Además, se aplicaron los cuestionarios a los usuarios que desearon participar respetando su privacidad y derecho personal. Se le explicó de forma clara y precisa a cada usuario de la necesidad de su participación, sin que fuera un compromiso para ellos, solo que su participación iba contribuir al mejoramiento de la entidad, se tuvo en cuenta antes de iniciar los permisos de los directivos del hospital, haciendo saber que la investigación no los comprometía con su trabajo, para buscar la relación entre las

variables, y buscar si son confiable. En la medición de las variables se tuvo en cuenta todos los datos recolectados durante todo un año

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recogida toda la información se realizará el análisis, procesando todos datos con el método estadístico IBM SPSS Statistics versión 23., para la evaluación se usará la estadística descriptiva, reflejada en porcentos, se representará utilizando gráficos y tablas. Se realizará comparación entre la hipótesis general y específicas, utilizando el coeficiente Rho Spearman, para la correlación entre los indicadores y dimensiones, para llegar al final y concluir.

3.7. Aspectos éticos.

Para valorar lo éticos, se tuvo en cuenta los conocimientos locales, nacional e internacional que permita garantizar la realidad y el comprometimiento en el estudio, la misma está libre de plagio en resultados recogidos y su valoración en algún estudio, solo se utilizó los necesarios para corroborar, los datos propuestos que se encuentran planteado, los mismo se podrán corroborar en los diferentes centros de salud.

Se tuvo presente la privacidad de los usuarios que se utilizaron para la información, no participaron personas ajenas y solo aquellas que le corresponda por sus funciones, en todo momento se hizo cumplir todo lo establecido en los diferentes protocolos, se explicó y se tuvo en cuenta la opinión de la estructura de dirección que atienden a los trabajadores, orientados del estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Relación entre la satisfacción con calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico

| | Variable satisfacción | Variable calidad del usuario | porcentaje | porcentaje |
|------------------|-----------------------|------------------------------|------------|------------|
| Muy satisfacción | 7 | 6 | 3.3 | 2.9 |
| Satisfecho | 11 | 12 | 5.3 | 5.8 |
| indiferente | 46 | 44 | 22.3 | 21.3 |
| insatisfecho | 88 | 87 | 42.7 | 42.6 |
| Muy insatisfecho | 54 | 56 | 26.2 | 27.1 |
| Total | 206 | 206 | 100 | 100 |

Medidas simétricas

| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,817 | ,098 | 5,867 | ,000 |

Los resultados muestran la relación entre la variable de satisfacción del usuario y la calidad del usuario en lo que se puede observar que en el nivel muy satisfecho en la variable de satisfacción se alcanza el 3.3% y en la calidad 2.9%, en el nivel de satisfecho en la satisfacción se alcanza el 5.3% y en la calidad el 5.8% en el nivel de indiferente en la variable de satisfacción con el 23.3% y en la variable calidad el 23.1%, en el nivel de insatisfecho en la variable de satisfacción llegó al 42.7% y en la variable de calidad el 42,6% en el nivel de muy insatisfecho en la variable satisfacción con el 26.2% y en la variables de calidad el 27.1%.

Es importante destacar que al evaluar la prueba tau-b de kendall es muy alta significativa ($p < 0.01$), esto implica que existe una relación directamente significativa de 0,817 entre la satisfacción del usuario y la calidad.

Tabla 2:

Nivel de satisfacción del usuario externo para mejorar la calidad atención en laboratorio clínico

| Dimensiones | | frecuencia | porcentaje |
|------------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Fiabilidad | Muy satisfecho | 7 | 4.% |
| | Satisfecho | 11 | 5.% |
| | Indiferente | 46 | 22% |
| | Insatisfecho | 89 | 43% |
| | Muy insatisfecho | 54 | 26% |
| Capacidad de respuesta | Muy satisfecho | 11 | 5.% |
| | Satisfecho | 18 | 9.% |
| | Indiferente | 47 | 23% |
| | Insatisfecho | 93 | 45% |
| Seguridad | Muy insatisfecho | 38 | 18% |
| | Muy satisfecho | 8 | 5.% |
| | Satisfecho | 21 | 9.% |
| | Indiferente | 46 | 23% |
| Empatía | Insatisfecho | 97 | 45% |
| | Muy insatisfecho | 35 | 18% |
| | Muy satisfecho | 8 | 5.% |
| | Satisfecho | 21 | 9.% |
| | Indiferente | 46 | 23% |
| Elementos tangibles | Insatisfecho | 97 | 45% |
| | Muy insatisfecho | 34 | 18% |
| | Muy satisfecho | 8 | 4.% |
| | Satisfecho | 10 | 5.% |
| | Indiferente | 45 | 22% |
| | Insatisfecho | 91 | 43% |
| | Muy insatisfecho | 53 | 26% |

Se puede observar en el diagnóstico de la variable de satisfacción del usuario, en la dimensión de fiabilidad de encuentra en el nivel de satisfecho con el 5% de los usuarios, en la dimensión de capacidad de respuesta en el nivel de satisfecho con el 9%, en la dimensión de seguridad en el nivel satisfecho con el 9%, en la dimensión de empatía en el nivel de satisfecho con el 11% y en la dimensión elemento tangible satisfecho con el 5%, en la dimensión de empatía en el nivel de insatisfecho con el 45%, de la misma manera, en este nivel insatisfacción, en la dimensión elemento tangibles se alcanzó el 43%, en la dimensión de seguridad en insatisfacción se llegó al 45%, en la dimensión de capacidad de respuesta en insatisfecho alcanzó el 44% y en la dimensión de fiabilidad en insatisfacción con un 43% de los usuario.

