



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de Usuarías Externas  
del Banco de Leche Humana en Hospital de Quito, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD**

**Autor:**

Colimba Robalino Lourdes Estefania (ORCID: 0000-0003-2525-603X)

**Asesor:**

Mg. Sanchez Vasquez Segundo Vicente (ORCID: 0000-0001-6882-6982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado para quienes siempre fueron mi brújula, inspiración, fortaleza y guía para alcanzar mis metas, a cada uno de los miembros de mi familia porque sé que siempre puedo contar con su apoyo incondicional en cada paso de mi vida.

Gracias por su amor, paciencia y esfuerzo que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios es mi refugio.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas aquellas personas que me apoyaron cuando más las necesite, por extender su mano en momentos difíciles.

## **Agradecimiento**

Expreso mi más sincero agradecimiento a todas aquellas amigas, colegas y compañeras de profesión que colaboraron de una u otra manera al desarrollo y redacción del presente trabajo de investigación.

Quiero expresar mi gratitud infinita al Mg. Sánchez Vásquez Segundo Vicente mi tutor de tesis quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza me permitió el desarrollo de este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO .....	14
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra y muestreo .....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Método de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos .....	32
IV. RESULTADOS .....	34
V. DISCUSIÓN.....	42

VI. CONCLUSIONES .....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS.....	58

## Índice de tablas

Tabla 1. Población 1 .....	29
Tabla 2. Población 2 .....	29
Tabla 3: Análisis correlacional hipótesis general .....	39
Tabla 4: Análisis correlacional hipótesis específica 1 .....	40
Tabla 5: Análisis correlacional hipótesis específica 2 .....	41
Tabla 6. Matriz de consistencia .....	58
Tabla 7. Matriz de operacionalización de variables .....	59
Tabla 8: Prueba de normalidad hipótesis general .....	75
Tabla 9: Prueba de normalidad hipótesis específica 1 .....	75
Tabla 10: Prueba de normalidad hipótesis específica 2 .....	75

## Índice de figuras

Figura 1: Análisis descriptivo objetivo general.....	34
Figura 2: Análisis descriptivo objetivo general.....	35
Figura 3: Análisis descriptivo objetivo general.....	37
Figura 4: Análisis descriptivo objetivo general.....	38

## Resumen

El presente documento tiene por finalidad determinar qué factores influyen en la calidad de la prestación de servicios y el nivel de satisfacción en las usuarias externas que acuden al Banco de Leche Humana de un Hospital, a través de un trabajo coordinado que permitió describir la realidad problemática y diseñar una posible estrategia de solución, enfocada en dar respuesta a las demandas insatisfechas de las usuarias externas. El tipo de investigación estuvo fundamentado en principios científicos de la investigación aplicada, desde la perspectiva del modelo no experimental, con un eje longitudinal; la descripción explicativa causal tomando en cuenta la correlación de las variables y su comportamiento, sustentada en la indagación bibliográfica de estudios de caso, ensayos, documentos científicos y otras referencias similares. Entre los principales resultados destaca la relación que existe entre el desempeño del personal y el nivel de satisfacción de las usuarias externas, debido a la influencia de factores internos relacionados con la capacitación y una gestión adecuada. El nivel de aprobación del servicio por parte de las beneficiarias es alto, existe un porcentaje que califica el desempeño como bajo o deficiente, demostrando la necesidad de contar con un plan de mejoramiento continuo dirigido al personal.

**Palabras clave:** Calidad, satisfacción, eficiencia, desempeño, usuario



## **Abstract**

The purpose of this document is to determine what factors influence the quality of service provision and the level of satisfaction in external users who come to the Human Milk Bank of a Hospital, through a coordinated work that made it possible to describe the problematic reality and design a possible solution strategy, focused on responding to the unsatisfied demands of external users. The type of research was based on scientific principles of applied research, from the perspective of the non-experimental model, with a longitudinal axis; the causal explanatory description taking into account the correlation of the variables and their behavior, supported by the bibliographic investigation of case studies, essays, scientific documents and other similar references. Among the main results, the relationship that exists between staff performance and the level of satisfaction of external users stands out, due to the influence of internal factors related to training and proper management. The level of approval of the service by the beneficiaries is high, there is a percentage that qualifies the performance as low or deficient, demonstrating the need for a continuous improvement plan aimed at the staff.

**Keywords:** Quality, satisfaction, efficiency, performance, user

## I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP) como institución encargada de controlar a las instituciones de salud en el Ecuador, desarrolla e implementa varias estrategias encaminadas, a dar cumplimiento al derecho constitucional que se enmarca en el artículo 32:

El Estado garantiza la salud como derecho con políticas con bases económicas, socioculturales, así como también educativas y de carácter ambientales, el ingreso a esquemas de acción, promoción de salud, salud sexual y reproductiva, todo esto en un marco de equidad, solidaridad, calidad, eficiencia y eficacia. (Asamblea Constituyente, 2008, p. 12)

Con base a lo descrito, el Estado a través del MSP, ha emprendido la tarea de solucionar la problemática en salud de mayor incidencia de la población. Entre estas, destaca la necesidad de reducir la mortalidad materna y neonatal, que en el año 2017 alcanzó “143 muertes maternas, correspondiente a una tasa del 42,8 por cada 100.000 nacidos vivos” (INEC, 2018, p.35).

Ante este panorama nacional, en el año 2017, se puso en marcha la normativa ESAMyN (Establecimientos Amigos de la Madre y el Niño), certificación que tiene como objetivo general; evaluar y garantizar, que las unidades de salud tengan la capacidad técnica y operativa de “disminuir la morbi-mortalidad materna y neonatal por medio de: atención óptima a la mujer gestante, el parto culturalmente humanizado, garantizando el fomento, protección y apoyo de la lactancia” (Ministerio Salud Publica, 2017, p. 1).

Frente a esta realidad como una de las estrategias del ESAMyN, en respuesta a las sugerencias de la OMS, quien acredita a los bancos de leche como estrategias de salud pública, con capacidad de reducir notablemente la mortalidad infantil y posicionar el amamantamiento como eje de crianza saludable.

El número de Bancos de Leche Humana en el Ecuador actualmente es de siete unidades, número reducido, en comparación con el número de usuarios externos que requieren del servicio, “si solo se cuantifica con base a la tasa de mortalidad

materna anual, desconociendo que existen otras condiciones que requieren de la asistencia inmediata de estas unidades” (HGDC, 2016, p. 2).

Esta sobre exigencia de atención puede desencadenar, un sin número de dificultades que incidan, en el normal funcionamiento, reduciendo los grados de eficiencia y productividad, respecto a las expectativas de los usuarios internos y externos.

Al identificar los problemas que el Banco de Leche Humana enfrenta y que son visibles para los usuarios, será posible mejorar la prestación de este servicio, enfocando todas las actividades internas, en el acatamiento de las normas de eficiencia definidas por las metas organizaciones diseñadas para instituir un modelo de mejoramiento continuo.

