



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Espinoza Echeverría, Edith Narcisa (ORCID: 0000-0002-1149-9551)

ASESOR:

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor (ORCID: 0000-0002-6891-0065)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA – PERÚ
2020**

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser él inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos deseados en mi vida profesional.

A mis padres, Narcisa Echeverria y Martin Espinoza por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, es el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres del mundo.

A mi esposo, hijos y hermanos, por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

A Dios por bendecir mi vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi familia por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A los Docentes de la Universidad Cesar Vallejo Filial Piura, del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial al Dr. Kilder Maynor Carranza Samanez tutor de mi proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

A los Directivos y Talento Humano del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador quienes me permitieron realizar mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	15
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de calidad de atención	17
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de satisfacción del usuario	18
Tabla 4. Validación de juicio de expertos	19
Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	19
Tabla 6. Relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción	21
Tabla 7. Calidad de atención en sus dimensiones percibidas por usuarios	22
Tabla 8. Satisfacción en sus dimensiones percibida por usuarios	23
Tabla 9. Comparar las valoraciones entre las dimensiones	24
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de calidad de atención	25
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción	26
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes por edad	27

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	14
<i>Figura 2</i>	Distribución porcentual de la calidad de atención	22
<i>Figura 3</i>	Distribución porcentual del nivel de satisfacción	23
<i>Figura 4</i>	Distribución porcentual de la calidad de atención por sexo	25
<i>Figura 5</i>	Distribución porcentual del nivel de satisfacción	26
<i>Figura 6</i>	Distribución porcentual por edad de usuarios	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. La muestra estuvo compuesta por 101 usuarios externos seleccionados por el método probabilístico calculada por fórmula. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta, la que se aplicó a través de instrumentos como fueron dos cuestionarios uno para cada variable y validados por juicio de expertos; por otro lado, se recurrió al coeficiente del Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad de cada uno de los instrumentos. El enfoque investigativo fue cuantitativo de tipo básico y diseño descriptivo correlacional. Se identificó una correlación de Rho Spearman de 0,624; expresando una correlación positiva moderada y la significación bilateral ,000, tendiendo a la aceptación de la hipótesis investigada.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, humanista, respeto al usuario.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the level of quality of care and the level of satisfaction perceived by users of the clinical laboratory department of Hospital Level II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. The sample consisted of 101 external users selected by the probabilistic method calculated by formula. The technique used to collect the information was the survey, which was applied through instruments such as two questionnaires, one for each variable and validated by expert judgment; on the other hand, the Cronbach's alpha coefficient was used to calculate the reliability of each of the instruments. The research approach was quantitative of a basic type and descriptive correlational design. A Rho Spearman correlation of 0.624 was identified; expressing a moderate positive correlation and the bilateral significance, 000, tending to the acceptance of the investigated hypothesis.

Keywords: quality of care, satisfaction, humanistic, respect for the user

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a un informe emitido por la OMS (2016) considera que «la calidad de atención en el contexto de la salud es certificar que cada usuario o paciente absorba un conjunto de servicios que involucran diagnósticos de índole terapéuticos apropiados para de esta manera lograr una atención sanitaria eficiente». (1). Se debe tener en cuenta una serie de factores y conocimientos que posee el usuario y del servicio de salud, que éste demanda para que de esta manera se alcance un mejor resultado, sin ningún tipo de riesgo y la máxima satisfacción en todo el proceso. Desde el momento que se mejora la calidad en las diferentes áreas de salud está reflejando el mejoramiento de la calidad de atención otorgada, resultados de diagnósticos entregados a tiempo y eficacia en los resultados de los análisis clínicos. (2)

La calidad de atención en el ámbito sanitario se ha venido desplegando desde hace mucho tiempo, auxiliada con procesos innovadores, recursos tecnológicos, preparación tecnológica de los profesionales, quienes son el pilar esencial para garantizar la óptima prestación de servicio; sin embargo, todos estos elementos no han sido suficiente, en la medida que cada día las necesidades y requerimientos de las personas son más complejas. (3). Por otro lado, se presenta que los prestadores del servicio sanitario no cumplen a cabalidad sus funciones, dando como consecuencia una apreciación negativa por parte de los usuarios quienes reflejan su insatisfacción por los resultados que no esperaban del servicio.

Respecto a la eficacia de atención que ofrece el laboratorio clínico es concebida por el usuario externo como un conjunto de características de nivel técnico, científico y humano que debe proporcionar una loable atención a los usuarios, y que estos preserven su confianza por los resultados que obtienen. Se torna relevante que, en los tiempos actuales, se realice un análisis de todos los procedimientos que conllevan a efectuar la atención y servicio que se vienen ofreciendo en el laboratorio clínico; solo de esta manera puede determinarse el nivel de percepción por parte del usuario externo; y se contaría con un insumo

que orientará a efectuar cambios que incidan en beneficio tanto del usuario internos como externo (4).

En la actualidad existen en el Ecuador, instituciones de salud con una alta competencia de establecimientos que brindan atención pública y con ello va la exigencia de la calidad de atención, pues los usuarios piden un trato individualizado y ser atendidos de manera rápida y eficaz; y por esta razón la entidad de salud debe centrar sus esfuerzos en lograr satisfacción en sus usuarios.

Por medio de una observación de campo efectuada en el laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, se evidencia las diversas quejas presentadas por los usuarios en el servicio de laboratorio, una de ellas es la carencia de personal de servicio para que realice el aseo respectivo, asimismo la falta de atención personalizada; además no se cuenta con los reactivos para la realización de los exámenes solicitados por el médico. Estas falencias hacen que el servicio no sea rápido y oportuno. Otra de las causas de insatisfacción son los tiempos de espera para la entrega de resultados a los usuarios. Esta problemática origina que los usuarios sientan insatisfacción por la atención recibida y las consecuencias son la pérdida de confianza y credibilidad, y más aún que los usuarios difunden la mala experiencia a familiares y amigos e incluso a desconocidos.

De lo anteriormente expuesto se planteó el problema general sobre ¿Cuál es la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020? y los problemas específicos siguientes: 1. ¿Cómo es la calidad de atención en sus dimensiones oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa y competencia profesional percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020?; 2. ¿Cómo es la percepción de la satisfacción en sus dimensiones humanista, disponibilidad, trato y calidad de información por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020? y 3. ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de calidad de atención y nivel de satisfacción percibida por usuarios

del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020?

La importancia teórica de este estudio consideró que se ha llevado todo un proceso de indagación en bibliografía especializada, cuyas variables con sus dimensiones han sido conceptualizadas con los aportes científicos de diferentes autores, lo que servirá a futuros investigadores interesados en realizar estudios sobre la atención de calidad y satisfacción de usuarios externos. Asimismo, tiene justificación social porque nos dará a conocer el nexo entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, formando una base de conocimientos para el personal que labora en los laboratorios clínicos, quienes optarán por hacer un análisis de los resultados y replantearán sus estrategias para optimizar la calidad de atención al usuario redundando en su satisfacción.

Por lo tanto, se consideró como hipótesis general que Existe una relación positiva entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020; y respecto a las hipótesis específicas serán: 1. La calidad de atención en sus dimensiones oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa y competencia profesional son más valoradas por usuarios externos del laboratorio clínico del hospital del IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020; 2. La satisfacción en sus dimensiones humanista, disponibilidad, trato y calidad de información son más valoradas por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020 y 3. Existe una relación directa entre las dimensiones de la calidad y nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.

Finalmente, el objetivo general de este estudio fue determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020; Luego, estudiamos como objetivos específicos: 1. Describir la calidad de atención en sus dimensiones oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa y competencia profesional percibida por

usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020; 2. Evaluar la satisfacción en sus dimensiones humanista, disponibilidad, trato y calidad de información percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020 y 3. Comparar las valoraciones entre las dimensiones de calidad de atención y nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**

II. MARCO TEÓRICO

Moreira (Brazil, 2020), en su investigación «Satisfaction of pregnant women with prenatal care in basic health units in the Brazilian Midwest», se orientó por el objetivo de evaluar la satisfacción y expectativas de las gestantes que reciben cuidados prenatales realizados en el servicio básico de salud en una ciudad del Medio Oeste brasileño. Métodos: estudio cuantitativo transversal; la muestra fue 107 gestantes, de 18 años o más y que asistieron al menos a tres consultas prenatales. Se utilizó un instrumento con variables sociodemográficas y la versión brasileña de Expectativas y Satisfacción del Paciente con Atención Prenatal (PESPC). Se realizó el análisis estadístico a través de la prueba t independiente, con significación estadística al 5%. Resultados: edad promedio de 25,6 (DE = 5, 7) años; la mayoría casados (80, 4%); de piel morena (62, 6%); ama de casa (46, 7%); ingreso familiar mensual hasta dos salarios mínimos (43,9%); cuatro a siete años de estudio (58, 9%); la edad gestacional varió de 15 a 39 semanas de gestación, más de un embarazo (38, 3%); un parto (37,4%) y un hijo (37,4%). La satisfacción se asoció con complicaciones en el embarazo anterior ($p < 0, 05$). Conclusión: la satisfacción de las gestantes demostró un nivel positivo en cuanto a la atención profesional, la forma de tratamiento recibió el interés del equipo en transmitir información, la facilidad para programar citas y realizar pruebas durante el período de atención prenatal. (5)

Montalvo (Perú, 2020), en su estudio «Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado», se orientó con el propósito de establecer el nexo existente entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se desarrolló bajo el enfoque investigativo cuantitativo; diseño no experimental, de nivel correlacional. Los usuarios que se atienden en traumatología fueron su grupo poblacional y su muestra la representaron 152 usuarios, seleccionados probabilísticamente. Se llevó a cabo el diseño de cuestionarios para recolectar datos de las variables en cuestión. Resultando que un 65,1% de usuarios señalan que la calidad del servicio recibida es regular, un 45,4% se hallan parcialmente satisfechos, hallándose estadísticamente la existencia de una correlación moderada, directa y significativa entre las dos

variables. El resultado del coeficiente de correlación rho de Spearman ($Rho=0,590$) y un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000$). (6)

Hernández (Perú, 2019), en su artículo publicado «Satisfacción del usuario externo con la atención de la salud en las instalaciones del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados», se planteó el objetivo de estimar la satisfacción con la atención de salud recibida en instalaciones del Ministerio de Salud (MINSA) del Perú y determinar sus factores asociados. Fue un estudio analítico transversal con datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) 2018. La satisfacción con la atención de salud recibida se calificó como muy mala, mala, buena y muy buena. Para determinar los factores asociados a la satisfacción con la atención recibida se estimó un modelo logístico ordinal generalizado. En sus resultados, el estudio incluyó un total de 14,206 adultos que informaron haber sido atendidos en un centro de salud MINSA. El 74,3% de usuarios reportaron satisfacción con el servicio recibido como "bueno o muy bueno". Tener una enfermedad crónica, tener una lengua materna nativa o vivir en una población de más de 2000 personas se asociaron con una menor satisfacción la atención recibida. Vivir en la selva se asoció con un reporte de mayor satisfacción con la atención. Concluyendo que tres de cada cuatro usuarios externos califican la atención recibida en las instalaciones del MINSA como buena o muy buena. Hay subgrupos de población con menor satisfacción con la atención recibida. Mejorar la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de la atención en las instalaciones del MINSA, el mayor proveedor de salud del Perú. (7)

Vera (Ecuador, 2019) en su estudio «Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de emergencia y consulta externa, en el laboratorio clínico y departamento de imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras», se planteó el objetivo de establecer cómo influye la calidad de atención al usuario en emergencia y consulta externa, en relación a su satisfacción sobre el servicio del laboratorio clínico; se aplicó el enfoque cuantitativo; la técnica fue bibliográfica aplicación de encuesta. Su metodología fue no experimental; la población fueron 1000 usuarios y la muestra extraída por fórmula fue de 300 usuarios. Los resultados evidenciaron que 27% apreció como

buena la orientación y colaboración recibida por la secretaría o área de atención al usuario; el 28% estimó como buena la información que le brindaron que consistía en posibles riesgos que conlleva efectuarse un examen médico; el 34% estimó como muy buena la discreción y privacidad tratada con sus exámenes de salud efectuados; el 17% expresó que el trato fue regular; 10% seleccionó malo; el 39% opinó que el servicio brindado no cumplió sus perspectivas. Concluyendo: Que la información obtenida respecto a los derechos y deberes del usuario, el tiempo que debe esperar para poder ser atendido; estas dos condiciones alcanzaron resultados porcentuales positivos muy bajos, sobresaliendo más las apreciaciones negativas. Aunque la mayoría de resultados fueron positivos, cabe señalar que no llegaron al 100% en todo, indicando que existieron disconformidades enormes y negativas; por tanto, debe desarrollarse un plan de mejora. (8)

Maggi (Ecuador, 2018), en su estudio «Evaluación de la calidad de atención en relación a la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro», se propuso valorar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia; fue desarrollada mediante el método deductivo y enfoque cuantitativo; utilizó la escala SERVQUAL para determinar la satisfacción del usuario. La investigación fue transversal analítica. De la población de 4950 niños se extrajo una muestra de 357; los datos se recopilaron mediante encuesta, aplicándosele a la persona que llevaba al niño. Según resultados el 31.7% de los encuestados les pareció indiferente los criterios respecto a los materiales que tienen relación directa con el servicio. 90 usuarios objetaron que los Hospitales IESS no manifiestan interés para lograr la solución de problemas. 30% de usuarios definió que los Hospitales IESS no ofrecen un buen servicio al principio. La expectativa que muestran los usuarios respecto a la agilidad y rapidez de los procesos y servicio fue que no son rápidos. El 25% demostró que el personal sanitario no siempre muestra amabilidad con el usuario. Concluyendo: En la dimensión fiabilidad se evidenció usuarios insatisfechos representados con un índice de 0.5675; en la dimensión tangibilidad se identificó que los usuarios muestran insatisfacción demostrando un índice de diferencia de 0.1575; la dimensión seguridad reflejó resultados de insatisfacción presentando

un índice de 0.593; y en capacidad de respuesta los usuarios se manifestaron en parte satisfechos, cuya valoración fue -0.16. (9)

Polline (Brazil, 2017), en su artículo científico «User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1st cycle of external evaluation from PMAQ-AB». El objetivo de este estudio fue identificar los principales factores que influyen en la satisfacción del usuario con los servicios de atención primaria (AP) por región en Brasil. Utilizando datos secundarios del primer ciclo de PMAQ-AB, se desarrollaron modelos de regresión logística por región, con la satisfacción del usuario como variable dependiente, según lo definido por el análisis de conglomerados. Con base en los modelos obtenidos, la capacidad de la unidad de salud para resolver los problemas de los usuarios y el sentirse respetado por los proveedores de salud fueron los factores más importantes para la satisfacción de los usuarios en todas las regiones de Brasil. Sin embargo, Otros factores importantes por región fueron los siguientes: el horario de atención de la unidad de salud para satisfacer las necesidades del usuario; proveedores que preguntan sobre miembros de la familia; proveedores que preguntan sobre otras necesidades de salud; los usuarios son atendidos sin cita previa (Sur); y usuarios que hacen preguntas después de la cita. En conclusión, los factores que influyen en la satisfacción del usuario con la PC varían según la región y están asociados principalmente con la calidad del acceso, la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la organización del proceso de trabajo. y usuarios que hacen preguntas después de la cita. (10)

La calidad de atención está basada en la «La teoría de la Calidad de la Atención», sostenida y defendida por Donabedian con su pensamiento; definiendo la calidad como los resultados de muy altos beneficios respecto a la atención médica, además con los mínimos riesgos que puedan afectar al usuario o paciente. Indica en su postulado que ésta calidad de atención puede interpretarse en dos ámbitos que se interrelacionan como es el caso de: la técnica y la interpersonal.