Tabla 3:

Niveles de calidad de atención de los usuarios externos atendidos en laboratorio clínico de un Hospital MINSA en Lambayeque

| | | frecuencia | porcentaje |
|---------|-----------|-------------------|-------------------|
| Humana | Muy Bueno | 6 | 3% |
| | Bueno | 15 | 7% |
| | regular | 58 | 28% |
| | malo | 75 | 36% |
| | Muy malo | 53 | 26% |
| Técnica | Muy Bueno | 7 | 3% |
| | Bueno | 16 | 8% |
| | regular | 57 | 28% |
| | malo | 78 | 37% |
| | Muy malo | 55 | 26% |
| Entorno | Muy Bueno | 9 | 3% |
| | Bueno | 14 | 7% |
| | regular | 53 | 28% |
| | malo | 81 | 38% |
| | Muy malo | 54 | 26% |

Se muestra la relación entre las dimensiones de la variable calidad donde, la dimensión humana se ubica en un nivel bueno con el 7%, en la dimensión técnica también en el nivel bueno con el 8%, y en la dimensión de entorno se ubicó en el nivel bueno con el 7%; por otro lado, el nivel malo de la dimensión humana con el 36%, en la dimensión técnica en el nivel de malo con el 36% y en la dimensión de entorno en nivel de malo alcanzó el 38 % de los usuarios.

Tabla 4:

Relación de las dimensiones de la satisfacción y la calidad de atención según la fiabilidad del usuario externo atendido en laboratorio clínico

| Rho de Spearman Calidad | | Calidad | | | |
|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------|--------------|------|
| | | Humana | Técnica | Entorno n | |
| Satisfacción del usuario | | Coeficiente de correlación | ,743 | ,751 | ,789 |
| | Fiabilidad | Sig bilateral | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | N | 206 | 206 | 206 |
| | | Coeficiente de correlación | ,730 | ,742 | ,780 |
| | Capacidad de respuesta | Sig bilateral | ,001 | ,001 | ,000 |
| | | N | 206 | 206 | 206 |
| | | Coeficiente de correlación | ,735 | ,746 | ,790 |
| | Seguridad | Sig bilateral | ,001 | ,001 | ,000 |
| | | N | 206 | 206 | 206 |
| | | Coeficiente de correlación | ,732 | ,750 | ,787 |
| | Empatía | Sig bilateral | ,001 | ,001 | ,000 |
| | | N | 206 | 206 | 206 |
| | | Coeficiente de correlación | ,742 | ,747 | ,788 |
| | Elementos tangibles | Sig bilateral | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | N | 206 | 206 | 206 |

Se puede visualizar que, el valor de la prueba de coeficiente de correlación de spearman es muy altamente significativo de ($p < 0,01$) esto indica que existe una relación directamente muy fuerte entre las dimensiones de satisfacción del usuario y las dimensiones de calidad.

V. DISCUSIÓN.

Los resultados presentados en la discusión se fundamentan en los objetivos y en la hipótesis presentada, las variables de estudio y los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos.

Estos resultados logrados demuestran la existencia de una estrecha relación muy positiva y significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad, demostrado en el valor de la prueba Tau-b de Kendall de alta significancia de ($p < 0.01$). Esto implica una relación directa de grado muy fuerte (0,817).

Los resultados alcanzados se pueden comparar con los presentados por Orozco (2018). refiere en su estudio relacionado con la satisfacción al cliente y a la calidad en la atención que recibe la atención médica externa, en él se propuso valorar como satisfacer a los usuarios en la calidad que reciben en las visitas médicas. Se realizó con un estudio descriptivo de corte transversal. La muestra fue de 364 clientes. Se concluyó, de acuerdo a los criterios, que la atención en las visitas médicas se cumple de forma moderadamente de acuerdo a la calidad establecida. Además, existe coincidencia en las dimensiones utilizadas, con relación a la investigación presentada, así como en sus variables de estudio.

Relacionado con el estudio Rojas et al (2018) expreso en su estudio, para evaluar la satisfacción de los pacientes en visita externas medicas en el Laboratorio clínico Chile, el mismo tuvo como objetivo evaluar la satisfacción y la calidad de atención a los usuarios que no están internos. Se Utilizó una metodología transversal y la observación cuantitativa, el instrumento utilizado fue la encuesta aplicada y una muestra de 388 usuario hembras y varones que fueron participe en la investigación.

Se demostró que la calidad y la atención, fueron evaluadas de muy buena alcanzando el 16,27% y buena 15,25% en la se establece una relación significativa positiva entre como satisfacer al cliente del día a día. Los pacientes expresaron, en un primer momento, la necesidad y obligación que exista seguridad y confianza, en un segundo que, el costo está por encima de sus posibilidades. Se llegó a la conclusión que, se podía satisfacer al máximo nivel de los clientes referido a la calidad de la atención que se presta en el laboratorio.

Además, se evaluó que, tanto, lo teórico, como los resultados del estudio, aportaron grandes conocimientos para corroborar la investigación propuesta.

Al respecto Carrillo, R. et al (2022), refiere que: calidad es la forma de atender en los servicios de consulta, realizada fuera del centro de salud en la ciudad del centro Universidad Juárez Autónoma de México, el objetivo era saber si la satisfacción y la calidad brindada a los clientes en consulta es idónea en centro de salud. El mismo fue transversal, descriptivo, para el cual se utilizó la encuesta SERVQUAL, se logró como resultado que el 8,5% de los pacientes están ubicado en la categoría de complacido y satisfecho con los servicios de atención brindada.