Todo esto, bajo los principios de una adecuada gestión administrativa, capaz de enfrentar situaciones complejas como la provocada por el Covid-19. Dentro de esta perspectiva resulta indispensable determinar la correlación histórica entre la efectividad del servicio e identificar la relación existente en la calidad del servicio y el bienestar de los usuarios para su mejoramiento continuo.

¿Determinar cuáles son los factores que influyen en la calidad de los servicios que oferta el BLH, en relación al grado de satisfacción de las usuarias externas de dicha unidad?

La eficacia de los productos de salud se debe abordar, en perspectiva del derecho del usuario, en este sentido en el Ecuador “el 25 de junio del 2015 por medio del decreto 703 se instauró la Agencia de Aseguramiento de Calidad de los Servicios de Salud y Medicina pre - pagada ACCESS” (MSP ACCESS, 2018, p. 1).

Dentro de este contexto se describe que los accesos universales a los servicios sanitarios del sector público deben ser integrales, eficientes, sin dejar de lado la ampliación progresiva, que vaya de la mano con las necesidades del usuario para su satisfacción oportuna.

La eficiencia sanitaria es un factor determinante en relación al nivel de satisfacción identificada en las usuarias externas, solo de esta manera se garantizaría que sigan

las recomendaciones médicas, generando un vínculo de confianza. En el caso del banco de leche, el nivel de desempeño que posee el personal es un elemento determinante por todas las particularidades que este tipo de unidades enfrentan; desde la tipología del usuario que corresponde a recién nacidos.

A esto se le suma el nivel de estrés y preocupación que las familias asumen, en la etapa de acercamiento con la unidad de BLH, el temor a complicaciones entre otros aspectos genera desconfianza e intranquilidad. Situación que exige a este tipo de unidades una operatividad elevada, con un alto nivel de cumplimiento y efectividad, donde la gestión administrativa sea adecuada, permitiendo atender todos los requerimientos de los beneficiarios.

Dentro de este contexto, se convirtió en una necesidad, cuantificar el nivel de satisfacción de las usuarias externas del BLH como requisito que permitió elaborar un modelo de gestión, que responda a la demanda de los pacientes y contribuya a mejorar su funcionamiento a largo plazo, convirtiéndose en un referente de gestión para sus similares.

Como objetivo general se buscó determinar qué factores influyen en la calidad de la prestación de productos/servicios y el grado de satisfacción de las usuarias externas que utilizan los servicios de la unidad de Banco de Leche Humana.

Para esto se establecieron tres objetivos específicos; cada uno diseñado para establecer un trabajo coordinado que permita describir la realidad problemática y así diseñar una posible estrategia de solución, enfocada en dar respuesta a las demandas insatisfechas de las usuarias externas de los Bancos de Leche Humana.

- Diseñar un plan de mejoramiento continuo para el Banco de Leche Humana.
- Identificar los factores determinantes en la calidad de los servicios que oferta la unidad de Banco de Leche Humana.
- Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias externas, respecto a los servicios que oferta el Banco de Leche Humana, analizar los resultados y determinar la funcionalidad y permanencia de dicho servicio.

En síntesis, con base a lo descrito la finalidad de la investigación fue dar respuesta, a la hipótesis sobre la eficiencia de los productos/servicios que

oferta la unidad de BLH incide de manera directa en el nivel de satisfacción demostrado por las usuarias externas.

La calidad de los servicios de un departamento u organización está relacionada directamente con el nivel de desempeño de su personal, por consiguiente, un bajo desempeño en la Unidad de Banco de Leche Humana será resultado de procesos administrativos deficientes que dan lugar a la presencia de situaciones problemáticas como dotación deficiente de materiales e insumos, falta de capacitación y sobrecarga de trabajo, entre otras.

Esto desencadena complicaciones externas, al no existir las condiciones adecuadas que permitan brindar la atención que el usuario merece y requiere de manera oportuna, tomando en cuenta que los únicos beneficiarios son recién nacidos con situaciones médicas y familiares complejas, incrementando aún más la complejidad de la atención de los servicios de salud.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el propósito de disponer de información verificada, sustentada en experiencias previas que direccionen la investigación, en la consecución de los objetivos planteados, se realizó una recopilación bibliográfica sobre documentos que mantenga estrecha relación con el propuesto.

A nivel internacional, se identificaron las siguientes referencias como antecedentes destacados:

Brownell et al (2013), en el artículo científico realizado en todos los BLH en Norte América para determinar sus necesidades actuales y a futuro; tuvo como objetivo contrastar datos históricos sobre el nivel de desempeño, la cobertura y las necesidades a largo plazo para ello aplicó y diseñó una metodología exploratoria estadística, basándose en el análisis de documentos históricos del sistema de salud de América del Norte

Lo descrito, pone en evidencia que los BLH, no llevan un correcto manejo de la información y los datos, impidiendo una adecuada proyección de necesidades a mediano y largo plazo. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta o da soporte en demostrar la importancia de planificar con base a resultados, de manera que todas las acciones tomadas, respondan a necesidades futuras, especialmente en relación a la oferta y la demanda de leche humana.

Gabrielski (2018), en su artículo científico sobre preparación y almacenamiento de leche materna en un laboratorio, realizado en Philadelphia tuvo como objetivo difundir, la importancia de establecer protocolos de manejo del producto, desde la recolección hasta la distribución para ello aplicó y diseñó una metodología descriptiva experimental, que permitió conocer los resultados, específicamente en la etapa de preparación y almacenamiento de la leche hasta su consumo. Llegando a la conclusión, que todos los Bancos de Leche Humana tienen que incluir procesos probados y estandarizados que garanticen la calidad de su producto y por consiguiente la satisfacción del usuario. La investigación destaca la importancia de una adecuada gestión interna para mantener la calidad de sus productos/servicios,

enfaticando en la relación que existe entre una administración, desempeño del personal y el nivel de eficiencia demostrado hacia los usuarios externos.

Hanane (2020), en su artículo científico “Satisfacción de las madres respecto a la donación de leche materna” que tuvo como objetivo describir todos los procesos que llevan a cabo los Bancos de Leche Humana en Francia, aplicó y diseñó una metodología exploratoria bibliográfica que recopiló datos actualizados sobre la realidad de estos centros a nivel nacional. Esto permitió concluir que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto, al brindar atención integral a las familias, ofreciendo soporte y acompañamiento en cada etapa. A partir de ello se pudo afirmar que dicha investigación tiene aporte o da soporte, en la necesidad de incluir un programa que oriente al mejoramiento continuo para satisfacción de los usuarios externos, construido desde una visión integral que responde a todas sus demandas e inquietudes.

Vásquez (2007), en la tesis realizada en la ciudad de Caracas – Venezuela sobre indicadores de gestión cuyo objetivo fue diseñar e implementar un modelo de gestión administrativa basado en indicadores específicos para incrementar el nivel de desempeño y cumplimiento, en todos los procesos del Banco de Leche Humana, se aplicó y diseñó una metodología no experimental de tipo estadística, concluyendo que una adecuada gestión requiere de la planificación previa, fundamentada en los estándares de calidad emitidos por instancias superiores, sobre todo en áreas o departamentos dedicados a proveer servicios de salud a usuarios externos. A partir de esto, se puede afirmar que dicha investigación permite reconocer que la descripción de los estándares de calidad facilita su cumplimiento e innovación para beneficio del servicio y los usuarios.