La calidad de atención en el contexto sanitario contiene aspectos añadidos a los procedimientos de índole diagnóstica y terapéutica, relacionados en dar respuestas rápidas, satisfactorias, de conocimiento admisible y fácil de

comprender a las consultas de los usuarios o planificar y efectuar procedimientos médicos que no sean tomados con temor por parte de los pacientes. (11)

Los fundamentos teóricos respecto a la calidad de atención se orientan a los grandes aportes que hiciera Donabedian, a quien la historia lo considera como el padre de la calidad de atención en el contexto de la salud o también renombrándolo como el gigante de la salud pública. Sus argumentos teóricos están basados en enfatizar que la calidad de atención es el grado o nivel en que tanto recursos y medios mucho más ansiados se utilizan para conseguir las ascendentes mejoras potenciales en la salud. Además, indica que la calidad de atención está asociada íntimamente con la satisfacción del usuario del campo sanitario.

Respecto a la calidad de atención, la OMS, cita a Romero el año 2015, definiéndola como un «conjunto de servicios de índole diagnóstica y terapéutica que se aplican adecuadamente para lograr una atención sanitaria eficiente, priorizando elementos y conocimientos que posee el paciente y del servicio que brinda profesional de la salud, logrando resultados con un mínimo de peligros de efectos y satisfacción total del usuario». (12)

La dimensión oportunidad se considera como una respuesta de características de mínimo riesgo, pero con la obtención de un beneficio mucho mayor que se presenta en los pacientes o usuarios que enfrentan una necesidad de salud. Está además determinada por la posibilidad del usuario para obtener una efectiva atención sin sufrir ningún tipo de retraso o aprietos que transgredan contra su salud e integridad. (13)

La dimensión accesibilidad en el contexto de la salud está focalizada al grado de posibilidades que demanda un paciente o usuario con el propósito de conseguir una óptima atención en los servicios de salud, ya sea en cualquier áreas o consultorios de patologías especializadas. Además, se traduce en la condición para que los pacientes o usuarios externos, puedan satisfacer su necesidad de atención médica en un laboratorio clínico y el personal que los atienda no exhiba ningún tipo de distinción ni preferencias. (14)

La dimensión seguridad, es valorada como un sentimiento de que brinda confianza, convencimiento y credibilidad. (Albines, 2017), reflexiona que «el nivel de seguridad en un Centro de salud se define como una actividad relacionada con vigilar el acceso y salida de pacientes o usuarios de un ambiente; o material muy sensible, posibles daños, pacientes con enfermedad con grado de riesgo y peligro y otros tipos de problemas frecuentes que se originan en un centro sanitario». (15) El respeto al usuario, se resalta como un valor esencial que considera a toda persona con derechos, prevaleciendo y valorando su realidad en los aspectos individual, social y cultural. Por otro lado, el respeto también es concebido como la habilidad de apreciar y engrandecer a su semejante, en el espacio de expresión léxica, en las acciones, no obstante, aprobar o estar de acuerdo o no lo en lo que realice. (16). Además, el respeto se cimienta en aceptar a la otra persona sin pretender cambiarla; tampoco hacer prejuicio que van en contra de sus actitudes, comportamientos, o pensamientos. La diferencia que preexiste entre cada una de las personas tiene un nivel de índole positivo en la medida que fortalece su identidad. Desde el momento que se respeta a la otra persona, se cuanta con la capacidad y habilidad de comprenderla y aceptarla muy a pesar de las discrepancias y diferencias individuales que puedan existir; es entonces en este escenario asimilar que cada uno de los miembros que conformamos la sociedad poseemos somos iguales y por ende tenemos los mismos derechos. Todas las personas sin distinción de nivel socioeconómico merecen ser valoradas y respetadas. (17)

La dimensión información completa, está relacionada como una explicación o argumentos con detalle respecto a los procedimientos, acciones y tratamientos que se va a efectuar a un paciente, al mismo tiempo dar conocer el para qué, el cómo y cuándo; poseer el conocimiento de los mínimos detalles permitirá tener paciencia ser prudente y esperar el tiempo requerido de manera tranquilizada para que entiendan la necesidad de asumir una espera por un tiempo largo en horas, lo que conlleva a causar como efecto un consuelo o alivio de no sentirse como un objeto. Cualquier tipo de información que debe transmitirse siempre debe estar relacionada a una explicación precisa, clara y contundente a familiares o acompañantes del usuario o paciente con la finalidad que tengan conocimiento del tipo de procedimiento y o pruebas que será sometido. (18)

Hacer referencia a la dimensión a la competencia profesional, es departir respecto a todo un conjunto de capacidades, habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos, de todos los profesionales del campo de la salud y puedan desplegar apropiadamente sus funciones y actividades demandadas en el día a día por parte de los pacientes o usuarios. Es primordial que estas competencias profesionales sean movilizadas y puestas en ejercicio en el contexto sanitario, porque permite a la comunidad y sociedad tener una amplia expectativa sobre la capacidad del profesional de la salud, dado que a partir del despliegue de estas competencias se evidenciarán sus fortalezas, personalidad y profesionalismo de lo que saben hacer para la satisfacción del usuario o paciente que requiere atención urgente. (19)

En sus argumentos teóricos, Donabedian propone una interrelación entre la calidad y la satisfacción en la medida que la atención médica debe brindarse que no solo procure el bienestar del usuario o paciente, sino que sea compatible con sus preferencias y perspectivas.

La satisfacción del usuario externo, es un indicador que está relacionado estrechamente con la calidad de servicio, sin embargo, resulta dificultosa evaluarla; los procesos donde intervienen métodos, técnicas y medidas adoptadas para la recaudación de información suelen tener cierta influencia en las respuestas realizadas por los usuarios. (20). Mayormente los usuarios aseveran estar satisfechos de manera independiente de la calidad de atención real. Al mismo tiempo, la admisión a los servicios de salud puede perturbar el nivel de satisfacción del usuario externo al punto que este manifieste prescindir de la atención. (21)

La dimensión humanista en el espacio sanitario, muestra aspectos apreciables, como es el apoyo emocional, cuya función se relaciona como el complemento al tratamiento apropiado que recibe el usuario. Su finalidad radica está orientada en lograr que el usuario de la salud asuma una actitud positiva sobre su propio estado de salud, lo que permitirá un fortalecimiento interno que influirá en la recuperación rápida. (22). Por otro lado, se muestra el apoyo físico, involucrando a la capacidad del profesional de la salud en hacer sentir mucha complacencia y

satisfacción al paciente, adicionándose a la parte de la atención que debe recibir; además, que lo valore, proporcionándole un trato digno donde se resalte el respeto, no hacerlo sentir que está tratando con médico más, sino más bien debe mirar de frente a los ojos al paciente desde el momento que le dirige la palabra, dando atención a sus demandas y necesidades, calmándole el dolor y apoyándole en cualquier situación respecto a su patología presentada. Esta dimensión humanista, tiene relación intrínseca con los valores de la persona, los mismos que orientan su vida espiritual y toma de conciencia frente a circunstancias que se le presentan, vigorizando las emociones y control de sus actitudes frente a los demás. (23)

La disponibilidad, es considerada como oportunidad del profesional del laboratorio clínico para dar lo mejor de sí para la atención que le debe brindar al usuario haciéndolo sentir confiado y seguro. En este sentido todo el aspecto de índole positivo involucra el recibimiento de un cuidado que refleja calidad cuando se demanda. (24). Esta actitud de disponibilidad se transcribe en tener la habilidad o capacidad de escucha, lo que estaría favoreciendo a la buena comprensión, la firmeza en sus actividades diarias en el trabajo y a la eficacia, además la disminución del tiempo y ciertas situaciones que tiendan a representar la vida o fallecimiento del paciente. (25)

El trato se concibe como toda interrelación existente entre el personal sanitario que brinda atención en el laboratorio clínico y el usuario conjuntamente con su familia, incluyendo valores fundamentales como son ser cortés, amable, tener consideración y brindar comodidad, haciendo sentir al usuario, que está recibiendo un trato con dignidad que de una u otra manera influirá en su pronto restablecimiento. (26) El buen trato está relacionado directamente al respeto y solidaridad, consideradas como capacidades desarrolladas por la persona para darse un cuidado recíproco y afrontar las necesidades propias, así como las de sus semejantes, conservando continuamente una relación afectiva. En el profesional de del laboratorio clínico, este trato debe manifestarse en su buena conducta que irradie una distinguida y buena educación, buenos modales; tratando con mucho respeto y paciencia a los usuarios; todo ello fundado en el compromiso afectivo de entorno social y colectivo que siempre busca el nivel de

cooperación y participación de todos. La verdadera expresión de un trato cordial, es aquella que no toma en cuenta las discrepancias entre las personas y que lo mejor que pueden hacer es articular esfuerzos para juntos crear una atmosfera tolerante, amistosa, comprensiva y sincera con interés de lograr el bien común. (27)

Respecto a la calidad de información, es considerada como un conglomerado de información con significados claros y precisos, caracterizados por reducir la inseguridad y fortalecer el conocimiento del usuario que lo recibe. Toda la información está disponible para ser tomada y clarificar dudas en los usuarios sobre determinadas situaciones personales dándole lugar a tomar decisiones en diferentes contextos. (28)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Por su característica, la investigación fue básica; orientada a ampliar los conocimientos de las concepciones teóricas sobre calidad del servicio atención satisfacción del usuario externo (29).

El diseño fue no experimental, descriptivo correlacional transversal, cuya finalidad estuvo orientada a examinar el nexo entre las variables calidad del servicio y satisfacción que fueron consideradas en este estudio (30) (31).

Cabe indicar que solo se observaron los hechos y fenómenos sin realizar ninguna manipulación en las variables, por lo que se describió y recolectó la información en un tiempo único.

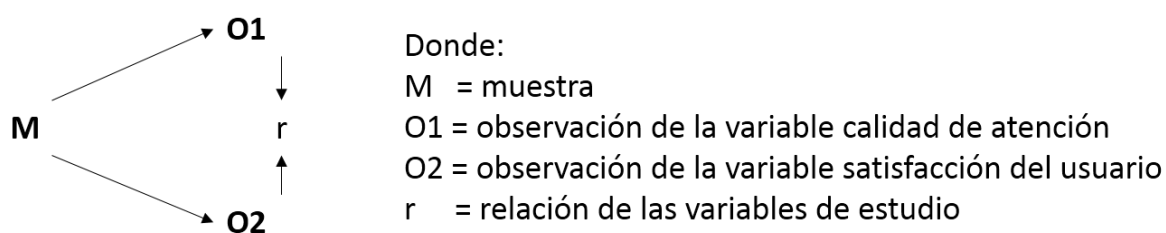


Figura 1 Esquema del tipo de investigación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: Se define como la asistencia sanitaria que asegura que cada usuario o paciente reciba el cúmulo de servicios diagnósticos y terapéuticos apropiados para obtener una atención sanitaria inapreciable, teniendo en cuenta todos los factores, características y conocimientos tanto del paciente como del servicio médico brindado, y lograr un óptimo resultado con el mínimo riesgo de eventos adversos y la buena satisfacción del paciente (32). (33)

Definición operacional: Es cuando el equipo de profesionales de la salud brinda una atención que satisface al usuario, pudiendo ser medida mediante la oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa y competencia profesional.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es lograr de manera óptima la misión de la entidad en la prestación de una asistencia de salud, efectuada a través de diligencias correctas que implican los procedimientos y normas técnicas, que adquirieron los resultados anhelados en el usuario. (34)

Definición operacional: Es cuando el usuario que asiste a un establecimiento de salud, se siente cómodo, bien tratado, lo que aumenta su confianza a la asistencia que recibe. Es medible mediante la dimensión humanista, la disponibilidad, el trato y la calidad de información.

La variable considerada fue la sociodemográfica que implica el sexo y edad de los usuarios externos.

La matriz completa de operacionalización se encuentra en el **(Anexo 2)**

Tabla1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango	
Calidad de atención	Oportunidad	Brindar atención	1,2,3 y 4	Nunca (0) Casi nunca (1)	Bueno (56 - 80)	
	Accesibilidad	Predisposición de atención	5,6 y 7	Algunas veces (2)	Malo (28-55)	
				Casi siempre (3)	Regular (0-27)	
	Seguridad	Respuestas asertivas	8,9 y 10	Siempre (4)		
	Respeto al usuario	Cooperación	11, 12, 13 y 14			
				Información completa	Respuestas satisfactorias	15, 16 y 17
Satisfacción del usuario	Dimensión humanista	Cuidado humano	1,2,3,4,5	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces	Bueno (56 - 80) Regular	

Disponibilidad	Capacidad de escucha	6,7,8,9,10	(2)	(28-55)
Trato			Casi siempre (3)	Malo (0-27)
	Amabilidad	11,12,13,14,15	Siempre (4)	
Calidad de información	Información clara y precisa	16,17,18,19,20		

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo constituida por 1800 usuarios externos atendidos semanalmente. (35)

La muestra fue probabilística. Se consideró a 101 usuarios externos del laboratorio clínico del hospital del IESS, Babahoyo (36) Se precisó el tamaño de la muestra calculado con fórmula para medir una proporción de calidad promedio de los usuarios externos donde: población finita, nivel de confianza de 95% ($Z=1,96$), probabilidad de satisfacción del resultado piloto previo de 50% ($p=0,5$), una precisión de 10% ($d=0,1$) y un 10% de proyección por pérdidas. (37) **(Anexo 3)**

Los criterios de inclusión fueron: a) Usuarios entre 18 a más años de ambos sexos, b) Usuarios externos que tuvieron predisposición de participar de forma voluntaria, c) Usuarios que aceptaron el consentimiento informado.