Así mismo los resultados dirigidos a la organización y discusión del primer objetivo específico en relación a la satisfacción del usuario señalan que el 45 % se encuentran en el nivel de insatisfacción empatía en el nivel de insatisfecho el 45 %, de la misma manera en este nivel insatisfacción, en la dimensión elemento tangibles se alcanzó el nivel de 43 %, en la dimensión de seguridad en insatisfacción se llegó al 45%, en la dimensión de capacidad de respuesta en insatisfecho se alcanzó el 44% de los usuarios

De forma general en insatisfacción se encuentra el 43 % de los usuarios. se observa que el 26 % se encuentra en el nivel de muy insatisfecho, el 22% se encuentra en el nivel de indiferente , en el nivel de satisfecho el 5% y solo el 4 % en el nivel de muy satisfecho; esto demuestra que no se han logrado los resultados necesario para lograr que los usuarios asistan on frecuencia y tranquilidad a la institución; por otro lado los resultados se manifiestan en la teoría de Donabedian, ya que la misma se fundamenta en la atención adecuada al usuario y permita el logro de atención on calidad teniendo en cuenta , los elementos de entorno, técnica y el humano .

De igual forma el estudio que se semeja con el presente es el de Machaca (2021) refiere que la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario en un grupo de farmacias Cruz Azul de Ambato en Ecuador”, se propuso determinar la satisfacción y la calidad de servicio de los usuarios en las farmacias, en lo que diera lo necesario y lo esperado por los usuarios. El estudio fue de tipo, descriptivo exploratorio y explicativo, con una muestra de 383 usuarios, se aplicó el cuestionario como instrumento. Los resultados demostraron satisfacción en parte, lo que permitió proponer acciones para lograr solución y brindar una mejor atención al usuario. Se concluyó permitiendo una hacer una propuesta de acciones organizativas para obtener mayores resultados en la calidad; significando que entre ambas variables existe estrecha relación.

Otro de los estudios que se relaciona con la investigación fue el escrito por Calderón (2018) expresa en su estudio acerca de la Satisfacción que se brinda a los usuarios y la calidad que se alcanza en las actividades del laboratorio en el hospital de la solidaridad Tacna”, propone buscar la relación entre satisfacción del cliente y la calidad percibida. Se utilizó el método correlacional, con diseño transversal, no experimental.

La muestra fue de 321 usuario, el instrumento utilizado fue el cuestionario para satisfacer a los clientes y el de evaluar la atención y sus resultados. Se concluye, significando que se permitió satisfacer al usuario y se alcanzando una correlación significativa entre los servicios y la calidad brindada en el laboratorio y sus variables e indicadores. La investigación aportó, conocimientos para evaluar los resultados.

De igual manera otro estudio que se semeja con presente es el presentado por Paripancca (2019) este estudio dirigido la Calidad de los servicios y la satisfacción del usuario que reciben atención en consultas médicas externas en un hospital público privada. De San Marco”, se determinó buscar la correlación entre la calidad que se brinda y satisfacción a los clientes El estudio fue básica, y su enfoque cuantitativo, con diseño correlaciona.

La muestra 351 usuarios, el instrumento fue el cuestionario Servqual. Se conclusión que existe una correlación directa entre la calidad que se brinda y como satisfacer a los clientes, todo ello avalado con la prueba de Tau de Kendall ($p\text{-valor} = .000 < .05$). Se finalizó que existe relación entre ambas variables y nos permitirá profundizar en el marco teórico del presente estudio. De igual forma tiene relación con la teoría de Donabedian, ya que la misma se basa en utilizar iguales dimensiones e indicadores relacionada con el estudio presente basada en la variable de calidad, en ella se tiene en cuenta aspectos interesante como el entorno, la técnica y el factor humano en el logro de atención al usuario, que miden la situación del lugar, la iluminación y la ventilación.

Al respeto Palacios (2017) en su estudio, referido a los niveles de satisfacción del cliente en la consulta externa y la correlación con la calidad que se presta en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima”, el objetivo fue diagnosticar como

satisfacer los usuarios y su correlación con la calidad. La investigación fue observacional, prospectivo y transversal la muestra utilizada fue 368 pacientes y el instrumento utilizado fue cuestionario Servqual.

Se demostró que el 54,5% de pacientes tienen insatisfacción, se pudo evaluar predominio de las variables e indicadores que tienen que ver con la fiabilidad y las respuestas emitidas, por el contrario, se logró satisfacer en las variables e indicadores que tienen que ver con la confianza y los elementos contables tangibles. Se puede concluir que existe insatisfacción en los pacientes, demostrándose que la calidad que se brinda en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas está inferior a lo planificado. Esta evaluación permite avanzar en el conocimiento de nuevas investigaciones, así se demuestra con la investigación presente, ya que coincide presentando dificultades con la variable satisfacción en los usuarios.

La siguiente investigación que se relaciona con el estudio presente es la presentada por (Coaquira 2019) refiere en su investigación como se establece correlación entre la calidad que se brinda y satisfacción del usuario en las consultas externas en Odontología del Hospital Hipólito de Tacna, se propuso buscar lo alcanzado en la calidad que se presta y la correlación para satisfacer a los usuarios. Esta investigación fue cuantitativa, con un diseño descriptivo, transversal, correlacional. Para el cual se utilizó el cuestionario que tiene su base en el modelo de Donabedian.

Lo anterior permitió concluir que, hay eficiencia, sistematicidad e integralidad en el grupo, que hay mejor resultado para satisfacer al paciente. Esta investigación de Coaquira es diferente a la presentado por Donadebian, en relación a las variables e indicadores utilizados, aunque los dos utilizan el ejemplos y modelo de Donadebian dirigido a la calidad que se brinda. Lo que implica que, aunque difieren en algún aspecto si van dirigida a la satisfacción y la calidad del usuario además coincide, en los indicadores que se utilizan.

Con respecto a la discusión de la variable de calidad, (Canzio, 2018) expreso acerca de la calidad y su atención en un laboratorio clínico para la satisfacción del usuario en el hospital linio de emergencia, se propuso determinar que la calidad en el

laboratorio, tiene en cuenta el conocimiento del paciente. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo, el diseño descriptivo, en el cual se utilizaron las actividades de Colaizzi, como técnica se utilizó la encuesta.