Vera (2015), en su trabajo de titulación enfocado en establecer, un programa de formación sanitaria en Zaragoza, respecto a la donación de leche humana tuvo como objetivo realizar una búsqueda bibliográfica sobre información actualizada para diseñar un programa dirigido a gestantes, sobre donación de leche materna y su importancia en el primer nivel de atención. La metodología empleada por el autor para ejecutarla fue del tipo indagatoria fundamentada en la revisión bibliográfica en documentos actuales basada en la experiencia de otros centros similares, llegando

a la conclusión que es necesario incluir la difusión y capacitación constante como eje de acción, con el propósito de lograr altos niveles de satisfacción, en los beneficiarios.

Una vez concluida la recopilación de antecedentes a nivel internacional, se procedió con la indagación de archivos nacionales, encontrando varios ficheros relevantes, en los repositorios de varias universidades, demostrando que el tema es de interés para el sector científico:

Bernal (2015), en la tesis sobre el funcionamiento de los BLH, se enfocó en evaluar la funcionalidad de estas unidades, en las casas de salud ubicadas en la provincia del Azuay, a través de la comparación del número de beneficiarios con la demanda existente. El diseño metodológico empleado fue descriptivo no experimental centrada en definir la funcionalidad de los servicios prestados, llegando a la conclusión que la mayor parte de los beneficiarios corresponde a recién nacidos hospitalizados, existiendo un limitante en el alcance del servicio, dicha investigación aporta información importante sobre la necesidad de mejorar la comunicación y difusión de los productos/servicios ofertados para incrementar el número de beneficiarios, desarrollando un sistema de gestión que garantice el acceso a instituciones sanitarias.

Farías (2015), en la tesis sobre valoración del grado de aceptación de los servicios ofertados en la Maternidad Santa Marianita de Jesús de Guayaquil tuvo como objetivo definir un método adecuado de valoración para cualificar la satisfacción de las donadoras en relación al desempeño de su personal, con la información se elaboró una matriz FODA, el diseño metodológico estuvo cimentado en la investigación descriptiva fundamentada en la observación como principal técnica de recolección de la información, dando lugar a una investigación no experimental. Concluye que existen varios puntos críticos, empezando por los procesos deficientes de comunicación, escasa capacitación para usuarios, escasa difusión e infraestructura inadecuada.

Hernández (2015), en la tesis sobre riesgos y complicaciones que un BLH debe enfrentar durante el proceso de donación tuvo como objetivo determinar los riesgos biológicos por agentes bacterianos en la leche materna almacenada en el Hospital



Provincial Docente Ambato para ello aplicó y diseñó una metodología exploratoria experimental encargada de analizar la información recopilada sobre los elementos que contribuyen a la contaminación de la leche humana receptada, llegando a la conclusión que no existen procesos estandarizados en el centro que garanticen un adecuado manejo del producto, evidenciándose altos niveles de pérdida y desperdicio. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación da soporte en la importancia de cuidar los procesos mediante una gestión administrativa eficiente.

Navas y Ulloa (2013), en la tesis realizada en el cantón Sigües respectu a la calidad de los servicios prestados por el Hospital San Sebastián, tuvo como objetivo establecer un mecanismo de evaluación continua diseñado para cuantificar el grado de aprobación de los beneficiarios, proceso en el que aplicó una metodología exploratoria, no experimental encargada de recopilar datos específicos sobre el nivel de cumplimiento de cada una de las áreas del hospital, específicamente las que tienen relación directa con el usuario externo, la investigación pone en consideración los requisitos que deben cumplirse para alcanzar un apropiado nivel de gestión, con niveles de calidad óptimos que incluyan actividades de difusión y capacitación que incrementen el número de usuarios y por consiguiente el nivel de satisfacción.

Salazar (2017), en la tesis sobre cómo implementar un BLH, en primer lugar, busca determinar la demanda de Leche Materna para establecer la necesidad de implementar un BLH en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la capital carchense para ello aplicó y diseñó una metodología descriptiva del tipo propositiva al plantear una estrategia de solución. Exponiendo la necesidad de contar con un BLH, al existir una alta demanda del producto, cuando la madre no puede alimentar al recién nacido. La investigación da soporte sobre la importancia de establecer todos los requisitos para su funcionamiento y cuáles son los estándares de calidad a cumplir para un adecuado nivel de satisfacción, tomando como referencia los antecedentes mencionados es adecuado manejar los siguientes enfoques teóricos.

La leche materna está considerada el principal alimento en los neonatos, según la OMS y la UNICEF, al describir a la lactancia como el “transcurso donde un RN se nutre con Leche Materna y se considera clave para la sobrevivida” (Ibarra, Meza, y

Aguayo, 2018, p.1). Sin embargo, al tratarse de un fenómeno biocultural en constante modificación por diferentes influencias de sectores sociales, económicos, culturas y en cierta medida de moda, cada vez se reduce las mujeres que apuestan por la lactancia exclusiva.

Además, existe el factor de muerte materna, donde este proceso natural, se ve interrumpido, dejando al recién nacido sin acceso a su alimento básico. Es dentro de esta realidad que en el año de 1990 es creado el primer BLH en Viena, posteriormente se implementaron en “Boston (1910), Buenos Aires (1921), Río de Janeiro (1943) hasta la creación Iberoamericana de BLH en el 2007, con sede en Chile” (OMS, 2016, p.1).

El BLH tiene el cometido de “fomentar y estimular la lactancia implementando actividades como almacenamiento, proceso y vigilancia de estándares de calidad, de la leche y sucedáneos, mediante un proceso que garantiza la inocuidad de la leche” (PAHO, 2019, p.1).

La naturaleza de estas unidades es la atención primaria de niños neonatos que, por motivos diversos, no reciben el alimento solamente de sus mamás. Los beneficiarios son admitidos previa evaluación médica, deben cumplir ciertos requisitos de salud para evitar complicaciones futuras.

En el caso de las donantes, las mujeres necesitan estar en óptimo estado de salud además de “tener una sobreproducción de leche, superior a los requerimientos del niño, debidamente comprobado por personal calificado” (PAHO, 2019, p. 2).

A nivel mundial existen organizaciones que han agrupado los BLH por sectores, en el contexto europeo durante el año 2020, nace la European Milk Bank Association (EMBA), agrupando más de 200 BLH. En el caso de Sudamérica La Red Iberoamericana de Bancos de Leche representa a 231 BLH, según cifras oficiales correspondientes al año 2018. (Weaver et al, 2019, p. 4)

Es evidente que la labor de los BLH es invaluable, su accionar dentro del contexto de la salud infantil, permiten la reducción de la “tasa de morbi-mortalidad neonatal

y prematuros hospitalizados, mejorando su desarrollo, con ayuda de la leche materna proporcionada por el BLH” (PAHO, 2019, p. 1).