A modo de criterios de exclusión se contemplaron: a) Usuarios que no desearon ser parte de la muestra. b) Usuarios menores de 18 años de ambos sexos. c) Usuarios que no desearon aceptar el consentimiento informado (38)

Se efectuó un estudio piloto en 10 usuarios externos con la finalidad de evaluar el tiempo que se tardan en responder las preguntas de los instrumentos, así como su reacción y detección de posibles errores de redacción en los ítems que formaron parte de los cuestionarios (39).

El muestreo fue probabilístico según muestreo aleatorio simple determinado por tabla de números aleatorios referido del listado de orden de llegada por día durante la atención del servicio las 24 horas del día, de lunes a domingo, referido

al servicio de laboratorio clínico del hospital del IESS, Babahoyo en la primera segunda mitad del mes noviembre de 2020. (40) (41).

Dónde: población (N=1800; según monitoreo de 257 usuarios externos que acuden al laboratorio clínico por día, multiplicado por siete días/semana y a lo largo de dos semanas de encuesta) y muestra calculada (n=101). (42).

La unidad de análisis fueron los usuarios externos que asistieron al laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo a realizarse sus exámenes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, que permitió recabar información de las variables estudiadas. Asimismo, se adaptaron cuestionarios basados en la herramienta SERVQHOS para medir las percepciones de los usuarios; adaptándose además su escala para facilitar la interpretación (43). (44)

El cuestionario de la variable calidad de atención quedó organizado por 20 ítems, 6 dimensiones y medidas por la escala Nunca=0, Casi nunca=1, Algunas veces =2, Casi siempre=3 y Siempre =4, con sus niveles y rangos: Bueno (62-80), Malo (41-61), Regular (20-40) y Siempre (4). **(Anexo 4)**

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de calidad de atención

Nombre del cuestionario	Cuestionario de calidad de atención
Autora	Br. Edith Espinoza Echeverría.
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique.
Lugar	Departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.
Fecha de aplicación	Primera mitad de octubre de 2020
Objetivo	Determinar la calidad de atención del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.
Dirigido a	Usuarios externos
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 20 ítems, con seis dimensiones e indicadores por cada una. Valoradas con la escala: Nunca (0), Casi nunca (1), Algunas veces (2), Casi

siempre (3) y Siempre (4),

El cuestionario de la variable satisfacción del usuario quedó organizado por 20 ítems, 4 dimensiones y medidas por la escala 0), Casi nunca (1), Algunas veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4), con sus niveles y rangos: Bueno (30-36), Malo (21-29), Regular (12-20)

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de satisfacción del usuario

Nombre del cuestionario	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autora	Br. Edith Espinoza Echeverría.
Adaptado	Si, aplica. Adaptado de tesis: Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015.
Lugar	Departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.
Fecha de aplicación	Primera mitad de octubre de 2020
Objetivo	Determinar la satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.
Dirigido a	Usuarios externos
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 20 ítems, con cuatro dimensiones e indicadores por cada una. Valoradas con la escala: Nunca (0), Casi nunca (1), Algunas veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4),

La validación del instrumento fue sometida a juicio y opinión de tres expertos en el ámbito sanitario. (45). **(Anexo 5)**

Tabla 4. Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	Palma Medina, Astrid Carolina	Aplicable
2	Mg.	Córdova Loor, Francisco Javier	Aplicable
3	Mg.	Lung Álvarez Jorge Edison	Aplicable

Se realizó un estudio piloto previo que ayudó a determinar la confiabilidad de los instrumentos. Estos instrumentos fueron sometidos a la prueba estadística de Alfa de Cronbach para la obtención de un valor mínimo de 0,7 equivalente a bueno.

(46) **(Anexo 6)**

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad		Niveles
		Nº de elementos	
0,818		20 ítems de la variable calidad de atención	Bueno ($\geq 0,8$ - $< 0,9$)
0,874		12 ítems de preguntas de la variable satisfacción	

3.5. Procedimientos

Los procedimientos se concentraron en los siguientes pasos:

- Adaptación del cuestionario SERVQHOS *para* la calidad de atención.
- Validación de los instrumentos a cargo de expertos.
- Autorización para aplicar los instrumentos en la entidad de salud. **(Anexo 7)**.
- Se solicitó la aceptación del consentimiento informado a los participantes de la muestra donde asumen el acuerdo de responder los ítems de los instrumentos. Aplicación de los instrumentos a un grupo piloto para determinar la confiabilidad. **(Anexo 8)**
- Firma del compromiso del investigador, cuya responsabilidad se asume de la no divulgación de la información recabada. **(Anexo 9)**
- Aplicación de los instrumentos a la muestra de acuerdo a una planificación supeditada al horario de su disponibilidad.

- Organización de la información recabada, en base de datos, otorgando salvaguarda en archivo codificado solo para lectura, procediendo a realizar el análisis estadístico. **(Anexo 10)**

3.6. Método de análisis de datos

El procedimiento para el manejo de la información se realizó mediante una base de datos anónima y codificada con el programa MS Excell®. (47) El análisis inferencial de la información se realizó con el programa SPSS® v. 20. 0. (48)

Los datos generados por el estudio piloto fueron tratados para valorar la confiabilidad de la consistencia interna de cada ítem. Se utilizó el coeficiente de la consistencia interna denominado alfa de Cronbach. Para su cálculo se utilizó el programa estadístico SPSS® que ofrece el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%. Considerando que el valor mínimo considerado será de 0,7. Las puntuaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon de manera general y por cada ítem de los cuestionarios. (49)

La información administrativa de la institución y del estudio piloto fue utilizado para determinar el tamaño de muestra con el programa Excel de la web Fistera. (50)

3.7. Aspectos éticos

El consentimiento previo de los usuarios fue muy importante y fue plasmado con su aceptación verbal. No se hizo necesario la conformidad por un Comité de ética, debido a las características de la investigación y la normatividad actual: por tanto, los datos de la muestra estarán disponibles para fines científicos, quedando garantizando de manera plena el derecho autor. Toda la información recabada se mantendrá en el absoluto anonimato.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística inferencial

Objetivo general

Tabla 6. Relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.

		Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación
		0,624**
		Sig. (bilateral)
		. 0,000
		N
		101

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 6, refiere la correlación general entre las variables calidad de atención y satisfacción apreciándose una relación directa y significativa, además de la significancia bilateral menor a 0,01. La valoración del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0,624; expresando una correlación positiva moderada y la significación bilateral ,000, tendiendo a la aceptación de la hipótesis investigada.

4.2. Estadística descriptiva

Tabla 7. Calidad de atención en sus dimensiones percibidas por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	CALIDAD DE ATENCIÓN													
	DIMENSIONES	OPORTUNIDAD		ACCESIBILIDAD		SEGURIDAD		RESPETO		INFORMACIÓN		COMPETENCIA		Total
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	F	%	F	%
BUENA	48	47.5	22	22	32	32	45	44.6	43	42.6	23	23	43	43
REGULAR	49	48.5	66	65	56	55	49	48.5	46	45.5	66	65	52	51
MALA	4	4.0	13	13	13	13	7	6.9	12	11.9	12	12	6	6
TOTAL	101	100	101	100	101	100	101	100	101	100	101	100	101	100

Fuente: Elaboración propia

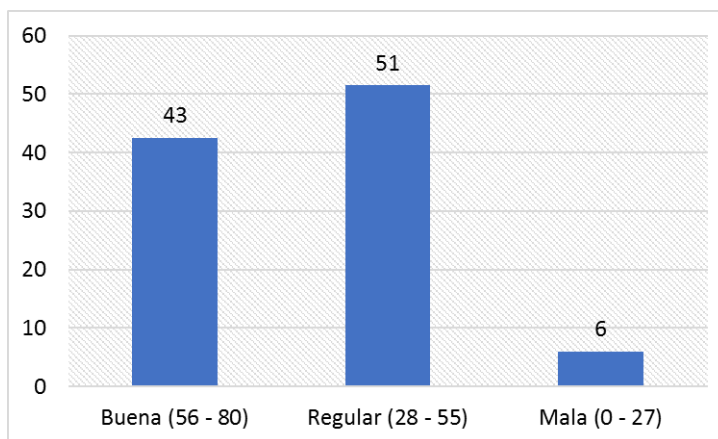


Figura 1. Distribución porcentual de la calidad de atención percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

La tabla 7 y figura 2 representan la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención exteriorizando que, en cada una de las dimensiones, destaca el nivel regular por lo que la variable alcanza 51% en este nivel; un 40% considera que el nivel es bueno y 6% opina que es mala.

Tabla 8. Satisfacción del usuario en sus dimensiones percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE		SATISFACCIÓN DEL USUARIO									
DIMENSIONES	HUMANISTA		DISPONIBILIDAD		TRATO		CALIDAD DE INFORMACIÓN		Total		
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	
BUENA	28	28	22	22	24	24	22	22	36	35.6	
REGULAR	56	55	69	68	65	64	63	62	62	61.4	
MALA	17	17	10.0	10	12	12	16	16	3	3.0	
TOTAL	101	100	101	100	101	100	101	100	101	100	

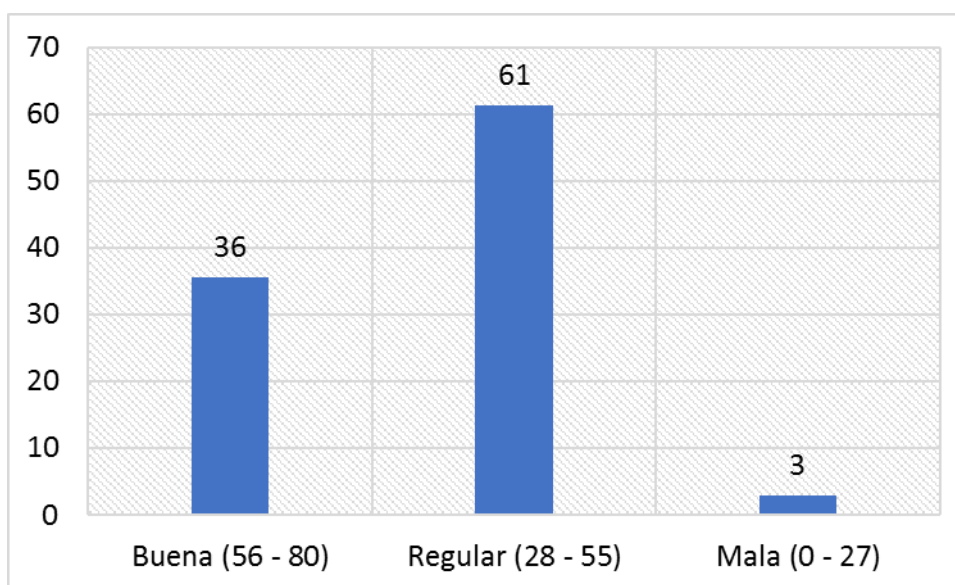


Figura 3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción del usuario percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

La tabla 8 y figura 3 expresan la percepción de los usuarios relacionada a la satisfacción, exteriorizando que, en cada una de las dimensiones, resalta el nivel regular por lo que la variable alcanza 61% en este nivel; 36% considera que el nivel es bueno y 3% expresa que es mala.

Tabla 9. Comparación de las valoraciones entre las dimensiones de calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.

Dimensión	CALIDAD DE ATENCIÓN																									
	OPORTUNIDAD				ACCESIBILIDAD				SEGURIDAD				RESPECTO AL USUARIO				INFORMACIÓN COMPLETA				COMPETENCIA PROFESIONAL					
es	Escala	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	
SATISFACCIÓN	HUMANISTA	Buena	13	14	1	28	10	15	3	28	13	11	4	28	21	6	1	28	19	5	4	28	8	15	5	28
		Regular	28	36	2	56	6	43	7	56	13	36	7	56	17	34	5	56	17	32	7	56	8	43	5	56
		Mala	7	9	1	17	6	8	3	17	6	9	2	17	7	9	1	17	7	9	1	17	7	8	2	17
		Total	48	49	4	101	22	66	13	101	32	56	13	101	45	49	7	101	43	46	12	101	23	66	12	101
	DISPONIBILIDAD	Buena	13	8	1	22	8	11	3	22	6	12	4	22	11	7	3	22	14	5	3	22	8	8	6	22
		Regular	31	35	3	69	11	50	8	69	23	38	8	69	30	35	4	69	26	35	8	69	11	42	6	69
		Mala	4	6	0	10	3	5	2	10	3	6	1	10	4	6	0	10	3	6	1	10	4	6	0	10
		Total	48	49	4	101	22	66	13	101	32	56	13	101	45	49	7	101	43	46	12	101	23	66	12	101
	TRATO	Buena	13	11	0	24	6	15	3	24	7	13	4	24	15	7	2	24	18	3	3	24	5	15	4	24
		Regular	30	33	2	65	11	45	9	65	22	37	6	65	27	35	3	65	22	36	7	65	14	44	7	65
Mala		5	5	2	12	5	6	1	12	3	6	3	12	3	7	2	12	3	7	2	12	4	7	1	12	
Total		48	49	4	101	22	66	13	101	32	56	13	101	45	49	7	101	43	46	12	101	23	66	12	101	
CALIDAD DE INFORMACIÓN	Buena	17	4	1	22	7	12	3	22	11	7	3	22	15	5	2	22	16	3	3	22	5	15	2	22	
	Regular	24	37	2	63	10	45	8	63	16	39	8	63	23	36	4	63	22	35	6	63	10	45	8	63	
	Mala	7	8	1	16	5	9	2	16	5	9	2	16	7	8	1	16	5	8	3	16	8	6	2	16	
	Total	48	49	4	101	22	66	13	101	32	56	13	101	45	49	7	101	43	46	12	101	23	66	12	101	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 9 enuncia las dimensiones de la variable calidad de atención, evidenciándose que los 101 participantes de la muestra investigada han expresado su prevalencia en el nivel regular en todas las dimensiones; por otro lado, en la variable satisfacción del usuario se percibe también una gran acentuación en el nivel regular en todas sus dimensiones. La dimensión oportunidad resaltan su valoración 48 usuarios en el nivel bueno. 17 usuarios perciben la dimensión humanista mala.