Se pudo observar tres elementos que evidencian el concepto de calidad, ellos son, los materiales, recursos que existen en la institución; la profesionalidad de quienes laboran y las relaciones sociales. Se concluye, que los elementos antes señalados representan una acción para los actores que realizan su trabajo en emergencia, para fortalecer la atención, con prioridad a la opinión del usuario. Nos permitió evaluar que otros autores, aunque lo han evaluado no utilizan los mismos aspectos; lo que implica y da valor a la investigación presente, ya que se hace corresponder con los indicadores de la teoría de Donabedian.

Los resultados presentados nos permiten conocer lo expuesto por (Pisfil, 2020) en su estudio, referido a las acciones y gestiones para cambiar la forma de satisfacer a los clientes del servicio de emergencia del hospital belén Lambayeque, el objetivo fue presentar una estrategia para cambiar la forma de satisfacer los usuarios del Hospital Belén Lambayeque, la muestra fue de 86 usuario. Se utilizó el instrumento la escala Serqual, logrando los diferentes resultados por dimensiones, Fiabilidad fue de 74,8% en los usuarios y que no están satisfecho, la dimensión de la capacidad de respuesta se logró el 68,9% de los pacientes sienten insatisfacción.

La dimensión Seguridad alcanzo el 68,9% de los pacientes se manifiestan insatisfechos. La dimensión Empatía el 79,1% de los usuarios se sienten insatisfecho, los indicadores tangibles aportaron como resultado que el 65,0% de los usuarios se sienten insatisfecho. Se concluyó que la dimensión empatía alcanzó el 73,3% en los usuarios y no están complacido con el trato que se les da en el Hospital de Belén, son los resultados los de mayores dificultades hallados en los últimos años de atención; lo que implica en la investigación presentada se puede comparar al utilizar dimensiones e indicadores similares.

Para llegar al final de la discusión de la relación que se establece entre la dimensión de satisfacción del usuario y la calidad al evaluar las dimensiones se utilizó el método Rho de Spearman con respecto a la vinculación de las variables de

satisfacción del usuario y calidad se puede observar que existe una correlación altamente positiva de 0,743 y en la dimensión de fiabilidad de ,751, con un coeficiente de correlación de ,000, lo que implica una correlación muy alta y significativa entre las dos, de esta misma forma en la dimensión capacidad de respuesta su coeficiente de correlación fue de 730 muy positiva significativamente y en la dimensión técnica de ,740 y en la dimensión de entorno de ,780 de correlación con un coeficiente de correlación de 0,01 altamente significativo, en la dimensión de empatía ,735 de correlación en la dimensión de seguridad ,732 de correlación y en la dimensión de aspectos tangible de 742de correlación, lo que demuestra su estrecha correlación muy significativa, de forma general se alcanzó un coeficiente de correlación de 0,01 , lo que demuestra su alta correlación de grado alto y significativo .

Los resultados antes mencionados se hacen corresponder con los presentados por (Reaño, 2019) refiere en su estudio acerca de la Calidad de los servicios para dar satisfacción a los usuarios en el Hospital de Lambayeque, Chiclayo; con el objetivo de buscar, la correlación entre la calidad y la satisfacción de los clientes. Se formuló, un problema con la siguiente pregunta ¿Existe correlación entre calidad que se brinda y la satisfacción de los pacientes?

La metodología utilizada fue la descriptiva – correlacional, con un diseño transversal, no experimental; el instrumento aplicado fue la encuesta, se muestreo a 281 paciente. Se evaluó que los resultados de la investigación, la correlación directa entre la variable calidad de los servicios y satisfacción de los pacientes, la relación Rho de Spearman de 0.725 con significado bilateral de 0.06. Se llegó a la conclusión, que la satisfacción de los usuarios es deficiente, pues se aglomeran muchos usuarios, faltando conocimiento en el personal de salud y los trabajadores; además es mala calidad de atención; lo significa que, aunque se evalúan los mismos indicadores y dimensiones, siempre se presentan dificultades en las variables y no en todos los momentos se dan las coincidencias en que ambas presenten las mismas dificultades.

Los resultados los podemos correlacionar con los presentados por Paredes (2020) expresa en su investigación acerca de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud Cañaris, con el objetivo de encontrar la correlación entre las variables, dimensiones y sus indicadores El estudio fue de tipo transversal, no

experimental, correlacional. descriptivo, solo se usó a personas mayores de edad, que van a la consulta externa, la muestra fue de 148 paciente. Se utilizaron dos instrumentos elaboraron por la tesista, el método estadístico fue a través de alfa de Cronbach, se obtuvo como resultados en la calidad que se brinda de 0,989 y para la satisfacción el 0,996. los resultados obtenidos fueron a través del software SPSS.25. Los resultados demostraron que, las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, y fidelización están relacionadas significativamente y directamente con la satisfacción de los pacientes externo. Se concluye que hay una relación positiva; lo que significa que lo podemos comparar con los resultados presentados ya que es semejante en sus indicadores, dimensiones y variables, así como en las bases teóricas utilizadas.

Para concluir se puede resumir de la necesidad de implementar estrategias, actividades y programas que permita a los usuarios mejorar en la satisfacción y la calidad de los usuarios en las diferentes consultas en las instituciones de salud. Otro de los autores que mantiene relación con el estudio es la presentada por (Alvarado 2018) el refiere de las acciones que deben realizarse para lograr la satisfacción del usuario, el cual plantea que estos aspectos se han convertido en algo común y cotidiano, reafirma que es ya el deseo del usuario que necesitan de la verdadera atención en las instituciones de salud.