Los BLH deben cumplir todos sus procesos bajo estrictas normas de calidad, que garanticen la conservación del producto para satisfacción de los beneficiarios, contribuyendo a su normal desarrollo físico, enfatizando que la leche materna tiene el porte de “fortalecer el sistema inmunológico, facilita el proceso de maduración de varios órganos como intestinos y cerebro, especialmente en el caso de niños prematuros” (Sunil, 2018)

El BLH del hospital sujeto a estudio forma parte de la Red Nacional Ecuatoriana. Desde su inauguración, ha receptado leche de 200 donadoras, que han aportado un promedio de 80 litros de leche, cantidad que permitió alimentar y contribuir en el manejo hospitalario de 112 recién nacidos del área de neonatología, con bajo peso y otras patologías que requieren de este producto para superar su condición.

Es evidente que la necesidad de los servicios del Banco de Leche Humana se ha incrementado desde su creación, exigiendo la implementación de un modelo adecuado de gestión administrativa que garantice su funcionamiento con la prestación de servicios de calidad para alcanzar niveles de satisfacción adecuados entre los usuarios externos, buscando convertirse en referentes de calidad y operatividad entre sus similares.

Desde la perspectiva teórica que puede direccionar la investigación los objetivos planteados, en función de establecer procesos eficientes en el servicio de forma permanente, existen varios modelos con principios específicos que direccionan la evaluación permanente en función de la percepción del usuario las cuales mencionaremos a continuación.

El modelo nórdico o de la imagen, tiene como principio establecer la relación existente entre calidad, así como la imagen que refleja a nivel empresarial de tipo corporativa, enfatizando que dicha imagen determinará “lo que el usuario externo espera por los servicios ofertados por la organización” (Villalba, 2017, p.7).

El modelo en sí, plantea un concepto de calidad total desde la perspectiva de la integración de la calidad técnica, respecto a los servicios y productos ofertados, con la calidad funcional, de acuerdo a la forma en que se los brinda, en concordancia con la imagen empresarial el modelo nórdico evalúa tres dimensiones por parte del cliente, con varias sub dimensiones:

- Interacción directa entre prestadores de servicios y usuarios externos (calidad funcional), evaluando la actitud, comportamiento y experiencia personal.
- Medio de servicio, de acuerdo a las condiciones del ambiente, distribución de la infraestructura, factores sociales.
- Resultados finales, (calidad técnica), con análisis sobre los tiempos de espera y todas las evidencias visibles para el entorno. (Serrano y López, 2020, p.4)

En síntesis, la idea central del modelo nórdico es concebir a la calidad como el trabajo cooperativo entre todos los elementos de la organización, de manera que se presente al usuario externo una imagen que corresponda a su accionar, con servicios que cumplan con la expectativa del cliente.

Por su parte el Modelo Americano y sus desarrollos, se emplea como “fuente conceptual y empírica para comprender lo que sucede al momento de mediar la calidad del servicio percibida” (Villalba, 2017). Es decir, emplea varias técnicas valorativas con escalas probadas previamente, desde enfoques multidimensionales que permitan contrastar la información obtenida de las perspectivas y la apreciación de los beneficiarios externos, respecto al servicio o producto recibido.

Esta escuela norteamericana es producto del trabajo de varios colaboradores que, desde sus visiones diversas, han dado lugar a un contenido global, donde la calidad se define como el juicio del cliente acerca del producto, que desencadena el cotejo entre las expectativas antepuestas y posteriores acerca del producto recibido (Serrano y López, 2020, p. 2).

Estos postulados permiten comparar las discrepancias o diferencias entre la expectativa y percepción del cliente sobre el servicio. Para esto emplea el término gap, a través de una sencilla clasificación que facilita la evaluación, ubicándolos de acuerdo a su rango de complejidad entre 1 y 5.

- Gap 1; Discrepancia entre las perspectivas del cliente y la percepción de la trayectoria de la organización sobre esas expectativas.
- Gap 2; Discrepancia entre la apreciación que los directores mantienen acerca de las perspectivas de los beneficiarios y las características de eficiencia del producto.
- Gap 3; Discrepancia entre las características de eficiencia y la oferta del producto.
- Gap 4; Discrepancia entre el producto ofertado por la unidad de producción y u la información que se difunde al mercado.
- Gap 5; Discrepancia entre perspectivas y apreciaciones sobre el producto que los beneficiarios reciben. (Serrano y López, 2020, p. 3)

Modelo de Brogowicz, Delene y Li, corresponde a un estándar de gestión de calidad con implicaciones y estratégicas, enfocado en evaluar los aspectos inmersos en las tareas de gestión, convirtiéndose en una síntesis del modelo nórdico y norteamericano.

Este se fundamenta en “la importancia de la planificación, ejecución y control, desde la dimensión técnica y funcional como una estrategia que facilite la toma de decisiones emergentes para minimizar el impacto de los gaps” (Poveda y Morales, 2017, p. 3).

Con base a lo descrito es posible afirmar que la dirección deberá identificar el volumen real de la oferta técnica y funcional de cada servicio. En conjunto con la oferta global, de esta manera se podrá garantizar el abastecimiento y la atención de calidad de los usuarios, evitando al máximo la presencia de los gaps durante el funcionamiento de la organización.

En la misma línea investigativa, Winston en su teoría, concibe a la salud como la “sapiencia y la habilidad de evitar la enfermedad, alargar la existencia e impulsar estilos de vida saludables” (Franco, 2017, p. 122). Considerando la necesidad de trabajar de manera cooperativa y con eficiencia en la restitución de derechos sanitarios para los grupos más vulnerables.

La investigación propuesta tiene por finalidad valorar el nivel de complacencia de los usuarios del BLH considerando la eficiencia en el cuidado brindado hacia los usuarios externos, convirtiéndose una necesidad la conceptualización de las variables que forman parte del tema, facilitando así la identificación de las situaciones problemáticas que enfrenta la unidad para diseñar una propuesta que responda a sus necesidades específicas y contribuya a elevar la calidad de sus procesos.

Por consiguiente, la variable independiente corresponde, a un término que, en el sector de la salud, reúne varios subconceptos y elementos que deben actuar de manera coordinada para alcanzar las metas planteadas. “La calidad en la prestación de servicios médicos abarca varios aspectos desde la ejecución de la sapiencia científica y técnica de forma que sus beneficios incrementen con una evidente reducción los peligros” (Forrellat, 2016, p. 2).

Para alcanzar la calidad en servicios de salud se requiere enfocar las estrategias, a la generación de un cambio cultural, enfocado a satisfacer las necesidades del individuo y familia, a través del mejoramiento de los procesos internos de cada unidad como meta permanente, solo de esta forma se podrán alcanzar éxitos y el reconcomiendo del medio.