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención por sexo de usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador.

ESCALA	SEXO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO			
	f	%	f	%		
Buena (56 - 80)	21	40	22	45	43	43
Regular (28 - 55)	28	54	24	49	52	51
Mala (0 - 27)	3	6	3	6	6	6
Total	52	100	49	100	101	100

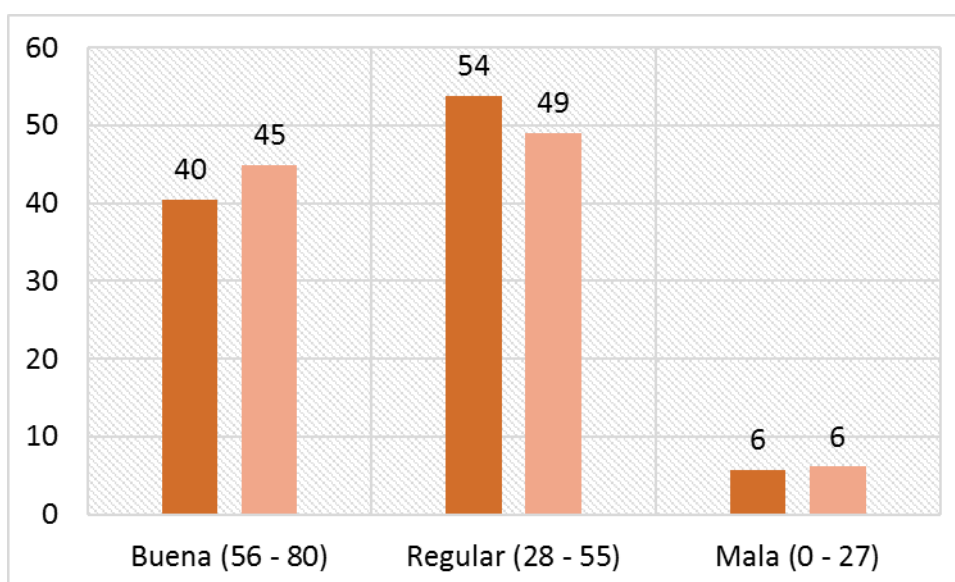


Figura 4. Distribución porcentual de la calidad de atención por sexo percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

La tabla 10 y figura 4 expresan la percepción de la calidad de atención por sexo de usuarios, exteriorizando que, el 54% del sexo masculino ubican a la variable en nivel regular, un 40% la ubican en nivel bueno y un 6% en nivel malo; asimismo, un 49% del sexo femenino ubican a la variable en nivel regular, un 45% en nivel bueno y un 6% en nivel malo.

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción del usuario por sexo de usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador.

ESCALA	SEXO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO			
	f	%	f	%		
Buena (56 - 80)	19	37	17	35	36	36
Regular (28 - 55)	31	60	31	63	62	61
Mala (0 - 27)	2	4	1	2	3	3
Total	52	100	49	100	101	100

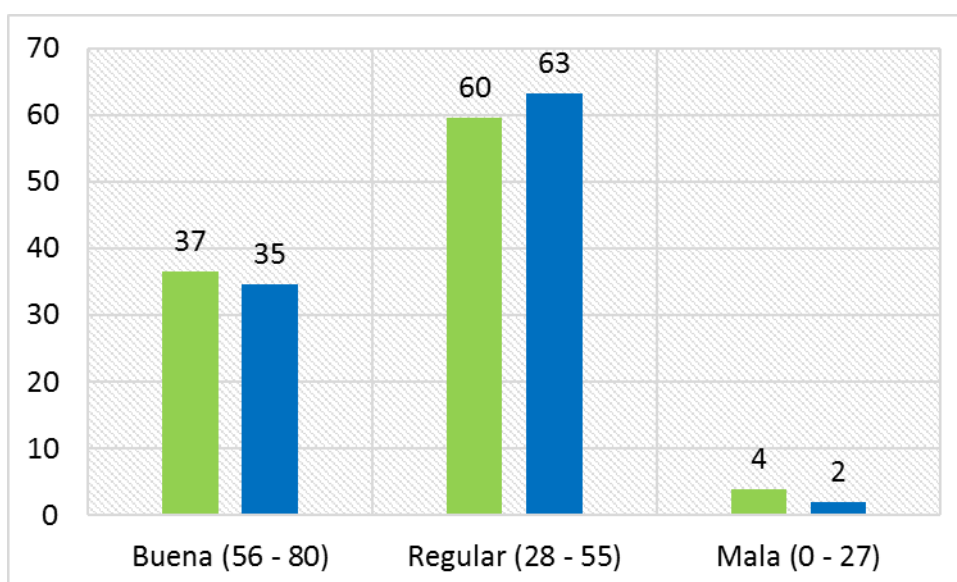


Figura 5. Distribución porcentual del nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

La tabla 11 y figura 5 expresan la percepción del nivel de satisfacción por sexo de usuarios, exteriorizando que, el 63% del sexo femenino ubican a la variable en nivel regular, un 35% la ubican en nivel bueno y un 2% en nivel malo; asimismo, un 60% del sexo masculino ubican a la variable en nivel regular, un 37% en nivel bueno y un 4% en nivel malo.

Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes por edad de usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador.

EDAD	f	%
62 - 80	17	17
40 - 61	23	23
18 - 39	61	60
TOTAL	101	100

Fuente: Elaboración propia

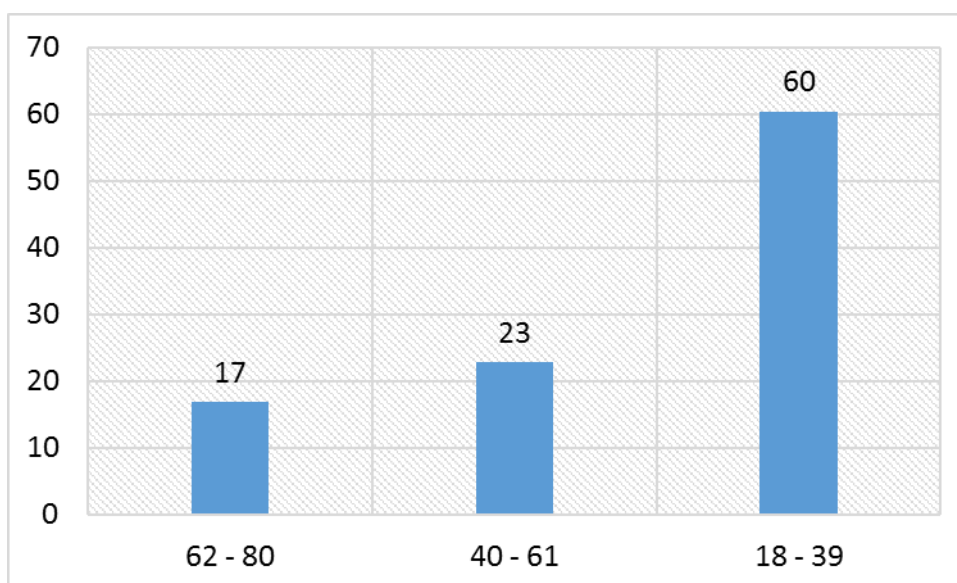


Figura 6. Distribución porcentual por edad de usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador.

La Tabla 12 y figura 6, expresan que el 60% de usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo se encontraban entre la edad de 18 – 39; el 23% se encontraban entre la edad de 40 – 61 y el 17% se encontraron entre la edad de 62 – 80 años.

V. DISCUSIÓN

En los últimos años, el concepto de calidad de atención en el ámbito sanitario en sus diferentes áreas y específicamente en los laboratorios clínicos, ha ganado cada vez una gran amplitud en este campo, implicando que la calidad no ha estado siempre en búsqueda de la perfección, en la medida que actualmente no se trata de ostentar grandiosos conocimientos técnicos o intrínsecos, sino al contrario, se debe promover acciones de calidad las que deben ser percibidas por los usuarios con mucha satisfacción de acuerdo a sus necesidades y demandas. En el marco de la calidad de atención se ponen en ejercicio la efectividad, equidad, eficacia y eficiencia, considerados como pilares primordiales que impactan de manera acentuada en la satisfacción y demandas de los pacientes o usuarios. La finalidad de efectuar el presente estudio fue conocer a profundidad sobre todos aquellos factores que inciden en la calidad de atención en salud y la satisfacción generada en los usuarios; para este efecto se planteó el objetivo de determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020; no sin con anterioridad proponer la hipótesis de querer saber si existe una relación positiva entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.

El aspecto metodológico es un elemento importante en toda investigación en la medida que constituye el papel de un medio indispensable para canalizar y orientar distintas herramientas de índole teórico-prácticas para plantear alternativas de solución a problemas mediante el método científico. Para el investigador fue de mucha necesidad realizar un análisis para poder preferir una metodología determinando su uso de acuerdo a la naturaleza y características del grupo muestral y los todos los procedimientos que requería aplicarse. Ante este proceso metodológico se acudió a los aportes teóricos de Hernández (2010), quien sustenta y fortalece la esencia de una óptima metodología investigativa, brindando pautas para su selección de acuerdo al tipo y naturaleza del estudio.

Las debilidades presentadas en la investigación específicamente en el ámbito metodológico, fue la disposición de tiempo que se requirió para la aplicación de los cuestionarios; por otro lado, se puede mencionar la fase de diseño de estos instrumentos lo que conllevó a todo un procedimiento que abarcó desde la validación por expertos culminando con la confiabilidad; otro aspecto notable fue la menor profundidad respecto a la información recopilada. Deduciéndose que este tipo de estudio no profundiza el aspecto sentimental, sensaciones ni sentir de los participantes de la muestra. Algunos posibles sesgos presentados se evidenciaron en el grado de predisposición de los participantes cuando respondieron la encuesta influyendo directamente en las respuestas.

En lo referido al objetivo general se observa el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de Rho Spearman para determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción percibida, según la apreciación de los usuarios, se identifica un índice de 0,624; la significancia bilateral es $p < 0,01$, concluyéndose estadísticamente la existencia de una correlación positiva moderada entre las dos variables, admitiéndose la hipótesis investigada; estos resultados permiten ver que está explicada la calidad de atención mediante la satisfacción del usuario y con una diferencia significativa de 0,000. Estos resultados se comparan respecto a Maggi (Ecuador, 2018), en su estudio «Evaluación de la calidad de atención en relación a la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro» donde se evidencia también la utilización de una metodología deductiva y enfoque cuantitativo, la que aplicó el instrumento SERVQUAL con la finalidad de recabar información; respecto a sus resultados sostiene que 90 usuarios objetaron que los Hospitales IESS no manifiestan interés para lograr la solución de problemas; y en nuestro estudio fueron 101 unidades de análisis quienes valoraron la satisfacción en nivel regular. 30% de usuarios definió que los Hospitales IESS no ofrecen un buen servicio al principio, igualmente que nuestros resultados donde las dimensiones de la variable fueron valoradas regularmente. Por otro lado, concluye con la insatisfacción presentando un índice de 0.593 concordando con nuestra investigación donde igualmente hubo una correlación positiva moderada.

En correspondencia con los aportes de Polline (Brazil, 2017), en su artículo científico «User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1st cycle of external evaluation from PMAQ-AB». cuyo propósito fue identificar los principales factores que influyen en la satisfacción del usuario con los servicios de atención primaria por región, quien concluye que los factores que influyen en la satisfacción del usuario varían según la región y están asociados principalmente con la calidad del acceso, la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la organización del proceso de trabajo y usuarios que mayormente realizan preguntas después de la cita; en nuestra investigación la satisfacción de usuarios no fue tan valorada pues las circunstancias presentadas por la pandemia COVID-19, retrasaban el cumplimiento de los resultados de exámenes dando como consecuencia insatisfacciones a los usuarios. Además, los estudios de Montalvo (Perú, 2020), en su estudio «Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado», los que estuvieron orientados a establecer la asociación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, aplicó la metodología probabilística para calcular a sus 152 usuarios quienes en un 65,1% indicaron que la calidad del servicio recibida es regular, de tal manera que un 45,4% se hallan parcialmente satisfechos; estos resultados encontraron correspondencia con los nuestros, cuyas valoraciones fueron similares; por otro lado, se encontró estadísticamente la existencia de una correlación moderada, directa y significativa entre las variables. El resultado del coeficiente de correlación rho de Spearman ($Rho=0,590$) y un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000$), encontrando estrecha relación con los resultados con la presente investigación.

En lo que concierne al primer objetivo específico, donde se planteó describir la calidad de atención en sus dimensiones; se percibió que destaca el nivel regular en todas las dimensiones, en tal sentido la variable alcanza 51% en este nivel; un 40% de usuarios considera que el nivel es bueno y 6% opina que es mala. En reciprocidad con la investigación de Vera (Ecuador, 2019) quien dirigió el estudio «Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de emergencia y consulta externa, en el laboratorio clínico del Hospital General Guasmo Sur»; además también seleccionó una población mucho más grande a la cual

probabilísticamente calculó su muestra en 300 usuarios, quienes en un 39% señalaron que el servicio brindado no cumplió sus perspectivas; indicando además que existieron disconformidades enormes y negativas; por tanto, debe desarrollarse un plan de mejora; ante este contexto nuestra investigación debe tomar como un referente la estrategia que está proponiendo el investigador , la que se puede implementar para mejorar la calidad de atención en el departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS.

Ante estos resultados respecto a la calidad de atención es conveniente enfatizar y resaltar a Donabedian, cuando argumenta teóricamente que la calidad de atención es el grado o nivel en que tanto recursos y medios mucho más ansiados se utilizan para conseguir las ascendentes mejoras potenciales en la salud. Entonces debe tomarse en cuenta esta perspectiva para que el personal del laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, mejore su atención a los usuarios quienes siempre llegan con la necesidad de ser atendidos de manera óptima.