En sentido común los usuarios necesitan ser atendido con agrado, empatía y cariño, que permita ser recocado y diferenciado en lo mayor posible, que el tiempo de atención no pase de horas extras y sea preciso en su atención. Al tener muchas experiencias los usuarios evalúan la forma en que son atendidos en cada actividad y servicio. Es importante que las organizaciones no solo se conformen en satisfacer al usuario, también deben comenzar a realizar actividades que permita aumentar satisfacción, deseo, amor y emoción que se demuestre en los usuarios, señala que para ello se tuvo en cuenta llegar a través de las hipótesis, el problema y los objetivos propuestos en la investigación.

VI. CONCLUSIONES

El final de la tesis los podemos concluir de la forma siguiente.

1. Los resultados de valor de la prueba Tau-b de Kendall, es muy significativa de ($p < 0,01$; lo que indica que hay una relación directa de grado muy fuerte de 0,817) entre la satisfacción del usuario y la calidad.
2. Se logró identificar que según las características de las dimensiones de las variables de satisfacción del usuario se encuentra en el nivel de insatisfecho en fiabilidad el 43 %, en capacidad de respuesta insatisfecho el 45 % de los usuarios, en seguridad en insatisfecho el 44 %, en empatía en el nivel de insatisfecho el 45 % de los usuarios, en elemento tangible en insatisfecho el 42 % de los usuarios.
3. Se diagnosticó que en la variable de calidad en el nivel del entorno se alcanzó el 25 % de muy malo de los usuarios, en humana se alcanzó el 28 % de muy malo y en técnica el 26 % de muy malo de los usuarios.
4. Para finalizar se pudo evaluar que el valor de la prueba del coeficiente Spearman, es muy significativa ($p < 0,01$), indicando que existe relación directa muy significativa y de grado muy fuerte entre las dimensiones de satisfacción del usuario y la calidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a jefe del laboratorio, evaluar sistemáticamente, a través encuesta la satisfacción del usuario, como mínimo dos veces en el año. Colocar buzones para permitir a los usuarios dejar sus quejas y sugerencia sin tener que hacer una presencia personal.
2. Se recomienda al jefe de hospital, realizar y hacer la solicitud de preparación, capacitación al personal del laboratorio clínico, teniendo en cuenta los criterios de satisfacción del usuario y calidad, buscando actualizarse en cuanto a su trabajo y la atención en los servicios.
3. Se sugiere la implementación de flujograma para la atención en los servicios del laboratorio, para que el tiempo de atención a los usuarios se reduzca y se mejore la satisfacción y calidad del usuario.
4. Se recomienda que para la dimensión entorno, realizar cambios en local y las condiciones en que se atienden a los usuarios.

REFERENCIAS

- Abugattas, J. (2020). *Análisis espacial de la situación e impactos en los servicios de salud y educación en el contexto de la pandemia por la COVID*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3109815/CEPLAN%20-%20An%C3%A1lisis%20espacial%20de%20la%20situaci%C3%B3n%20e%20impactos%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20educaci%C3%B3n%20en%20el%20contexto%20de%20la%20pandemia%20por%20la%20COVID-19.pdf?v=1652885996>
- Acuña, S. (2021). Nivel de satisfacción del afiliado como indicador de calidad de atención del seguro integral de salud en un hospital de Lambayeque. *revista CEP*, 10 y11. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1470>
- Alvarado, E. (2018). *Nivel de satisfacción del cliente y propuesta de un plan de capacitación en la empresa Mick Sport*. Trujillo: S.A.C <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7393>
- Amador, C. (2010). *Un Sistema de calidad en salud, Situación actual y perspectivas en la atención primaria*. Habana, Cuba: Revista, cubana de salud. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21416135012>
- Anahua, W. (2015). *Nivel de Satisfacción del Usuario Atendido en los Servicios de Emergencia de los Centros de Salud de Atención de 24 Horas: Ciudad Nueva y San Francisco*. Tacna: repositorio. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/106>
- Busto, V. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo. *Journal* 5(10). <https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/3770>
- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad*. Tacna, enero del 2018. Perú. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
- Canzio, C. (2018). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este*. Lima. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>

- Carrillo, R. et al. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista salud quintana roo*; 9(35) p. 11-15. https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
- CNT. (2018). *Normas y Documentos*. Lima: repositorio. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5880>
- Coaquira, C. (2019). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue*. Tacna. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>
- Corbello, A. (2018). La garantía de la calidad en la atención primaria de salud. *Scielo*, p. 2. <https://www.google.com/search?q=Corbell>
- Croinin, J., y Taylor, S. (1992). Reconciling Performance Based and Perceptions-Minus- Expectations Measurement of Service Quality. *journal of marketing*, 125 y 131. <https://www.jstor.org/stable/1252256>
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *journal of marketing*, 55y 68. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299205600304>
- Daramola, O., Maduka, W, Adeniran, A., Akande, T. (2017). Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los servicios a los que se accede en el marco del Plan Nacional de Seguro Médico en un centro de salud terciario en el centro norte de Nigeria. *J Commun Med Prim Cuidado de la Salud*; 29 :11–7. <https://www.ajol.info/index.php/jcmphc/article/view/160828>
- Díaz, J. (2018). *Satisfacción de los clientes de las farmacias mifarma del sector Angamos de surquillo*. Surquillo, Lima: repositorio. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1655>
- Donabedian, A. (1996). Manual para equipos de mejora de calidad. *redaly*, p. 2. <https://www.redalyc.org/pdf/662/66276215.pdf>
- Donabedian, A. (1996). Los siete pilares de la calidad. *revista redaly*, p. 2. https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/09/Siete_Pilares_Calidad.pdf