En la evaluación del desempeño de la calidad es necesario considerar la medición de resultados dependiendo a la naturaleza de la unidad, en el ámbito de los BLH, los aspectos a evaluar serían la tasa de morbi-mortalidad de recién nacidos prematuros y a término, beneficiarios y donantes, así como la tasa de éxito de recuperación entre los usuarios. Esta medición de los procesos facilitará la identificación del nivel de satisfacción.

Por su parte la variable dependiente, identificada como satisfacción del usuario, enmarca el concepto enfocado en describir “el contraste entre las perspectivas del beneficiario y la apreciación de los productos En tal forma, que las expectativas históricas correspondan a la percepción de eficiencia” (Lobo, Domínguez, y Rodríguez, 2016, p.2).

Dentro de este contexto es importante definir como un indicador de gestión de calidad al nivel de satisfacción, al tratarse de una “medida que permite identificar, si el cuidado sanitario y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del paciente, derivada del cumplimiento o incumplimiento de la imagen presentada por la unidad o servicio” (Pérez et al, 2018, p.2).

En síntesis, la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario son aspectos que coexisten al interior de los servicios de salud, para dar cumplimiento los objetivos planteados por la dirección, especialmente en la tarea de mantener el equilibrio entre la expectativa del servicio proyectada y la percepción de los usuarios.

En la relación establecida entre las variables dependiente e independiente, en el marco de la situación problemática en estudio, existe la necesidad de definir la presencia de una tercer variable interviniente, que pertenece a la gestión hospitalaria, concebida como una especialización de la gestión administrativa convencional que busca a través de varios postulados técnicos establecer procesos eficientes, eficaces y efectivos respecto a la oferta de productos/servicios sanitarios, en función de sus propios indicadores de gestión, definidos de acuerdo a la naturaleza de sus actividades.

Corresponde a un “conjunto de estrategias diseñadas y desarrolladas para establecer una forma de trabajo coordinado hacia la calidad, en relación al esfuerzo del talento humano para lograr la efectividad en los servicios prestados” (Sánchez Guzmán, 2015, p. 2).

El sustento teórico científico para el desarrollo de la investigación, incluye una breve descripción de los conceptos básicos empleados, en la redacción de todo el documento:

- **BLH:**  
Son organizaciones suscritas a un servicio sanitario, dedicado a la recolección, análisis, procesos, almacenaje y repartimiento de leche, con la finalidad de contribuir en la alimentación de niños con situaciones críticas de salud como bajo peso al nacer, prematuros, mortalidad materna y otros factores que impidieron la lactancia inmediata. (Lancet, 2021, p. 1)

- **Calidad en el servicio:**  
Capacidad de convertir las necesidades del beneficiario en indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan ajustar las características del servicio en función de sus demandas. (Ramya, 2019, p. 2)
- **Satisfacción del usuario:**  
Está fundamentado en la diferenciación existente entre la expectativa, así como la percepción del servicio proporcionado. (Bernal et al, 2017, p. 2)
- **Eficacia:**  
Acción realizada para alcanzar los objetivos planteados por la dirección. (Marketa et al, 2020, p. 3)
- **Eficiencia:**  
Cumplir con los objetivos planteados, con un manejo responsable de los recursos. (Patrick, 2019, p. 1)
- **Indicadores de calidad:**  
Herramientas de valoración cualitativa o cuantitativa de acuerdo a la naturaleza del servicio que permiten la valoración de la eficiencia de los procesos, en función de la satisfacción de los beneficiarios. (Franceschini, et al, 2016, p. 4)
- **Encuesta SERVQUAL:**  
Herramienta comercial que permite identificar las perspectivas de los beneficiarios frente al producto/servicio ofertado. El análisis incluye datos cualitativos y cuantitativos como parte del análisis de factores de comportamiento impredecible. Valenzo et al (2019) describe a este modelo desde la perspectiva de cinco dimensiones enfocadas a cuantificar la calidad del cuidado y atención; confianza en la destreza de dar cumplimiento al producto, sensibilidad en la capacidad del personal para satisfacer las demandas del usuario, en forma eficiente y ágil, seguridad para proyectar credibilidad y confianza, en el cumplimiento de sus tareas, empatía en el trato personalizado para cada usuario, con atención individual y elementos tangibles referentes a la infraestructura, distribución, estado del equipo, materiales varios, etc.



- **Gestión hospitalaria:**  
Especialización de la gestión administrativa convencional que busca a través de varios postulados técnicos establecer procesos eficientes, eficaces y efectivos respecto a la oferta de productos/servicios sanitarios. (Tabish, 2017, p. 4)
- **Administración hospitalaria:**  
Actividad operativa enfocada en el manejo adecuado y responsable de los recursos humanos y financieros. (Irfanullah, 2016, p. 2)
- **Recursos humanos:**  
Colaboradores de una organización, encargados de cumplir con las actividades diarias que determina un funcionamiento eficiente. (Demo et al, 2020, p. 2)
- **Dimensiones:**  
Son elementos que permiten descomponer una variable de naturaleza compleja, facilitado así su medición, algunos autores las identifican como etapas, componentes o elementos. (Pulido, 2015, p. 12)
- **VARIABLES:**  
Término empleado para establecer una relación de causa – efecto, respecto a una característica cuantificable posterior a un proceso de indagación científica o experimentación. (Villarreal, 2016, p. 3)
- **Leche materna:**  
Alimento natural producido exclusivamente por la madre del recién nacido, se considera alimento exclusivo e idóneo por su composición nutricional, con alto nivel de inmunoglobulinas y otros anticuerpos. (Iberblh, 2021, p. 3)
- **Mortalidad infantil:**  
Palabra empleada para consolidar las muertes en niños desde los 0 hasta los 12 meses, en el caso de ocurrir antes de los 28 días, puede emplearse el término mortalidad neonatal. (UNICEF, 2020, p. 4)
- **Lactancia materna:**  
Proceso de alimentación natural para la especie humana. (Brahm y Valdés, 2017, p. 2)
- **Neonato:**  
Término empleado para definir a los recién nacidos antes de los 28 días (CDS, 2015, P. 4)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación empleado fue el descrito por los postulados de la investigación aplicada o empírica “llamada así porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos y a la vez se adquieren nuevos conocimientos sobre el tema de investigación” (Igwenagu, 2016, p. 3)

Al enfocarse en ampliar el conocimiento sobre una realidad concreta, en un medio específico, los resultados contribuyeron en la resolución de situaciones complejas dentro del servicio, garantizando un mejor nivel de respuesta por parte de los usuarios externos.

Si bien, este tipo de investigación no persigue la ejecución de sus hallazgos, se esfuerza por incrementar el conocimiento, de manera que pueda emplearse como fundamentación teórica, en investigaciones futuras, convirtiéndose en un documento guía para otras unidades con actividades similares a la descrita.