El segundo objetivo específico propone Evaluar la satisfacción en sus dimensiones; apreciándose en la tabla 8 que, en cada una de las dimensiones, sobresale el que la satisfacción se encuentra en nivel regular permitiendo a la variable alcanzar 61% en este nivel; 36% la considera en nivel bueno y 63% expresa que es mala. Estos resultados incluyen el estudio de Moreira (Brazil, 2020), en su investigación «Satisfaction of pregnant women with prenatal care in basic health units in the Brazilian Midwest», quien evaluó la satisfacción y expectativas de las usuarias, quienes revelaron que su satisfacción demostró un nivel positivo en cuanto a la atención profesional, la forma de tratamiento recibió el interés del equipo en transmitir información, la facilidad para programar citas y realizar pruebas durante el período de atención prenatal; estos resultados demuestran un nivel alto de contraste con la presente investigación ya que esta estuvo direccionada en resultados de nivel regular en todas sus dimensiones. Además que la presente investigación encuentra similitud con Montalvo (Perú, 2020), en su estudio «Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado», quien orientó su estudio en establecer un nexo entre la calidad de atención y satisfacción en un nosocomio,

metodológicamente fue de tipo diseño no experimental y diseño correlacional; su muestra también fue probabilística que estuvo representada por 152 usuarios; es decir una metodología similar a la nuestra cuyos resultados se tornan relevantes demostrando a un 65,1% de usuarios señalando que la calidad del servicio recibida es regular, un 45,4% se hallan parcialmente satisfechos, hallándose estadísticamente la existencia de una correlación moderada, directa y significativa entre las dos variables, señalando además la correlación rho de Spearman ($Rho=0,590$) y un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000$); valoraciones semejantes a nuestra investigación donde se explica la variable calidad de atención respecto a la satisfacción del usuario.

Respecto al tercer objetivo específico donde se propuso realizar una comparación de las valoraciones entre las dimensiones de calidad de atención y nivel de satisfacción; se puede observar en la tabla 9 las valoraciones de la variable calidad de atención y sus dimensiones, percibiéndose que 101 participantes de la muestra investigada han expresado su prevalencia en el nivel regular; además, en la variable satisfacción del usuario se percibe también una gran acentuación en el nivel regular en todas sus dimensiones, cuya acentuación se refleja más en la dimensión disponibilidad (69 usuarios del laboratorio clínico). Para el lograr elevar la satisfacción hay que mencionar a Jiménez (2004), quien argumenta en su artículo «Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual» que la satisfacción del usuario externo, es un indicador que se encuentra estrechamente asociado con la calidad de servicio, no obstante, se torna dificultosa evaluarla; es decir que nuestra investigación debe tomar en cuenta después de los resultados regulares que todos los procesos donde intervienen métodos, técnicas y medidas adoptadas para la recaudación de datos suelen tener cierta influencia en las respuestas realizadas por los usuarios del ámbito de la salud.

La tabla 10 expresa la percepción de la calidad de atención por sexo de usuarios del laboratorio clínico, revelando que, un 54% de los varones ubican a la variable en nivel regular, un 40% expresan que la calidad de atención es buena y solo el 6% opinan que la calidad de atención es mala; paralelo a este resultado las mujeres en un 49% sostienen que la calidad de atención es regular, un 45% la

ubican en nivel bueno y un 6% opinan que es mala la calidad de atención; se puede inferir que son los varones que han valorado regularmente la calidad de atención, pues los resultados de sus exámenes no estuvieron entregados a tiempo ni con la eficiencia requerida; el sexo femenino en menor porcentaje expresó su insatisfacción por la calidad de atención recibida, reflejando más predisposición y control emocional por parte de las mujeres.

La tabla 11 enuncia la percepción de la satisfacción por sexo de usuarios del departamento de laboratorio clínico, revelando que, un 63% de mujeres están satisfechas regularmente, un 35% expresan una satisfacción buena y solo el 2% opinan que no se encuentran satisfechas remarcando el nivel malo; comparable a este resultado los varones en un 49% sostienen que la satisfacción es regular, un 37% la ubican en nivel bueno y un 6% opinan que no están satisfechos, ubicándola en nivel malo; estos valores son el resultado de que las demandas de los usuarios específicamente las mujeres, no fueron de convencimiento, sino más bien insatisfacción frente a la atención recibida por el personal del laboratorio clínico, quien no fue asertivo ni empático al momento de brindar sus servicios.

La tabla 12 expresa que un 60% de usuarios del departamento de laboratorio clínico, un 60% se encontraban entre la edad de 18 – 39; el 23% se encontraban entre la edad de 40 – 61 y el 17% se encontraron entre la edad de 62 – 80 años; de lo que se puede deducir que en su mayoría son personas jóvenes que acuden a la toma de exámenes clínicos y otras pruebas de salud; se puede comprender que los usuarios más jóvenes, son los que han dado en su mayoría las valoraciones de nivel regular de las dos variables estudiadas, caso contrario los adultos mayores quizá por su experiencia de ya tener conocimiento que en las entidades de salud públicas, como lo es el caso del laboratorio clínico la atención no siempre es eficiente, no se hacen ningún problema y solo se limitan a esperar sin asumir reacciones de reclamo.

El presente estudio, asume su importancia en la medida que ha permitido romper los parámetros de una sola perspectiva fenómeno o problema, lo que lo transformó un desafío por reconocer la necesidad de desplegar alternativas y respuestas a la situación problemática en las variables calidad de atención y satisfacción de los

usuarios en el contexto de salud. Además, los resultados obtenidos han permitido cimentar una base para afianzar y fortalecer el conocimiento e incentivar al personal que brinda servicio en los departamentos de laboratorios clínicos para que reflexionen sobre los procesos que vienen desplegando en su espacio laboral.

Cabe señalar además que no existen muchos antecedentes respecto a este grupo humano focalizados como son los usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital de Babahoyo, por tanto, cobra relevancia el presente estudio por haber orientado sus objetivos a conocer la percepción de un conjunto de personas que forman parte de los innumerables usuarios que perciben las formas y procedimientos que se desarrollan en los procesos de los laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

VI. CONCLUSIONES

El estudio reveló que la calidad de atención y sus dimensiones, predominan en el nivel regular, por lo que las dimensiones accesibilidad y competencia tienen mayor prevalencia en los resultados.

Primera: El estudio exteriorizó que la satisfacción y sus dimensiones, impera el nivel regular, destacando con más énfasis en este nivel la dimensión disponibilidad.

Segunda: La investigación reveló que las valoraciones entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción predomina el nivel regular y solamente 48 usuarios un nivel de oportunidad buena; distinguiendo en la variable satisfacción la dimensión humanista a 17 usuarios que la perciben mala.

Tercera: El estudio mostró la existencia de una correlación directa entre las valoraciones resultantes de las dimensiones de la calidad de atención y nivel de satisfacción, evidenciándose una correlación positiva moderada entre las dos variables.

VII. RECOMENDACIONES

Los profesionales del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, efectuar capacitaciones sobre accesibilidad y competencia profesional en su estancia de atención al usuario, dado que en la variable calidad de atención estas dimensiones presentaron la más alta valoración en el nivel regular.

Primera: El personal directivo del departamento de laboratorio clínico realice capacitaciones y cursos de actualización dirigidas al personal interno con temáticas basadas en la disponibilidad para saber escuchar y comprender para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, dado que estas dimensiones revelan un acentuado nivel regular, originando la necesidad de mejorarlas.

Segunda: El órgano directivo del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, implemente un sistema donde los usuarios puedan realizar sugerencias y reclamaciones, con la finalidad de identificar su nivel de satisfacción y poder tomar las acciones pertinentes de acuerdo a sus necesidades y demandas.

Tercera: Que los profesionales que brindan servicio en el departamento de laboratorio clínico, efectúen encuestas periódicas a los usuarios externos con el propósito de medir la percepción de la calidad de atención brindada y si concuerda con lo esperado por ellos.

Referencias

1. Sánchez, A. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2016 [cited 2020 agosto 10. Available from: <https://www.who.int/es>.
2. Jiménez, R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública. 2004 marzo; 30(1).
3. García, H. La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud. Anales de la Facultad de Medicina. 2015 julio; 76.
4. Justiz, J. El progreso científico técnico y su repercusión en la calidad de los laboratorios clínicos. MEDWAVE. 2010 Abril; 10(04).
5. Moreira, B. Satisfaction of pregnant women with prenatal care in basic health units in the Brazilian Midwest. RESEARCH, SOCIETY AND DEVELOPMENT. 2020; 9(8).
6. Redhead, R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Tesis de maestría. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Chaclacayo; 2015.
7. Hernández A. Satisfacción del usuario externo con la atención de la salud en las instalaciones del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2019 Diciembre.
8. Vera, V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. Tesis de Post Grado. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil; 2019.
9. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis de grado. Guayaquil: Universidad Católica de Guayaquil, Milagro; 2018.
10. Polline A. User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1st cycle of external evaluation from PMAQ-AB. Cien Saude Colet. 2017 June.
11. Stepke, F. Principios bioéticos y calidad de la atención médica Santiago. Chile: Ética e innovación tecnológica; 2006.
12. Romero Y. Evaluación de calidad de la atención odontológica en la corporación Merideña. Caracas, Venezuela: Galdos; 2015.
13. Brown G. Opportunity to participate in medical work Seattle: H&KLM; 2014.
14. Sánchez D. Medigraphic.com. [Online].; 2015 [cited 2020 Abril 13. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im171q.pdf>.
15. Alvines R. Prevención de riesgos en los lugares de trabajo. Cartagena: Rombo; 2017.

16. Carson D. Moral values in society Delaware: Iortens-HO; 2016.
17. García A. El respeto. [Online].; 2017 [cited 2020 Abril 13. Available from: <https://blog.cognifit.com/es/respeto/>.
18. J P. Supersalud.gob. cl. [Online].; 2016 [cited 2020 Abril 13. Available from: http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004_recurso_1.pdf.
19. Benavides Fea. Gaceta sanitaria. [Online].; 2006 [cited 2020 Abril 13. Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112006000300011.
20. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública. 2004 Enero; 30(1).
21. Hernández A. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2019 Diciembre; 36(4).
22. Arias, C. [Publicación periódica].; 2016 [cited 2020 agosto 10. Available from: <http://www.reeme.arizona.edu/materials/Colecistitis%20aguda.pdf>.
23. Rokeach M. The nature of human values. New York: The Free Press-Macmillan; 2015.
24. Westgard J. Sistemas de gestión de la calidad para el laboratorio clínico. [Online].; 2014 [cited 2020 Octubre 7. Available from: https://www.ifcc.org/media/433206/SISTEMAS_DE_GESTION_DE_CALIDAD_PARA_EL_LABORATORIO_CLINICO.pdf.
25. Osorio, M. Bitácora Médica. [Online].; 2015 [cited 2020 agosto 10. Available from: <http://bitacoramedica.com/comunicacion-efectiva-y-asertiva-en-el-equipo-de-salud/>.

26. Malpica M. PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA POR PARTE DEL PACIENTE ADULTO CON ENFERMEDAD ONCOLÓGICA HOSPITALIZADO EN UNA IPS DE IV NIVEL. [Online].; 2017 [cited 2020 Octubre 2. Available from: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/32533/Percepcci%C3%B3n%20del%20cuidado%20humanizado%20de%20enfermer%C3%ADa%20por%20parte%20del%20paciente%20adulto%20con%20enfermedad%20oncol%C3%B3gica%20hospitalizado%20en%20una%20ips%20de%20iv%2>.
27. Campbell, R. Friendly treatment between professionals Houton: N&Crozzier; 2011.
28. Entornos virtuales. Entornos virtuales. [Online].; 2015 [cited 2020 agosto 10. Available from: <http://entornosvirtualesebaucv.blogspot.pe/>.
29. Scielo. ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? Revista de la Sociedad Química del Perú. 2010 marzo.
30. QuestionPro. ¿Qué es la investigación no experimental? [Online].; 2019 [cited 2020 agosto 07. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>.
31. Tecnicas de estudio.org. Técnicas de estudio. [Online].; 2019 [cited 2020 Setiembre 27. Available from: <https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion38.htm>.
32. OMS. ESAN. [Online]. Perú; 2016 [cited 2020 Octubre 14. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>.
33. Tigani D. Excelencia en servicio. Argentina: Dunken; 2006.
34. MINSA. Satisfacción del usuario. Ministerio de salud. 2012 Setiembre 1.
35. López, P. Población, muestra y muestreo. Punto cero. 2004; 9(08).
36. Otzen T. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology. 2017 marzo.
37. Fernández, P. Determinación del tamaño muestral. [Online].; 1996 [cited 2020 agosto 5. Available from: <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/determinacion-tamano-muestral/>.

38. Patino C. Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter. *Pneumología*. 2018;; p. 84.
39. QuestionPro. Encuesta piloto, cualquier prueba es mejor que ninguna. QuestionPro. 2020.
40. Hernández, R. Metodología de la investigación México: Mc Graw Hill; 2010.
41. SDELSOL. Muestreo probabilístico o no probabilístico. Software SDELSOLO. .
42. Otzen, T. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*. 2017 marzo; 35(1).
43. QuestionPro. ¿Qué es una encuesta? QuestionPro. 2020.
44. Mira, J. SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. ResearchGate. 1998 January.
45. Rafdzah Z. Validation of Instrument Measuring Continuous Variable in Medicine. Intechopen. 2017 April.
46. Gónzales, M. Estudio piloto: primer estudio + estudio ético. MIROS. 2020.
47. Microsoft. Microsoft Excel. [Online].; 2020 [cited 2020 Julio 12. Available from: <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/excel>.
48. IBM Corp. IBM SPSS Statistics for Windows New York: Armonk.; 2017.
49. Workplace. Pilot test. [Online].; 2018 [cited 2020 Junio 12. Available from: <https://www.workplacetesting.com/definition/368/pilot-test-research>.
50. Fernández, P. Fistera. [Online].; 1996 [cited 2020 Setiembre 28. Available from: <https://www.fistera.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020						
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
Problema general	Hipótesis general	Objetivo general	Calidad de atención	Oportunidad	1,2,3 y 4	Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: Descriptivo correlacional Población: 1800 usuarios externos Muestra: 101 usuarios externos
¿Cuál es la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020?	Existe una relación positiva entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.	Determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.		Accesibilidad	5,6 y 7	
				Seguridad	8, 9 y 10	
				Respeto al usuario	11, 12,13 y 14	Muestreo: Probabilístico. Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
				Información completa	15,16 y 17	
				Competencia profesional	18, 19 y 20	
Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	Satisfacción del usuario	Humanista		
¿Cómo es la calidad de atención en sus dimensiones oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa y competencia profesional percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020?	La calidad de atención en sus dimensiones oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa y competencia profesional son más valoradas por usuarios externos del laboratorio clínico del hospital del IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.	Describir la calidad de atención en sus dimensiones oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa y competencia profesional percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.		Disponibilidad	1,2,3,4,5	
				Trato	6,7,8,9,10	
				Calidad de información	11,12,13,14,15 16,17,18,19,20	
¿Cómo es la percepción de satisfacción en sus dimensiones humanista, disponibilidad, trato y calidad de información por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020?	La satisfacción en sus dimensiones humanista, disponibilidad, trato y calidad de información son más valoradas por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.	Evaluar la satisfacción en sus dimensiones humanista, disponibilidad, trato y calidad de información percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.				
¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de calidad de atención y nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020?	Existe una relación directa entre las dimensiones de la calidad y nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.	Comparar las valoraciones entre las dimensiones de calidad de atención y nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.				