- Dos Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Revista, Redaly*, p. 1. <https://www.redalyc.org/pdf/604/60446825006.pdf>
- Galot, G. (2018). *Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular 'Carlos Alberto Peschiera Carrillo'*. Lima: repositorio. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_457991f5e43dfb56831219ef09560979
- Gastelú, J. (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes servicio de ginecología y obstetricia Hospital Regional de Loreto Iquitos*. Iquitos: repositorio. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAP_71d179629c76e93efeea68712898b042
- Gonzáles, R. (2018). Calidad de la atención dirigida a adultos mayores frágiles. *Revista Archivo Médico de Camagüey*. 22 (1), pp 5-8. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211159706003>
- Guerrero, L. y Galoc, G. (2018). *Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular 'Carlos Alberto Peschiera'*. Lima: repositorio. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2652>
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Universidad de Celaya: repositorio. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- INSN. (2017). *Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en ortodoncia y ortopedia maxilar departamento de Odontopediatría, INSN*. Lima: repositorio. https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL_esPE861PE861&sxsrf
- Jhonson, R., y Kuby, P. (2007). Estadística elemental. México. *revista, Cengage, Learning*, p. 11. <https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Johnson>
- Kieny, MP., Evans, TG., Scarpetta, S. et al. (2018). *Entrega de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura universal de salud*. Washington, DC: Grupo del Banco Mundial, 2018.

- kotler, P., y Keller, A. (2012). Fundamentos del marketing. México. *Revista Pearson*, 13y 14.
- Lee, D. (2016). HEALTHQUAL: una escala multi-item para evaluar la calidad del servicio de salud. Service Business.
- Lópe, A. (2012). Estudio de la satisfacción del paciente en Odontología mediante cuestionarios de Salud: Adaptación al español del Cuestionario: "Dental satisfacción Questionarie. Valencia. *Scielo*, p. 2. <https://roderic.uv.es/handle/10550/24925>
- Machaca, G. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el policlínico policial Tacna, durante el contexto covid.* Tacna, Perú: repositorio. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1929>
- Manrique, J., Manrique, C. Chávez, B. y Manrique, E. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Revista Estomatológica Heredia*; 28(3), pp. 185-194. <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/download/3396/3545> (pdf)
- Mejía, T. (2019). *Calidad de atención en consulta externa de la Clínica Millenium y su relación con la satisfacción de los pacientes asegurados en EPS, Chiclayo 2019,* tesis. Chiclayo: repositorio. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1929/>
- Melese, W. Ewunetu, A. y Genetu, M. (2022). Level of satisfaction and associated factors among patients attending outpatient departments of south Wollo health facilities, Ethiopia. <https://doi.org/10.1371/journal.pgph.0000761>
- MINSA (2018). *Sistema de gestión de la calidad.* Lima: repositorio. <https://repositorio.ins.gob.pe/xmlui/handle/INS/1030?show=full>
- Orozo, U. (2018). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.* Managua, Nicaragua: repositorio. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10056/Sil>

- Pacahuala, M. (2018). *Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán*. Lima, Perú: repositorio. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2412>
- Palacio, M. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas*. Huánuco: repositorio. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/357;jsessionid>
- Parasuraman, A. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing. Scholarly*, 12. https://www.researchgate.net/profile/ValarieZeithaml2/publication/225083802_
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud. *Scielo*, pag3. [https://www.google.com/search?q=Paredes%2C+C.+\(2020\)](https://www.google.com/search?q=Paredes%2C+C.+(2020))
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pisfil, M. (2020). Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del hospital belén Lambayeque. *revista, USS*, p. 10. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6692>
- Reaño, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque. *Scielo*, p. 3. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7896>
- Reolid, R. et al. (2018). Satisfacción de los pacientes en dos modelos asistenciales de Atención Primaria distintos en España y Portugal. *Revista Clínica de Medicina de Familia*.11 (3), pp 128-136. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169659858003>
- Rojas, C. et al. (2022). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Scielo*, p. 1,2.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642020000400221&script=sci_abstract

Romero, R., Gálvez, P., Belda J. y Millá, M. (2015). Percepción de la calidad en Centros de Atención Temprana: Resultados de un análisis comparativo Escritos de Psicología. 8(2). pp. 71 -76. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=271041134010>

Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación*. universidad de Celaya: repositorio.
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Vargas, M. (2020). *Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la superintendencia nacional de los registros públicos de Tacna*. Tacna, Perú: repositorio.
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1434>

Vera, C. (2016). *Calidad en la atención de los usuarios en el laboratorio clínico*. Guayaquil, Ecuador: Repositorio.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43892>

Zurita, E. (2019). *valuación de la calidad del servicio al cliente de Bicisport S.A.C en la ciudad*. Trujillo: repositorio.
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2235>

ANEXO: 1 Tabla de operacionalización de la variable

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA |
|--------------------------|---|--|------------------------|---|--|
| Satisfacción del usuario | Satisfacción es permitir placer a los usuarios que reciben atención en las instituciones de salud, satisfacer es un medidor para controlar las acciones que se realiza en cada paciente, permite conocimiento para evaluar la calidad nos proporciona n los centros de salud, permiten información sobre la calidad a los que dirigen y organizan los procesos donde se tiene en cuenta la percepción y los resultados del que la recibe, el paciente, (Coaquira, C 2019) | Habilidades se medirá a través de las dimensiones: Dimensión Fiabilidad; se tiene confianza y respeto al personal que labora en la entidad; Dimensión Capacidad de respuesta; se presta atención con prontitud y calidad Dimensión Seguridad; es confiable y seguro la atención que se brinda respetando a cada persona Dimensión Empatía; existe un buen trato de las personas que atienden a los pacientes: Dimensión Elementos tangibles; Existe orientación correcta que permita a los usuarios conocer cada momento en el laboratorio (Cronin & Taylor 1992), | Fiabilidad | El personal orienta y explica de manera clara La atención se realiza respetando el horario y orden de llegada Es sencillo obtener una atención en el laboratorio | Escala Likert, del 1 a 5 como calificación |
| | | | Seguridad | Durante la atención se respetó su privacidad El personal de laboratorio realizó el procedimiento completo El personal que lo atendió, le inspiró confianza | |
| | | | Capacidad de respuesta | La atención del módulo de atención es rápida. La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida. La atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna | |
| | | | Empatía | El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia El personal muestra interés en atenderle de la mejor manera El personal explicó de la mejor manera que hacer después de los exámenes | |
| | | | Elementos tangibles | Los letreros del laboratorio orientan a los pacientes El laboratorio cuenta con materiales necesarios para su atención Los ambientes del laboratorio se encuentran limpios | |