Dentro de este contexto, la investigación aplicada a través de sus características, direcciono la organización sistemática del documento en todos sus apartados, estableciendo un orden secuencial y coherente. “El análisis metódico de la información y los hallazgos identificados respecto al comportamiento del objeto de investigación facilitaron la redacción de las conclusiones de forma objetiva” (Igwenagu, 2016, p. 3)

Con base a los resultados reales de la correlación causal entre la eficiencia del BLH y el nivel de satisfacción de las usuarias externas. El diseño de investigación fue no experimental con eje longitudinal que permitirá, a través de la observación directa, analizar los hechos que tienen lugar en el ámbito de aplicación corresponde al BLH, en función de la interacción existente entre los grupos conformados por la totalidad de usuarios beneficiados.

Como resultado de la aplicación de un diseño correlacional causal, donde se evaluaron las manifestaciones de las dos variables inmersas en la investigación, se pudo establecer el nivel de participación de cada una, en el establecimiento del

problema sin influencia de factores externos, destacándose únicamente la participación de los actores principales.

Para esto se realizó una indagación bibliográfica que incluyó el análisis de estudios de caso y documentos relacionados con procesos de valoración realizados para evaluar el nivel de eficiencia de los productos/servicios sanitarios, a través de la encuesta SERVQUAL.

Este análisis permitió establecer cuáles son los indicadores a considerar para determinar el grado de satisfacción de las usuarias externas, respecto a la relación de la expectativa y la recepción de la calidad de los productos y servicios que oferta la Unidad de Banco de Leche Humana.

En síntesis, el desarrollo de la investigación estuvo fundamentado en los principios científicos de la investigación aplicada, desde la perspectiva del modelo no experimental, que tuvo como eje longitudinal; la descripción correlacional causal de las variables y su comportamiento, sustentada en la indagación bibliográfica de estudios de caso, ensayos, documentos científicos y otras referencias de naturaleza similar.

A través de la matriz de consistencia se presentó de forma detallada y resumida todos los elementos que forman parte de la metodología, garantizando el orden del documento, así como la consecución ordenada de cada una de las etapas que forman parte de la presente investigación, requisito indispensable para validar su contenido. (Anexo 1)

### **3.2. Variables y operacionalización**

La operacionalización de variables, se realizó a través de una matriz que incluya datos específicos de cada una, incluyendo sus respectivas dimensiones, indicadores y escala de medición, aspectos sobre los cuales, se construyen las preguntas que formaron parte de las encuestas a aplicar (Anexo 2).

Variable dependiente cuantitativa corresponde a la satisfacción del usuario:

- Definición conceptual: Está fundamentado en la diferenciación existente entre la perspectiva y la apreciación del servicio recibido. (Lobo et al, 2016)
- Definición operacional: Para evaluar la variable satisfacción del usuario se empleará la encuesta SERVQUAL herramienta comercial encargada de identificar las expectativas de los clientes respecto al servicio que reciben.
- Indicadores: Corresponden a los aspectos específicos de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.
- Escala de medición: Nominal fundamentada en la escala de Likert, en un rango de puntuación de 1 a 7 para determinar el nivel de acuerdo a desacuerdo.

Variable independiente cuantitativa corresponde a la calidad del servicio en el BLH:

- Definición conceptual: “Capacidad de convertir las necesidades del usuario en indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan ajustar las características del servicio en función de sus demandas. (Duque, 2015, p. 1)
- Definición operacional: A través de una evaluación completa sobre el desempeño del personal que abarque todas las áreas inmersas en el cumplimiento de sus actividades.
- Indicadores: Desde las dimensiones de calidad, oportunidad, responsabilidad, cantidad, conocimiento del trabajo, compromiso institucional y relaciones interpersonales.
- Escala de medición: Será la de intervalo para facilitar la comparación entre resultados, con una puntuación que oscilará entre 1 – 10.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Se consideró como población accesible y útil para el desarrollo de la investigación, a la conformada por el personal que labora en la Unidad de Banco de Leche Humana del Hospital.

- Criterios de inclusión: Personal involucrado de forma directa, en los procesos y actividades inmersas en el BLH, con la finalidad de evaluar la gestión administrativa al interior del servicio para garantizar, la satisfacción del usuario externo.

- Criterios de exclusión: No formaron parte de esta población, otros profesionales de la salud que no guarden relación con este servicio, reconociendo que el campo de estudio está delimitado al funcionamiento del Banco de Leche Humana.

## **Población 1**

Personal de la Unidad de Banco de Leche Humana

**Tabla 1.**

*Población 1*

<b>Cargo</b>	<b>Número</b>
Líder del servicio	1
Licenciados en enfermería	6
Nutricionista	1
Auxiliares	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Talento Humano, 2021

Elaboración propia

Dentro de este mismo contexto fue necesario, contrastar la información obtenida del personal de la Unidad de Banco de Leche Humana, con la apreciación de los usuarios externos respecto a los servicios brindados, a través de la herramienta SERVQUAL, diseñada para medir satisfacción de usuarios.

## **Población 2**

Usuaris externas de la Unidad de Banco de leche Humana.

**Tabla 2.**

*Población 2*

<b>Usuaris externas</b>	<b>Número promedio</b>
Semana 1	15
Semana 2	15
Semana 3	15
Semana 4	15
<b>Total mensual</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Registro de atención Banco de Leche Humana – 2020

Elaboración propia

- Criterios de inclusión: Todos los Beneficiarios del Banco de Leche Humana del Hospital, durante el mes de abril del año 2021.
- Criterios de exclusión: No formaron parte de la población, los beneficiarios de otros servicios por no guardar relación con el ámbito de estudio.

La muestra en el caso de los dos segmentos de la población es inferior a 50, no fue necesario proceder con el cálculo del tamaño de la muestra bajo ninguna técnica, convirtiéndose en un muestreo probabilístico de tipo censal, “al trabajar con toda la población de un segmento específico, con la finalidad de elevar la veracidad de la información” (Sampieri et al, 2018, p. 73).

Se procedió con la etapa de obtención de la información, en función de la totalidad de los involucrados para disponer de datos coherentes que permitieron concluir la investigación con posibles alternativas de solución, diseñadas a la necesidad de los involucrados. Muestreo, debido al número no se procedió con la aplicación de ninguna técnica de segmentación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En lo que respecta las técnicas para la recopilación de datos, se empleó la encuesta desde dos perspectivas distintas. Al estar orientadas a obtener información específica de dos segmentos de la población relacionados, pero con intereses distintos, al cumplir roles específicos como proveedores y consumidores de los servicios del Banco de Leche Humana.

Se eligió la encuesta por tratarse de un recurso que facilitó la recopilación de datos de un grupo de personas sobre temas diversos, en tiempos cortos y de forma directa, no requirió de “personal capacitado para la aplicación y el análisis, aspectos que representan una inversión menor en el cumplimiento de esta etapa que fue indispensable para la redacción de los resultados finales” (Igwenagu, 2016, p. 3).

Con base a la técnica seleccionada, se diseñaron dos instrumentos distintos que corresponde a cuestionarios con preguntas cerradas de opción múltiple, uno para cada población, considerando que la información a obtener es distinta y necesaria para la obtención de los resultados finales.