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL Y RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Conjunto de servicios de índole diagnóstica y terapéutica que se aplican	Se refleja cuando el equipo de personal sanitario brinda una atención	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad • Accesibilidad 	Brindar atención Disposición de atención	1,2,3 y 4 5,6 y 7	Bueno (56 - 80)	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Casi

	adecuadamente para lograr una atención sanitaria eficiente, priorizando elementos y conocimientos que posee el paciente y del servicio que brinda profesional de la salud, logrando resultados con un mínimo de peligros de efectos y satisfacción total del usuario. (Romero, 2015)	que satisface al usuario, pudiendo ser medida mediante la oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa y competencia profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Respeto al usuario • Información completa • Competencia profesional 	<p>Respuesta a inquietudes</p> <p>Cooperación</p> <p>Respuesta a sugerencias</p> <p>Trato al usuario</p>	<p>8, 9 y 10</p> <p>11, 12,13 y 14</p> <p>15, 16 y 17</p> <p>18, 19 y 20</p>	<p>Malo (28-55)</p> <p>Regular (0-27)</p>	<p>siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>
Satisfacción del usuario	Es un indicador que está relacionado estrechamente con la calidad de servicio, sin embargo, resulta difícil evaluarla; los procesos donde intervienen métodos, técnicas y medidas adoptadas para la recaudación de información suelen tener cierta influencia en las respuestas realizadas por los usuarios. (Jiménez, 2004)	Es cuando el usuario que asiste a un establecimiento de salud, se siente cómodo, bien tratado, lo que aumenta su confianza a la asistencia que recibe. Es medible mediante la dimensión humanista, la disponibilidad, el trato y la calidad de información	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión humanista • Disponibilidad • Trato • Calidad de información 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado humano • Capacidad de escucha • Amabilidad • Información clara y precisa 	<p>1,2, 3, 4 y 5</p> <p>6,7,8,9 y 10</p> <p>11,12,13,14 y 15</p> <p>16,17,18,19 y 20</p>	<p>Bueno (56 - 80)</p> <p>Malo (28-55)</p> <p>Regular (0-27)</p>	<p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>Algunas veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>

Anexo 3. Cálculo de tamaño de la muestra

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N)	1800
(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	

Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
-----------------------------------------------	-----

Precisión (d)	10%
---------------	-----

Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	50%
(Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	

TAMAÑO MUESTRAL (n)	91
---------------------	----

EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	10%
-------------------------------------	-----

MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	101
---------------------------------	-----

Fuente: Fisterra. Calculadora en Excel para tamaño muestral

Autores: *Beatriz López Calviño*
Salvador Pita Fernández
Sonia Pértega Díaz
Teresa Seoane Pillado
Unidad de epidemiología clínica y bioestadística
Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Código del usuario:

Sexo: M F

Edad:

Instrucciones:

Estimado usuario a continuación te mostramos preguntas las cuales te pedimos las respuestas con sinceridad; sólo debe marcar con una equis "X" la respuesta que crea conveniente.

N°	DIM	INDICADORES/PREGUNTAS	Nunca (0)	Casi nunca (1)	Algunas veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Brindar atención							
01	Oportunidad	¿Considera usted que cuándo ha tenido problemas de atención, el profesional del Laboratorio clínico le ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna?					
02		¿Considera usted que el servicio del Laboratorio clínico le ofrece información directa?					
03		¿En su apreciación, el profesional que lo atendió se interesa por su estado de salud?					
04		¿Considera usted que el profesional que lo atendió utilizó su información para poder darle la atención adecuada?					
Disposición de atención							
05	Accesibilidad	¿Considera usted que se siente conforme con el trato del profesional del Laboratorio clínico que lo atendió?					
06		¿Considera usted que el profesional del Laboratorio clínico le facilita la información y escucha sus sugerencias de manera apropiada?					
07		Según su apreciación, ¿Considera usted que el personal del Laboratorio clínico siempre está dispuesto a atender sus reclamos y sugerencias?					
Respuesta a inquietudes							
08	Seguridad	Según su experiencia. ¿Existe preocupación por parte del profesional del Laboratorio clínico para resolver sus quejas y reclamos?					
09		¿Puede señalar que, en el servicio del Laboratorio clínico, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario?					
10		¿Puede afirmar, que la atención brindada por el servicio del Laboratorio clínico satisface sus necesidades de salud?					
Cooperación							
11	Respeto al usuario	¿Considera que el servicio del Laboratorio clínico me ha proporcionado una solución completa de manera cordial?					
12		¿Considera usted que en todo momento el servicio ofrecido estuvo pendiente en brindar atención a las personas de más edad?					
13		¿Considera que los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención amable?					
14		¿Considera que cuándo solicita información respecto a su gestión en el Laboratorio clínico, el personal muestra predisposición para atenderlo?					
Respuesta a sugerencias							
15	Información completa	¿Considera que los profesionales de Laboratorio clínico le han ofrecido una información clara y precisa sobre su diagnóstico en los documentos entregados?					
16		¿Considera que los profesionales del Laboratorio clínico que le han atendido, se han ganado su recomendación para que atiendan a otra persona?					
17		¿Considera que se siente conforme con las respuestas recibidas por parte del profesional del Laboratorio clínico?					
Trato al usuario							
18	Competencia profesional	¿Considera que después de haber sido atendido, se siente complacido por el trato recibido?					
19		¿Considera que cuándo ha requerido atención del Laboratorio clínico, ha percibido que ellos trabajan de forma coordinada con los consultorios médicos?					
20		¿Considera que todos los profesionales del Laboratorio clínico están a su disposición, comprometidos en brindarle buena atención?					

Fuente: Instrumento adaptado: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranz y cols. Validado por Barragán y Manrique.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1. Código :

1.2. Sexo : M F Edad:

• Instrucciones:

Estimado usuario a continuación te mostramos preguntas las cuales te pedimos las respuestas con sinceridad; sólo debe marcar con una "X" la respuesta que crea conveniente.

Escala	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Valor	0	1	2	3	4

DIM	N°	ÍTEMS	Escala				
			0	1	2	3	4
Dimensión humanista	Cuidado humano						
	1	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le brinda apoyo emocional?					
	2	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico, cuando se dirige a usted le hace sentir bien solo con sus gestos?					
	3	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia de usted?					
	4	¿Considera que el profesional de laboratorio clínico comparte su alegría con usted y se lo demuestra?					
Disponibilidad	Capacidad de escucha						
	6	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico sabe escuchar las dudas e inquietudes sobre su salud?					
	7	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico constantemente realiza preguntas al paciente para saber cómo se siente?					
	8	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico muestra preferencia sobre el paciente que necesita atención urgente?					
	9	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico siempre denota disposición para ayudar?					
Trato	Amabilidad						
	11	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico lo trata con amabilidad y cortesía?					
	12	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le ofrece comodidad y privacidad para atenderlo?					
	13	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico se dirige hacia usted con respeto y de forma afectuosa?					
	14	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico, trata todos con amabilidad?					
Calidad de información	Información clara y precisa						
	16	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico proporciona información adecuada y necesaria a su necesidad?					
	17	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico responde con claridad sus preguntas?					
	18	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico se dirige hacia usted en un lenguaje sencillo y fácil de comprender?					
	19	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le entrega documentos legibles?					
20	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le anota lo que no comprende?						

Fuente: Instrumento adaptado de la tesis: Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015.

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

GRADOS Y TÍTULOS DEL EXPERTO 1

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 29/10/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que PALMA MEDINA ASTRID CAROLINA, con documento de identificación número 1207137819, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: PALMA MEDINA ASTRID CAROLINA
Número de documento de identificación: 1207137819
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1013-15-1381528
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2015-07-02
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1028-2020-2205592
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2020-09-07
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	6041138445
Institución de origen	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS - UNMSM
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2019-01-21
Observaciones	



OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 29/10/2020 4.50 PM

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM				
									SI	NO	SI	NO			
<p>Calidad de atención</p> <p>Se define como la asistencia sanitaria que asegura que cada usuario o paciente reciba el cúmulo de servicios diagnósticos y terapéuticos apropiados para obtener una atención sanitaria inapreciable, teniendo en cuenta todos los factores, características y conocimientos tanto del paciente como del servicio médico brindado, y lograr un óptimo resultado con el mínimo riesgo de eventos adversos y la buena satisfacción del paciente</p>	Oportunidad	Brindar atención	¿Considera usted que cuándo ha tenido problemas de atención, el profesional del Laboratorio clínico le ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna?						X		X				
			¿Considera usted que el servicio del Laboratorio clínico le ofrece información directa?						X		X				
			¿En su apreciación, el profesional que lo atendió se interesa por su estado de salud?						X		X				
	Accesibilidad	Disposición de atención	¿Considera usted que el profesional que lo atendió utilizó su información para poder darle la atención adecuada?						X		X				
			¿Considera usted que se siente conforme con el trato del profesional del Laboratorio clínico que lo atendió?						X		X				
			¿Considera usted que el profesional del Laboratorio clínico le facilita la información y escucha sus sugerencias de manera apropiada?						X		X				
	Seguridad	Respuesta a inquietudes	Según su experiencia, ¿Existe preocupación por parte del profesional del Laboratorio clínico para resolver sus quejas y reclamos?						X		X				
			¿Puede señalar que, en el servicio del Laboratorio clínico, ha sido informado claramente sobre sus deberes y derechos como usuario?						X		X				
			¿Puede afirmar, que la atención brindada por el servicio del Laboratorio clínico satisface sus necesidades de salud?						X		X				
	Respeto al usuario	Cooperación	¿Considera que el servicio del Laboratorio clínico me ha proporcionado una solución completa de manera cordial?						X		X				
			¿Considera usted que en todo momento el servicio ofrecido estuvo pendiente en brindar atención a las personas de más edad?						X		X				
			¿Considera que los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención amable?						X		X				
	Información completa	Respuesta a sugerencias	¿Considera que cuándo solicita información respecto a su gestión en el Laboratorio clínico, el personal muestra predisposición para atenderlo?						X		X				
			¿Considera que los profesionales de Laboratorio clínico le han ofrecido una información clara y precisa sobre su diagnóstico en los documentos entregados?						X		X				
			¿Considera que los profesionales del Laboratorio clínico que le han atendido, se han ganado su recomendación para que atiendan a otra persona?						X		X				
	Competencia profesional	Trato al usuario	¿Considera que se siente conforme con las respuestas recibidas por parte del profesional del Laboratorio clínico?						X		X				
			¿Considera que después de haber sido atendido, se siente complacido por el trato recibido?						X		X				
			¿Considera que cuándo ha requerido atención del Laboratorio clínico, ha percibido que ellos trabajan de forma coordinada con los consultorios médicos?						X		X				
				¿Considera que todos los profesionales del Laboratorio clínico están a su disposición, comprometidos en brindarle buena atención?						X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención.

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

DIRIGIDO A: Usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

APPELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Palma Medina Astrid Carolina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister En Gerencia De Servicios De La Salud

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------



FIRMA
CI. 1207137819

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del usuario Es lograr de manera óptima la misión de la entidad en la prestación de una asistencia de salud, efectuada a través de diligencias correctas que implican los procedimientos y normas técnicas, que adquirieron los resultados anhelados en el usuario.	Dimensión humanista	Cuidado humano	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le brinda apoyo emocional?						X		X		X							
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico, cuando se dirige a usted le hace sentir bien solo con sus gestos?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia de usted?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional de laboratorio clínico comparte su alegría con usted y se lo demuestra?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional de laboratorio clínico se preocupa por su estado de ánimo?						X		X		X		X					
	Disponibilidad	Capacidad de escucha	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico sabe escuchar las dudas e inquietudes sobre su salud?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico constantemente realiza preguntas al paciente para saber cómo se siente?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico muestra preferencia sobre el paciente que necesita atención urgente?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico siempre denota disposición para ayudar?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico mantiene predisposición al atender?						X		X		X		X					
	Trato	Amabilidad	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico lo trata con amabilidad y cortesía?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le ofrece comodidad y privacidad para atenderlo?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico se dirige hacia usted con respeto y de forma afectuosa?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico, trata todos con amabilidad?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico es asequible para atender?						X		X		X		X					
	Calidad de información	Información clara y precisa	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico proporciona información adecuada y necesaria a su necesidad?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico responde con claridad sus preguntas?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico se dirige hacia usted en un lenguaje sencillo y fácil de comprender?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le entrega documentos legibles?						X		X		X		X					
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le anota lo que no comprende?						X		X		X		X					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

DIRIGIDO A: Usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Palma Medina Astrid Carolina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister En Gerencia De Servicios De La Salud

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


FIRMA
CI. 1207137819

GRADOS Y TÍTULOS DEL EXPERTO 2

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 29/10/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que CORDOVA LOOR FRANCISCO JAVIER, con documento de identificación número 0919326512, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: CORDOVA LOOR FRANCISCO JAVIER
Número de documento de identificación: 0919326512
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-2016-1770346
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN INVESTIGACION CLINICA Y EPIDEMIOLOGICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-12-02
Observaciones	



Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-12-1112334
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-02-16
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIASE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



0919326512

GENERADO: 29/10/2020 4.44 PM

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención.