| | | | | | |
|---------|--|--|-------------------|---|---|
| Calidad | <p>Calidad se refiere a las posibilidades que el centro de salud institución presta para lograr mejorar la atención que se brinda y que permita evaluar el gasto de los pacientes de forma adecuada, significa una atención adecuada y cómoda, en la organización ambientación, higiene y respecto a la persona todos estos aspectos sirven las el estudio que se está realizando (Montenegro, 2018)</p> | <p>Está Se tendrá en cuenta las dimensiones: Dimensión Humana: condiciones del personal que labora Dimensión Entorno; todas las condiciones del lugar: Dimensión Técnica; instrumentos científicos de última generación, (Donadebian 1992)</p> | Dimensión Humana | <p>El personal durante la atención estaba correctamente uniformado. El personal respeta la atención preferencial. El personal respeta sus creencias. El personal usa palabras fáciles de entender</p> | <p>Escala Likert, del 1 a 5 como calificación</p> |
| | | | Dimensión Entorno | <p>La ubicación del laboratorio es adecuada. La iluminación del laboratorio es adecuada. La ventilación del laboratorio es adecuada. El laboratorio tiene equipos modernos</p> | |
| | | | Dimensión Técnica | <p>El personal demuestra conocimiento en el área de recepción. El laboratorio tiene un buen sistema de registro. El personal demuestra experiencia en el área de toma de muestra. El sistema de entrega de resultados es moderno y rápido.</p> | |

Anexo: 3 Ficha técnica instrumental

La presente Ficha técnica, corresponde a los dos instrumentos aplicados por el mismo autor.

| | |
|-------------------------|--|
| Nombre | Calidad y satisfacción de los usuarios de clínica externa |
| Autor | Calderón (2018) |
| Año | 2018 |
| Finalidad | Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque |
| Aplicación | Aplicación individual, el ámbito de aplicación son los usuarios externos que asistieron al laboratorio y participaron una vez de tener el consentimiento de cada uno de ellos, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción en laborarlo, así como la calidad que fueron atendidos |
| Validez y confiabilidad | La validez se realizó con la colaboración de experto, que fue tomado del autor caldero 2018 donde se obtuvo un puntaje de 0,980 y la confiabilidad alfa de Cronbach en un nivel 0,817 |

Tabla 1 valoración de las dimensiones de satisfacción del usuario

1 = Muy insatisfecho

2 = Insatisfecho

3 = Indiferente

4 = Satisfecho

5 = Muy satisfecho

Tabla 2 1 valoración de las dimensiones de calidad

1 = Muy mala

2 = Mala

3 = Regular

4 = Buena

5 = Muy buena

Anexo:4

Cuestionario de satisfacción del paciente. Utilice una escala numérica

del 1 al 5

Presentamos una serie de preguntas que pudieran ocurrir en diferentes situaciones dentro del laboratorio. A las a que debes dar respuestas, marcando con una "X" del 1 al 5 según te resulte mejor, acerca de la realidad que ocurren en la realidad que observas en el laboratorio. No habrá respuestas buenas y malas solo es saber el nivel de satisfacción que ha recibido

Recuerda que debes contestar todas las preguntas con responsabilidad, que en ellas tendremos toda la seguridad para que no exista divulgación

Marca con un aspa del 1 al 5

1 =1Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Indiferente, 4 = Satisfecho, 5 = Muy satisfecho

| N | Preguntas sobre satisfacción del paciente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | El personal de laboratorio que brinda información, lo orienta y explica de manera clara | | | | | |
| 2 | La atención se realiza respetando el horario y el orden de llegada | | | | | |
| 3 | Es sencillo obtener una atención en el laboratorio | | | | | |
| 4 | La atención del módulo de recepción del laboratorio es rápida | | | | | |
| 5 | La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida | | | | | |
| 6 | La atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna | | | | | |
| 7 | Durante la atención se respetó su privacidad | | | | | |
| 8 | El personal de laboratorio realizó el procedimiento completo | | | | | |
| 9 | El personal que lo atendió, le inspiró confianza | | | | | |
| 10 | El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 11 | El personal de laboratorio muestra interés en atenderle de la mejor manera | | | | | |
| 12 | El personal del laboratorio le explicó de la mejor manera que hacer después de los exámenes | | | | | |
| 13 | Los letreros del laboratorio orientan bien a los pacientes | | | | | |
| 14 | El laboratorio cuenta con materiales necesarios para su atención | | | | | |
| 15 | Los ambientes del laboratorio se encuentran limpios | | | | | |

Anexo:5

Cuestionario de calidad de atención. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Marca con un aspa del 1 al 5

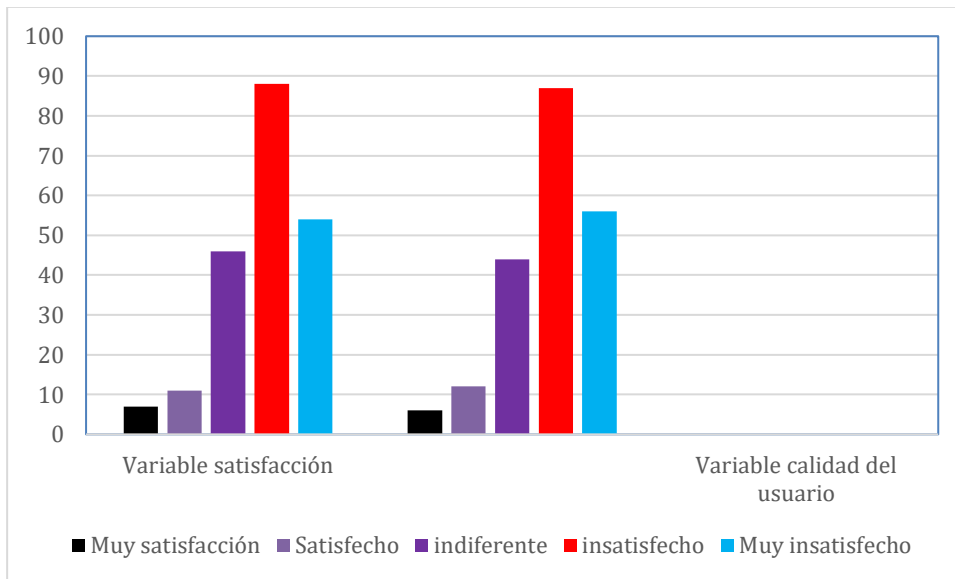
Presentamos una serie de preguntas que pudieran ocurrir en diferentes situaciones dentro del laboratorio. A las a que debes dar respuestas, marcando con una "X" del 1 al 5 según te resulte mejor, acerca de la realidad que ocurren en la realidad que observas en el laboratorio. No habrá respuestas buenas y malas solo es saber el nivel de satisfacción que ha recibido.

Recuerda que debes contestar todas las preguntas con responsabilidad, que en ellas tendremos toda la seguridad para que no exista divulgación

1 = Muy mala, 2 = Mala, 3 = Regular, 4 = Buena, 5 = Muy buena

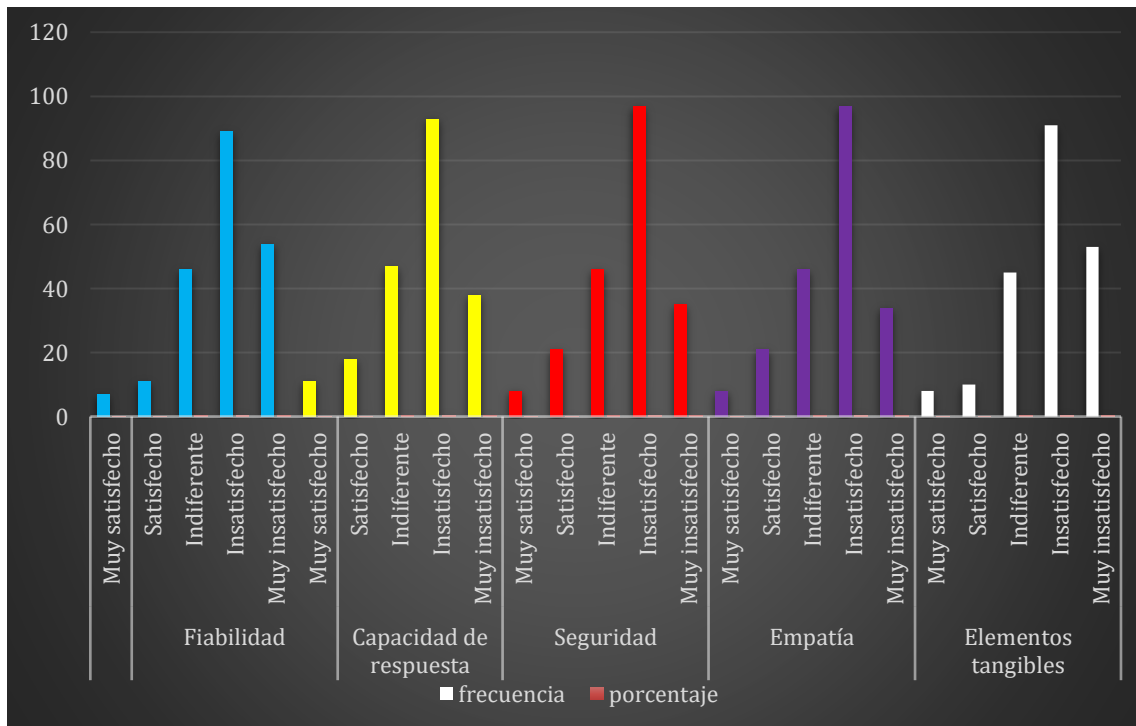
| N | Preguntas sobre calidad de atención | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | El personal de laboratorio durante la atención estaba correctamente uniformado | | | | | |
| 2 | El personal de laboratorio respeta la atención preferencial | | | | | |
| 3 | El personal de laboratorio respeta sus creencias | | | | | |
| 4 | El personal de laboratorio usa palabras fáciles de comprender | | | | | |
| 5 | El personal de laboratorio demuestra conocimiento en el área de recepción | | | | | |
| 6 | El laboratorio tiene un buen sistema de registro de pacientes | | | | | |
| 7 | El personal demuestra experiencia en el área de toma de muestra | | | | | |
| 8 | El sistema de entrega de resultados es moderno y rápido | | | | | |
| 9 | La ubicación del laboratorio es adecuada | | | | | |
| 10 | La iluminación del laboratorio es adecuada | | | | | |
| 11 | La ventilación del laboratorio es adecuada | | | | | |
| 12 | El laboratorio tiene equipos modernos | | | | | |

Anexo:6 Figura: 1 Relación entre la Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico



Anexo:7

Gráfico 2 Diagnosticar la Satisfacción del usuario externo para mejorar la calidad atención en laboratorio clínico



Anexo:8 Figura: 3 Identificación de los niveles de la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico