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

DIRIGIDO A: Usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Córdova Loo Francisco Javier

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister En Investigación Clínica Y Epidemiológica

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

X



Dr. Francisco Javier Córdova Loo
C.I. 0919326512
DIRECTOR TÉCNICO DE AUXILIAR
DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO
HOSPITAL NIVEL II IESS - BABAHYO

FIRMA
Ci. 0919326512

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS				
									SI	NO	SI	NO			
<p>Satisfacción del usuario</p> <p>Es lograr de manera óptima la misión de la entidad en la prestación de una asistencia de salud, efectuada a través de diligencias correctas que impliquen los procedimientos y normas técnicas, que adquirieron los resultados enhebrados en el usuario</p>	Dimensión humanista	Cuidado humano	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le brinda apoyo emocional?						✓		✓				
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico, cuando se dirige a usted le hace sentir bien solo con sus gestos?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia de usted?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional de laboratorio clínico comparte su alegría con usted y se lo demuestra?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional de laboratorio clínico se preocupa por su estado de ánimo?						✓		✓		✓		
	Disponibilidad	Capacidad de escucha	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico sabe escuchar las dudas e inquietudes sobre su salud?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico constantemente realiza preguntas al paciente para saber cómo se siente?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico muestra preferencia sobre el paciente que necesita atención urgente?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico siempre denota disposición para ayudar?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico mantiene predisposición al atender?						✓		✓		✓		
	Trato	Amabilidad	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico lo trata con amabilidad y cortesía?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le ofrece comodidad y privacidad para atenderlo?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico se dirige hacia usted con respeto y de forma afectuosa?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico, trata todos con amabilidad?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico es asequible para atender?						✓		✓		✓		
	Calidad de información	Información clara y precisa	¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico proporciona información adecuada y necesaria a su necesidad?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico responde con claridad sus preguntas?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico se dirige hacia usted en un lenguaje sencillo y fácil de comprender?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le entrega documentos legibles?						✓		✓		✓		
			¿Considera que el profesional del Laboratorio clínico le anota lo que no comprende?						✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

DIRIGIDO A: Usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Córdova Loo Francisco Javier

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister En Investigación Clínica Y Epidemiológica

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Dr. Francisco Javier Córdova Loo
C. I. 0919326512
DIRECTOR TÉCNICO DE LABORATORIOS
HOSPITAL NIVEL II IESS
BABAHOYO

FIRMA
CI. 0919326512

GRADOS Y TÍTULOS DEL EXPERTO 3

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 23/10/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que LUNG ALVAREZ JORGE EDISON, con documento de identificación número 0923024129, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIIESE), la siguiente información:

Nombre: LUNG ALVAREZ JORGE EDISON
Número de documento de identificación: 0923024129
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-2017-1830529
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN EMERGENCIAS MEDICAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2017-04-22
Observaciones	



Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-09-902758
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-03-19
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 23/10/2020 11.55 PM

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

DIRIGIDO A: Usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Lung Alvarez Jorge Edison

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister En Emergencias Medicas

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

Hospital I.E.S.S Babahoyo Nivel II
IESS
DR. Jorge Edison Lung Alvarez
MG8 - EMER-201401-01011-LR
C.I.: 0923024129



FIRMA
CI. 0923024129

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario

OBJETIVO: Determinar la satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.

DIRIGIDO A: Usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo.


APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Lung Alvarez Jorge Edison

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister En Emergencias Medicas

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

Hospital I.E.S.S. Babahoyo Nivel II
IESS
DR. Jorge Edison Lung Alvarez
MGS - EMER-2014B1-01011-LR
C.I.: 0923024129



FIRMA
CI. 0923024129

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Calidad de atención

Cuadro 1. Estadísticas de fiabilidad de variable calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	20

Cuadro 2. Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	56,4000	47,378	,568	,801
VAR00002	56,1000	49,433	,323	,813
VAR00003	56,3000	50,233	,276	,815
VAR00004	56,3000	44,900	,703	,791
VAR00005	56,5000	44,278	,737	,789
VAR00006	56,0000	43,333	,868	,782
VAR00007	57,2000	52,844	-,012	,830
VAR00008	56,7000	52,900	-,054	,845
VAR00009	55,5000	52,500	,073	,822
VAR00010	57,3000	46,456	,698	,795
VAR00011	55,8000	43,511	,741	,787
VAR00012	55,8000	47,733	,375	,811
VAR00013	55,6000	50,489	,237	,817
VAR00014	55,3000	49,789	,486	,808
VAR00015	55,9000	47,433	,426	,808
VAR00016	55,6000	48,711	,423	,808
VAR00017	55,7000	52,678	,060	,822
VAR00018	55,4000	56,489	-,347	,842
VAR00019	55,5000	46,500	,527	,802
VAR00020	56,1000	44,322	,862	,785

En las tablas 1 y 2 se observa el resultado del prueba de Alfa de Cronbach del instrumento de calidad de atención, identificándose un índice de 0,818; concluyéndose que el instrumento refleja un nivel Bueno y por tanto es aplicable a la muestra seleccionada.

Cuadro 3. Estadísticas de fiabilidad de variable satisfacción del usuario


Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

Cuadro 4. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0001	56,0000	74,889	,836	,855
VAR002	56,2000	85,956	,030	,892
VAR003	56,7000	72,456	,531	,871
VAR004	55,7000	74,233	,790	,856
VAR005	56,5000	80,278	,603	,865
VAR006	56,2000	84,178	,266	,875
VAR007	55,8000	87,956	,015	,879
VAR008	55,5000	92,056	-,315	,890
VAR009	55,6000	80,044	,497	,868
VAR0010	56,2000	77,289	,808	,859
VAR0011	55,6000	79,378	,670	,863
VAR0012	56,4000	78,489	,628	,863
VAR0013	56,6000	77,156	,700	,861
VAR0014	56,1000	74,322	,947	,852
VAR0015	57,3000	87,567	,009	,883
VAR0016	57,4000	78,267	,804	,860
VAR0017	55,9000	75,433	,755	,858
VAR0018	55,9000	81,656	,351	,873
VAR0019	55,7000	83,789	,316	,873
VAR0020	55,6000	79,378	,670	,863

En las tablas 3 y 4 se observa el resultado del prueba de Alfa de Cronbach del instrumento de satisfacción del usuario, identificándose un índice de 0,874; concluyéndose que el instrumento refleja un nivel Bueno y por tanto es aplicable a la muestra seleccionada.


Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento



HOSPITAL GENERAL -BABAHOYO

DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

COORDINACION DE DOCENCIA E INVESTIGACION



Ley Orgánica de Salud CAPITULO III Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud. Art. 7, f) Tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su epicrisis; Art. 61.

Ley de Derechos y Amparo del Paciente, publicada en el Registro Oficial Suplemento 626 de fecha 3 de febrero de 1995, Capítulo II Derechos del paciente Art. 4.

Acuerdo Ministerial del Ministerio de Salud Pública No. 5216 "Reglamento de Información Confidencial en Sistema Nacional de Salud", publicado en Registro Oficial Suplemento 427 de 29 de enero de 2015.

Resolución Administrativa N° IESS-DG-2018-0030-RFDQ, de fecha 27 de septiembre de 2018 para la implementación de los "Compromisos de Confidencialidad", en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

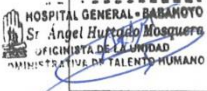

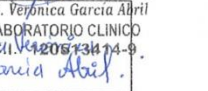

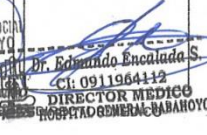
Artículo 1 Autorizar y disponer la aplicación de los compromisos de confidencialidad que se encuentran anexos a la presente resolución, mismos que deberán ser suscritos por el personal que labora en todas las unidades administrativas y médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social –IESS a escala nacional, estos serán considerados como los únicos documentos oficiales con el fin de precautar la confidencialidad, uso, custodia y acceso a la información institucional y carácter personal de los asegurados y empleadores que se encuentra a su cargo. De igual manera previo a permitir el acceso a los activos de información del IESS los pasantes, internos rotativos, practicantes estudiantiles, secretarios abogados (Abogados externos de coactiva), consultores (equipo técnico), servidores/as de otras entidades públicas, instituciones financieras, entes de control entre otros deberán suscribir los respectivos compromisos.

.....Finalmente, se indica que la Coordinación Nacional de Inteligencia de la Salud se encuentra trabajando en la emisión de los lineamientos y el portafolio de investigación en salud para la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar.

CONCLUSIÓN
Los trabajos de investigación que sean planteados deberán responder a una necesidad institucional para que los resultados obtenidos se constituyan en un aporte para la resolución o mejora de problemas identificados, así también, la entrega de la información requerida para su desarrollo debe contemplar lo establecido en la norma emitida por la autoridad sanitaria nacional y por la institución."

Firma del Investigador Principal:

Edith Espinoza
Fecha: 15-10-2020
Nombre: Edith Espinoza
CC: 120596307-6

 Sr. Angel Huanca Mosquera VICERRECTORIA DE TALENTO HUMANO	 Dr. Edmundo Encalada S. C.I. 090840663-0 RESPONSABLE DEL AREA DE DOCENCIA DE HOSPITAL GENERAL -BABAHOYO	 Lda. Veronica Garcia Abril LABORATORIO CLINICO C.I. 120573474-9 RESPONSABLE DEL AREA DE INVESTIGACION
 Mg. Lina Quinto DIRECTOR ADMINISTRATIVO	 Dr. Edmundo Encalada S. C.I. 0911964112 DIRECTOR MEDICO	

Babahoyo: 21/10 De 2020

RESPUESTA A LA SOLICITUD:

Autorizada: No autorizada:

Observaciones:

Entregado por : Secretaria de Dirección Medica o Administrativa
Fecha de Recepción:
Referencia (Departamento de Docencia):

Se Anexa compromiso de confidencialidad.

Anexo 8. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020
Investigador(a) principal: Br. Edith Narcisca Espinoza Echeverría

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «**Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020**». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

Declaración de la Investigadora:

Yo, **Edith Narcisca Espinoza Echeverría**, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Edith Espinoza Echeverría
Firma de la Investigadora

Ecuador 26 de Octubre 2020
País y Fecha

Anexo 9. Compromiso del investigador

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020
Investigador(a) principal: Br. Edith Narcisa Espinoza Echeverría

Declaración de la Investigadora:

Yo, Edith Narcisa Espinoza Echeverría, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.

Edith Espinoza Echeverría
Firma de la Investigadora

Ecuador 26 Octubre 2020
País y Fecha

Anexo 10. Base de datos de la recolección de datos

OPORTU				ACCESI				SEGUR				RESPETO				INFORM				COMPETEN				T. G.	SEXO	EDAD				
1	2	3	4	T	5	6	7	T	8	9	10	T	11	12	13	14	T	15	16	17	T	18	19	20	T	T. G.	SEXO	EDAD		
1	3	4	3	4	14	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	4	3	14	4	4	4	12	2	4	4	10	72	M	56	
2	2	4	3	4	13	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	3	3	14	4	4	4	12	2	4	4	10	71	M	36	
3	4	4	4	4	16	4	4	4	12	2	3	3	8	4	4	4	4	16	2	3	4	9	4	2	4	10	71	F	80	
4	3	3	3	2	11	2	3	3	8	3	4	4	11	3	4	3	4	14	3	4	2	9	1	3	3	7	60	M	34	
5	2	4	3	2	11	1	1	2	4	1	4	1	6	1	3	1	3	8	1	1	3	5	2	1	4	7	41	M	18	
6	4	4	4	4	16	2	3	4	9	4	1	3	8	3	1	3	3	10	4	3	2	9	1	4	3	8	60	F	23	
7	2	3	2	3	10	1	3	3	7	1	4	4	9	4	4	1	4	13	3	4	1	8	1	3	2	6	53	M	19	
8	4	1	3	1	9	1	1	1	3	4	2	1	7	1	1	1	3	6	4	4	1	9	2	4	1	7	41	F	79	
9	2	3	3	2	10	2	3	3	8	1	2	2	5	4	3	3	3	13	4	2	4	10	1	1	3	5	51	M	32	
10	3	2	3	2	10	1	0	4	5	4	4	0	8	1	3	1	3	8	4	4	3	11	2	4	4	10	52	F	45	
11	2	3	2	3	10	1	3	3	7	0	1	3	4	3	3	0	3	9	1	3	3	7	2	0	4	6	43	M	67	
12	4	4	3	3	14	1	4	3	8	4	4	4	12	1	3	4	3	11	4	4	3	11	2	4	4	10	66	F	23	
13	3	4	2	2	11	4	3	3	10	2	3	1	6	3	2	4	4	13	2	1	2	5	4	2	2	8	53	F	32	
14	4	4	4	4	16	4	2	4	10	3	0	4	7	2	4	3	4	13	3	1	4	8	3	3	3	9	63	M	45	
15	3	4	3	4	14	2	2	3	7	1	1	2	4	1	1	1	1	4	1	2	2	5	2	1	2	5	39	F	67	
16	4	4	2	4	14	2	0	4	6	4	2	0	6	3	1	3	3	10	4	0	3	7	1	4	3	8	51	M	21	
17	4	3	4	4	15	2	4	1	7	3	3	4	10	4	2	4	4	14	3	4	3	10	3	3	2	8	64	M	18	
18	3	4	3	4	14	3	1	4	8	4	4	1	9	1	1	0	3	5	4	1	1	6	3	4	2	9	51	F	23	
19	3	4	3	4	14	1	1	1	3	4	1	1	6	1	1	3	3	8	4	4	12	1	4	3	8	51	M	19		
20	2	4	3	2	11	4	3	3	10	4	4	4	12	1	3	4	3	11	2	4	3	9	2	4	4	10	63	M	21	
21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	3	13	4	4	4	12	3	3	2	8	72	F	23		
22	3	1	4	1	9	2	3	3	8	4	3	3	10	4	1	2	3	10	4	3	2	9	2	4	3	9	55	M	67	
23	4	4	3	4	15	2	4	1	7	3	3	4	10	3	4	2	4	13	3	4	4	11	1	3	2	6	62	F	43	
24	3	4	3	1	11	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	13	4	4	4	12	3	4	4	11	69	F	37		
25	3	3	4	1	11	4	4	4	12	1	3	3	7	2	0	2	3	7	4	3	3	10	3	1	4	8	55	M	39	
26	3	4	2	2	11	2	3	3	8	1	3	3	7	2	3	1	3	9	2	3	0	5	2	1	4	7	47	F	23	
27	4	4	3	4	15	2	4	3	9	1	4	4	9	3	4	4	4	15	2	4	4	10	1	1	4	6	64	M	25	
28	4	3	4	3	14	2	1	2	5	1	4	1	6	4	3	4	3	14	2	1	4	7	4	1	4	9	55	F	27	
29	3	3	4	4	14	3	1	4	8	1	1	1	3	1	0	1	3	5	4	1	1	6	2	1	3	6	42	M	35	
30	2	4	1	1	8	2	4	0	6	1	4	4	9	1	1	10	4	16	3	4	4	11	2	1	2	5	55	F	39	
31	3	1	1	1	6	1	1	1	3	2	1	1	4	1	2	1	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	25	M	45	
32	4	4	4	4	16	1	4	1	6	4	1	4	9	4	3	1	3	11	4	4	1	9	2	4	3	9	60	M	21	
33	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	3	5	2	1	1	4	23	F	20	
34	4	3	4	3	14	3	3	4	10	3	3	3	9	3	0	2	3	8	3	3	2	8	3	3	3	9	58	M	30	
35	3	3	1	4	11	2	2	2	6	4	3	2	9	4	2	3	3	12	3	2	2	7	3	4	3	10	55	F	22	
36	1	2	2	1	6	1	2	1	4	4	1	2	7	1	1	4	1	7	2	2	0	4	2	4	2	8	36	M	25	
37	1	1	1	1	4	1	1	3	5	1	4	1	6	4	3	1	3	11	2	1	4	7	2	1	4	7	40	F	22	
38	2	1	1	4	8	3	4	4	11	4	2	4	10	0	1	1	3	5	2	4	4	10	3	4	4	11	55	M	34	
39	1	1	4	4	10	2	1	2	5	4	4	1	9	1	2	4	4	11	1	1	1	3	3	4	3	10	48	F	50	
40	3	4	1	3	11	2	1	0	3	2	4	1	7	3	3	1	3	10	3	1	4	8	2	2	2	6	45	F	68	
41	4	3	1	3	11	1	1	3	1	5	4	3	3	10	1	3	1	3	8	3	3	1	7	2	4	3	9	50	M	73
42	3	1	4	1	9	1	4	1	6	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	4	1	9	2	4	3	9	60	F	71	
43	2	1	1	4	8	4	4	3	11	4	4	1	9	4	1	4	3	12	4	1	0	5	2	4	4	10	55	M	45	
44	3	1	3	4	11	2	1	2	5	3	1	4	8	1	4	1	3	9	2	4	4	10	3	3	4	10	53	M	67	
45	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	2	2	8	2	2	2	4	10	2	2	4	8	2	4	4	10	60	F	76	
46	4	4	4	4	16	2	1	1	4	4	3	1	8	1	1	1	3	6	4	1	1	6	1	4	3	8	48	M	34	
47	3	1	3	4	11	3	4	1	8	4	3	4	11	1	4	1	4	10	3	4	4	11	3	4	2	9	60	F	54	
48	2	4	3	4	13	2	1	2	5	4	4	1	9	4	1	4	3	12	3	1	1	5	3	4	3	10	54	F	65	
49	4	4	4	4	16	1	1	4	6	4	3	1	8	4	1	2	3	10	4	1	1	6	2	4	3	9	55	M	42	
50	4	4	1	4	13	2	4	3	9	2	2	4	8	3	4	3	13	2	4	2	8	1	2	1	4	55	M	19		
51	3	4	2	3	12	2	4	2	8	4	4	4	12	1	3	2	3	9	1	4	2	7	4	4	3	11	59	F	22	
52	2	1	4	3	10	3	3	1	7	4	3	3	10	1	0	4	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	51	F	34	
53	1	3	4	3	11	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	4	3	14	4	3	3	10	3	4	3	10	64	M	27	
54	4	4	3	4	15	1	4	3	8	4	4	4	12	4	1	2	3	10	4	4	4	12	1	4	3	8	65	F	25	
55	3	4	2	4	13	3	3	4	10	2	3	3	8	4	4	4	4	16	4	3	3	10	3	2	4	9	66	F	38	
56	2	3	2	3	10	2	4	2	8	3	4	4	11	3	4	3	4	14	3	4	4	11	2	3	2	7	61	M	65	
57	3	2	3	2	10	1	4	2	7	1	4	4	9	4	3	4	3	14	4	4	4	12	1	1	2	4	56	F	45	
58	2	3	2	2	9	2	3	4	9	4	2	3	9	3	1	3	3	10	4	3	3	10	2	4	4	10	57	M	32	
59	2	3	2	3	10	2	4	4	10	3	4	4	11	4	4	3	4	15	3	4	4	11	2	3	4	9	66	M	33	
60	1	1	3	1	6	1	1	3	5	4	2	1	7	1	1	0	3	5	1	1	1	3	1	4	3	8	34	F	21	
61	2	3	3	2	10	2	2	3	7	1	2	2	5	4	3	3	3	13	2	2	2	6	2	1	3	6	47	M	68	
62	3	2	3	2	10	1	0	4	5	4	4	0	8	4	3	2	3	12	4	0	0	4	1	4	4	9	48	M	45	
63	2	3	2	3	10	1	3	3	7	0	1	3	4	3	3	4	3	13	4	3	3	10	1	0	3	4	48	F	49	
64	4	4	3	3	14	1	4	3	8																					

HUMANISTA					DISPONIBILID					TRATO					CALIDAD INF					T	T.G	SEXO					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	T	T.G	SEXO					
1	2	3	4	3	4	16	4	2	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	68	M	
2	3	4	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	3	16	2	4	3	4	3	16	69	M	
3	2	4	4	4	3	17	4	2	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	73	F	
4	1	3	3	3	4	14	4	1	3	4	3	15	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	63	M	
5	3	1	1	1	4	10	3	3	1	1	1	9	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	8	34	M
6	2	3	3	4	2	14	2	2	4	3	3	14	2	3	1	3	3	12	4	2	4	3	4	17	57	F	
7	1	2	4	3	1	11	1	1	3	0	3	8	1	3	1	1	1	7	2	1	3	4	3	13	39	M	
8	2	3	4	3	4	16	3	2	4	1	4	14	3	1	3	4	3	14	1	1	1	1	1	5	49	F	
9	1	2	2	4	3	12	2	1	1	0	1	5	2	3	1	1	1	8	3	3	4	3	4	17	42	M	
10	1	0	2	3	3	9	1	1	4	3	4	13	3	1	3	2	3	12	4	4	4	2	4	18	52	F	
11	3	4	0	0	3	10	0	3	0	1	0	4	3	0	3	0	3	9	3	2	4	1	2	12	35	M	
12	3	2	4	3	3	15	3	3	4	4	4	18	2	4	3	4	3	16	4	2	4	4	2	16	65	F	
13	3	3	4	3	3	16	3	3	2	4	4	16	4	1	4	4	4	17	4	1	2	4	3	14	63	F	
14	3	2	2	4	4	15	3	3	3	1	1	11	3	3	4	3	4	17	3	2	3	3	3	14	57	M	
15	3	3	4	4	4	18	3	3	1	1	4	12	3	1	1	4	3	12	3	1	1	2	1	8	50	F	
16	4	3	0	3	3	13	3	4	4	1	1	13	2	3	1	0	3	9	4	2	1	3	4	14	49	M	
17	4	4	3	1	1	13	4	4	3	1	1	13	3	4	4	3	4	18	1	3	3	4	3	14	58	M	
18	3	2	4	3	1	13	1	3	4	0	3	11	3	0	0	0	3	6	3	0	4	1	1	9	39	F	
19	1	3	4	3	2	13	3	1	4	4	1	13	2	3	3	3	3	14	4	1	4	1	4	14	54	M	
20	4	2	2	4	4	16	1	4	4	3	4	16	3	4	3	2	3	15	1	1	4	2	4	12	59	M	
21	1	4	3	4	4	16	4	1	3	4	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	1	3	13	50	F	
22	1	3	3	4	2	13	1	1	4	4	3	13	2	2	1	3	3	11	2	3	4	1	4	14	51	M	
23	1	3	3	3	4	14	1	1	3	3	3	11	3	2	1	3	4	13	3	4	3	3	4	17	55	F	
24	2	4	1	4	4	15	1	2	4	3	4	14	3	3	3	1	3	13	3	0	4	4	3	14	56	F	
25	4	3	3	4	2	16	2	4	1	4	3	14	2	2	3	3	3	13	2	3	1	1	4	11	54	M	
26	4	3	2	3	4	16	2	4	1	4	3	14	1	1	3	2	3	10	2	1	4	4	4	15	55	F	
27	3	4	4	4	4	19	3	3	1	1	4	12	3	4	3	4	3	17	3	3	1	4	3	14	62	M	
28	3	4	0	4	3	14	4	3	1	4	4	16	4	4	4	4	3	19	2	2	1	1	3	9	58	F	
29	4	1	4	1	4	14	1	4	1	1	1	8	3	1	3	4	3	14	3	4	1	1	1	10	46	M	
30	1	1	0	1	4	7	1	1	1	1	4	8	2	1	3	0	3	9	1	3	1	1	1	7	31	F	
31	1	1	1	1	2	6	2	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	2	4	2	1	1	10	28	M	
32	1	1	0	1	4	7	2	1	4	1	1	9	1	1	1	0	3	6	4	1	4	4	2	15	37	M	
33	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	3	8	1	1	1	1	1	5	23	F	
34	4	1	3	4	2	14	2	4	3	1	1	11	3	2	1	3	4	13	3	4	3	3	3	16	54	M	
35	1	1	1	1	1	5	1	1	4	3	4	13	2	3	3	1	3	12	3	1	4	1	1	10	40	F	
36	1	1	4	1	3	10	2	1	4	4	3	14	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	1	17	58	M	
37	1	2	2	1	4	10	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	28	F		
38	1	4	3	2	4	14	4	1	4	1	1	11	3	1	3	3	3	13	1	1	4	3	1	10	48	M	
39	1	1	3	3	2	10	1	1	4	4	1	11	2	4	2	3	3	14	1	1	1	1	1	5	40	F	
40	4	2	1	3	4	14	1	4	2	1	4	12	4	1	2	2	4	13	1	1	2	1	1	6	45	F	
41	1	3	3	1	4	12	2	1	4	1	1	9	3	1	1	2	3	10	1	1	1	1	3	7	38	M	
42	4	2	3	3	2	14	2	4	4	4	1	15	3	3	1	2	3	12	1	4	1	1	3	10	51	F	
43	4	1	3	2	4	14	2	4	4	4	3	17	2	2	1	2	3	10	1	4	4	4	3	16	57	M	
44	1	4	3	4	4	16	3	1	3	1	4	12	3	4	3	3	4	17	3	1	3	4	1	12	57	M	
45	1	4	0	3	4	12	4	1	4	4	4	17	3	3	3	0	3	12	1	1	4	3	1	10	51	F	
46	4	3	2	0	2	11	1	4	4	4	1	14	2	4	2	2	3	13	1	1	4	3	4	13	51	M	
47	4	3	3	2	4	16	1	4	4	1	4	14	3	1	3	3	3	13	4	1	4	4	4	17	60	F	
48	3	4	3	3	4	17	2	3	4	1	1	11	3	1	2	3	3	12	4	4	4	3	3	18	58	F	
49	4	3	2	3	2	14	2	4	4	1	15	2	4	1	2	3	12	1	4	4	3	3	15	56	M		
50	4	3	2	2	4	15	1	4	2	1	4	12	4	1	2	2	4	13	4	1	2	4	4	15	55	M	
51	1	1	0	2	2	6	2	1	4	1	1	9	3	1	3	0	3	10	1	4	4	1	1	11	36	F	
52	1	1	4	1	4	11	4	1	4	3	4	16	3	3	3	4	3	16	1	1	4	4	1	11	54	F	
53	2	3	4	3	4	16	4	2	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	70	M	
54	3	4	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	3	16	4	2	4	1	4	15	68	F	
55	2	4	4	4	3	17	4	2	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	2	3	4	17	70	F	
56	1	3	3	3	4	14	4	1	3	4	3	15	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	3	19	65	M	
57	3	1	1	1	4	10	3	3	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	1	8	32	F	
58	2	3	3	4	2	14	2	2	4	3	3	14	2	3	1	3	3	12	4	2	4	3	4	17	57	M	
59	1	2	1	1	1	6	1	1	3	0	3	8	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	15	34	M	
60	2	1	4	4	4	15	3	2	4	1	4	14	3	1	3	4	3	14	1	4	4	1	3	13	56	F	
61	1	1	1	0	3	6	2	1	1	0	1	5	2	3	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	24	M	
62	1	0	2	3	3	9	1	1	4	3	4	13	3	1	3	2	3	12	4	1	4	2	4	15	49	M	
63	3	4	0	0	3	10	0	3	0	1	0	4	3	0	3	0	3	9	3	2	0	1	2	8	31	F	
64	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	18	2	4	3	4	3	16	4	2	4	1	2	13	63	M	
65	3	4	4	3	3	17	3	3	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	1	2	4	3	14	67	F	
66	3	4	3	4	4	18	3	3	3	1	1	11	3	3	4	3	4	17	3	2	3	3	3	14	60	F	
67	3	3	4	4	4	18	3	3	1	1	4	12	3	1	1	4	3	12	3	1	1	2	1	8	50	M	
68	4	3	0	3	3	13	3	4	4	1	1	13	2	3	1	0	3	9	4	2	4	3	4	17	52	F	
69	4	4	3	1	1	13	4	4	3	1	1	13	3	4	4	3	4	18	1	3	3	4	3	14	58	M	
70	3	1	0	1	1	6	1	3	4	0	3	11	3	0	0	0	3	6	3	0	4	1	1	9	32	M	
71	1	1	3	4	2	11	3	1	4	4	1	13	2	3	3	3	3	14	4	1							

Anexo 11. Fotos del trabajo de campo