El primer cuestionario estuvo dirigido al personal de Banco de Leche Humana, con la finalidad de evaluar su desempeño, a través de una serie de preguntas diseñadas, con base a 5 dimensiones o criterios específicos que permitieron establecer el nivel de compromiso y desenvolvimiento, respecto al cumplimiento de sus actividades diarias. (Anexo 3)

Es indispensable mencionar que el instrumento mencionado fue validado por 5 expertos, quienes, a través de un instrumento estandarizado, evaluaron bajo criterios de pertinencia, relevancia y claridad, la validez y confiabilidad requerida para su aplicación, asegurando que los datos sean reales, pertinentes y, sobre todo, proporcionen información indispensable para la consecución de cada uno de los objetivos planteados. (Anexo 4)

El segundo instrumento corresponde al formato SERVQUAL dirigido exclusivamente a los usuarios externos para identificar el grado de aceptación agrado desde la representación específica de dimensiones e indicadores relacionados con la eficiencia, desempeño, actitud, entre otras. (Anexo 5)

En el caso del SERVQUAL, no existió la necesidad de validación externa bajo criterio de expertos, por tratarse de un cuestionario estandarizado para evaluación de niveles de eficiencia, “su diseño estuvo a cargo de varios profesionales del Instituto de Marketing de los Estados Unidos y para Latinoamérica por la Consultora Michelsen” (Valenzo et al, 2019, p. 6). (Anexo 6)

### **3.5. Procedimientos**

Díaz-Narváez y Calzadilla (2016), describen la importancia de establecer procesos ordenados y sistematizados para la recopilación de la información y su subsecuente procesamiento para análisis como sustento de la redacción de resultados, conclusiones finales y posibles alternativas de solución.

Dentro este contexto la investigadora consideró importante iniciar con la aplicación de encuestas a los segmentos de la población, a través de google forms como una medida que garantice la confiabilidad de los datos, así como su confidencialidad y

el respeto a las normas de bioseguridad recomendadas para reducir el riesgo de contagio por Covid-19.

Una vez concluida la etapa de aplicación de los instrumentos, se construyó una base de datos que contenga todas las respuestas, facilitando su análisis, de manera que exista información necesaria para contrastar y sustentar la presencia de la hipótesis de investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de datos se realizó a través de las características y funciones específicas de Microsoft Excel, paquete informático que facilitó la representación gráfica de resultados, así como de cálculos específicos. Todos los datos recolectados sustentaron de forma descriptiva e inferencial, la hipótesis planteada por la investigadora y la relación existente, entre las dos variables inmersas en la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ética cumple un rol importante, en el desarrollo de proyectos de investigación, sobre todo si estos están relacionados con la salud como es el caso del tema propuesto.

Para Del Castillo (2018), la función social de la ciencia desde una perspectiva ética garantiza que todos los productos científicos, formen parte de herramientas y recursos, con capacidad de mejorar el estilo de vida de la población considerada como beneficiaria.

En el marco de la presente investigación, se consideraron como principios éticos de desarrollo a:

- Autonomía; aspecto que garantizó el respeto a los derechos y particularidades de los usuarios externos, que formaran parte de este estudio, actuando en cada etapa bajo su consentimiento expreso. De esta manera el diagnóstico conto con la veracidad requerida para su inclusión como factor sustentante de la hipótesis planteada.



- Beneficiencia; buscó contribuir en el mejoramiento de los servicios y la atención a los usuarios externos como medida que satisfaga las necesidades de los usuarios, contribuyendo de forma activa, con el mejoramiento continuo de los procesos administrativos al interior del Banco de Leche Humana del Hospital.

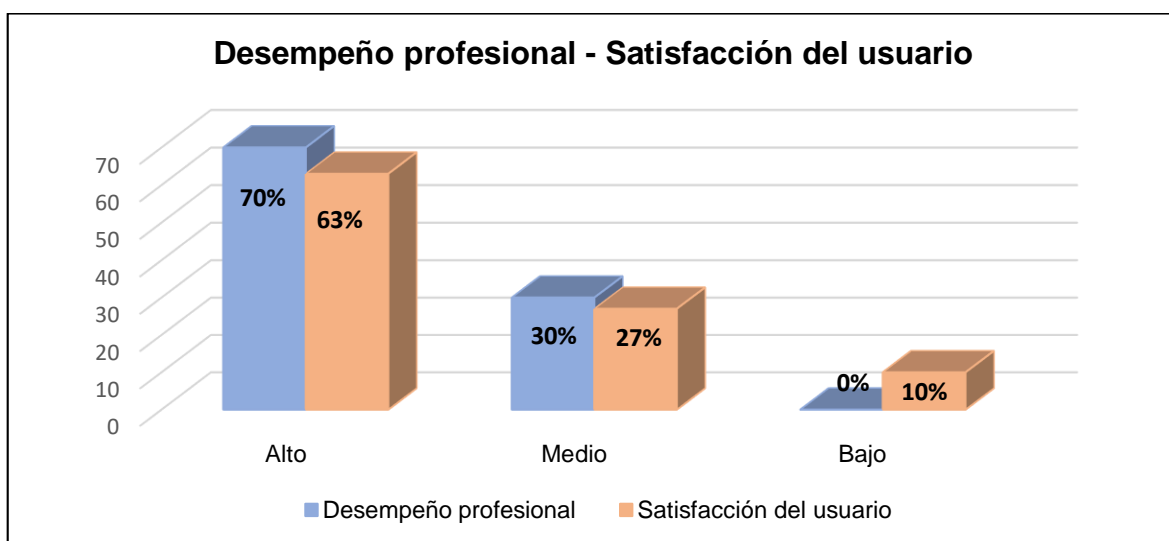
## IV. RESULTADOS

Tomando en cuenta las especificaciones descritas en la guía técnica de productos de investigación, los resultados se describen de acuerdo al orden de los objetivos, buscando una mejor comprensión y en apoyo didáctico se estableció la utilización de gráficos para describir los resultados obtenidos.

### 4.1. Análisis descriptivo

Se muestran los resultados obtenidos sobre la aplicación de encuestas para cada una de las variables de investigación, descritas por gráficos las cuales se presentan a continuación

Objetivo general que es determinar qué factores influyen en la calidad durante la prestación de productos/servicios y el grado de satisfacción de las usuarias externas que utilizan los servicios de la unidad de banco de leche humana.



**Figura 1:** Análisis descriptivo objetivo general

**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021

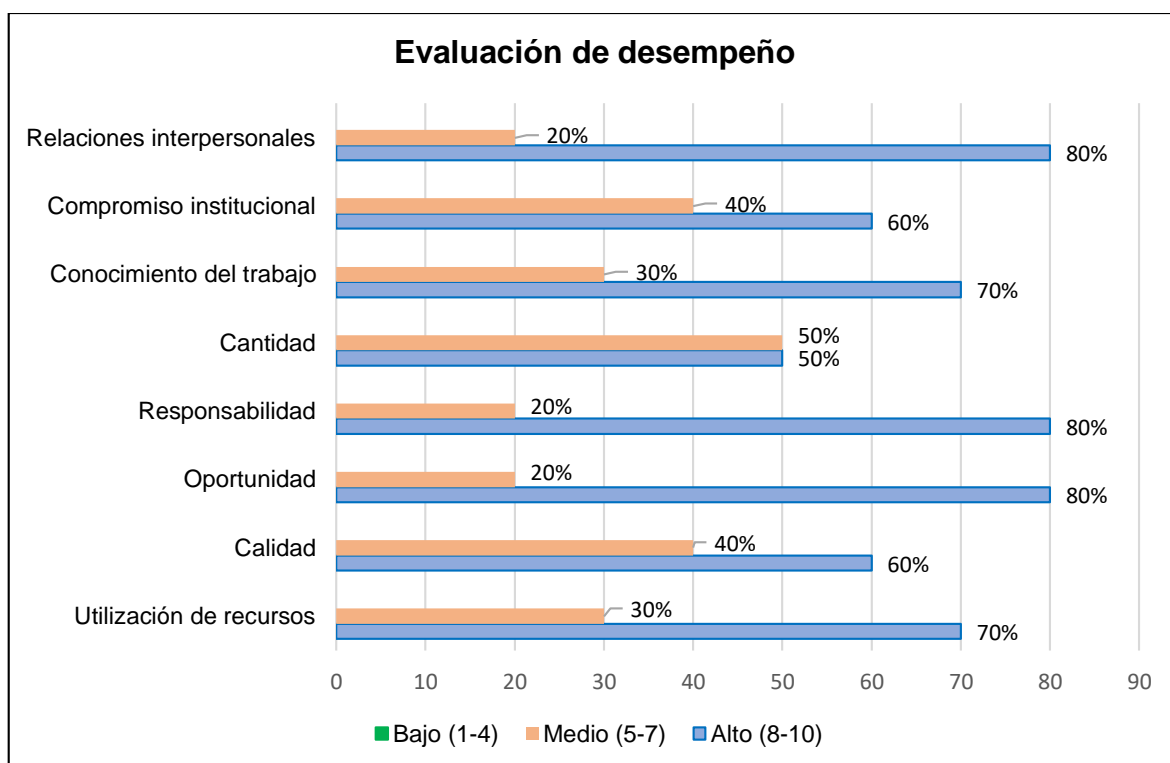
**Elaborado por:** La autora

#### **Descripción:**

A través del análisis de los datos obtenidos de los instrumentos diseñados por la investigadora es evidente que el nivel de satisfacción del usuario está

fundamentado en la relación existente entre expectativa y percepción, afirmación demostrada en las cifras presentadas, donde se evidencia que en porcentajes similares la percepción del usuario responde a la expectativa visible del servicio como parte del desempeño de su personal. En tal sentido que en el nivel alto los porcentajes están en 70% y 63%, mientras que en el nivel medio se mantienen entre 27% y 30%. Sin embargo, en el nivel bajo se evidencia una falta de concordancia, al existir un 10% de baja satisfacción frente a un 0% de bajo nivel de desempeño.

Objetivo específico 1: Identificar los factores determinantes en la calidad de los servicios que oferta la unidad de Banco de Leche Humana.



**Figura 2:** Análisis descriptivo objetivo general

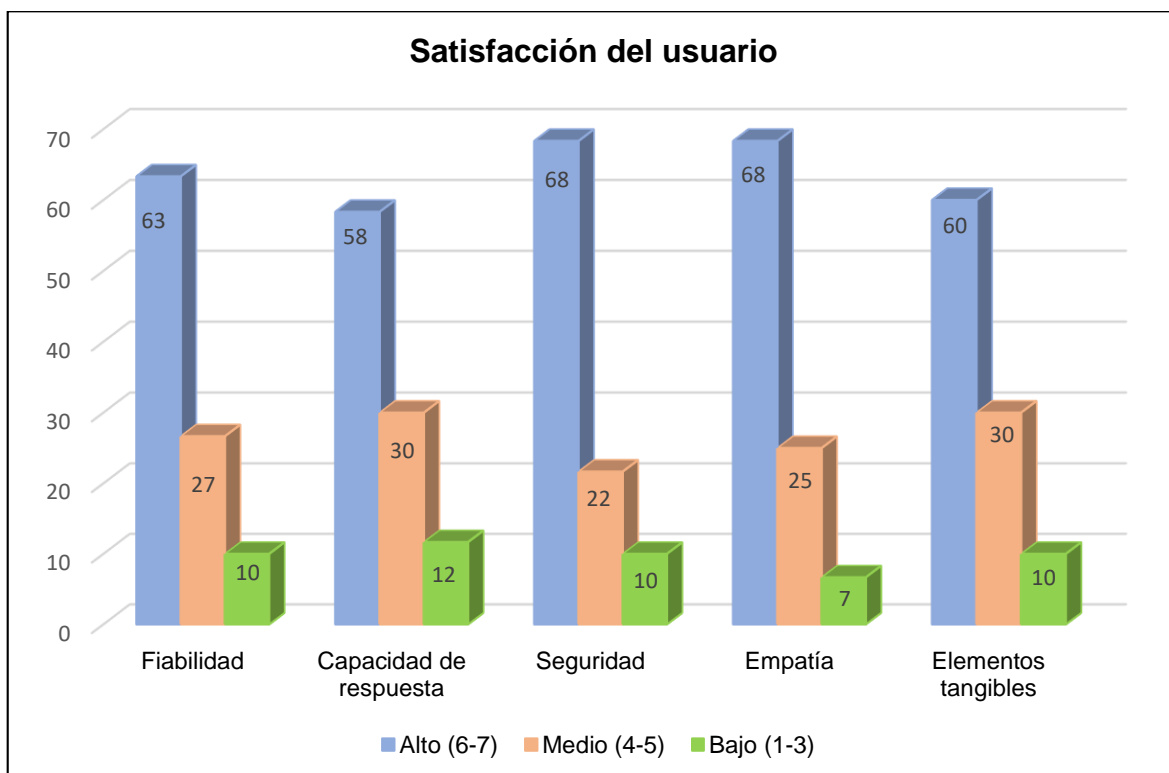
**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021

**Elaborado por:** La autora

**Descripción:**

El siguiente gráfico presenta los resultados relacionados con la forma en que el personal que labora en el BLH, percibe su desempeño profesional, evidenciándose que en porcentajes altos todos califican su gestión como eficiente otorgándole una calificación alta que oscila entre el 60% y 80%. Sin embargo, existe un porcentaje considerable que va entre el 20% y 40% que califican su gestión como medianamente aceptable evidenciándose, una falta de compromiso por parte del personal para cumplir con sus actividades cotidianas. Ningún colaborador del Banco de Leche Humana evaluó de forma deficiente o baja el cumplimiento de sus actividades.

Objetivo específico 2: Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias externas, respecto a los servicios que oferta el Banco de Leche Humana



**Figura 3:** Análisis descriptivo objetivo general

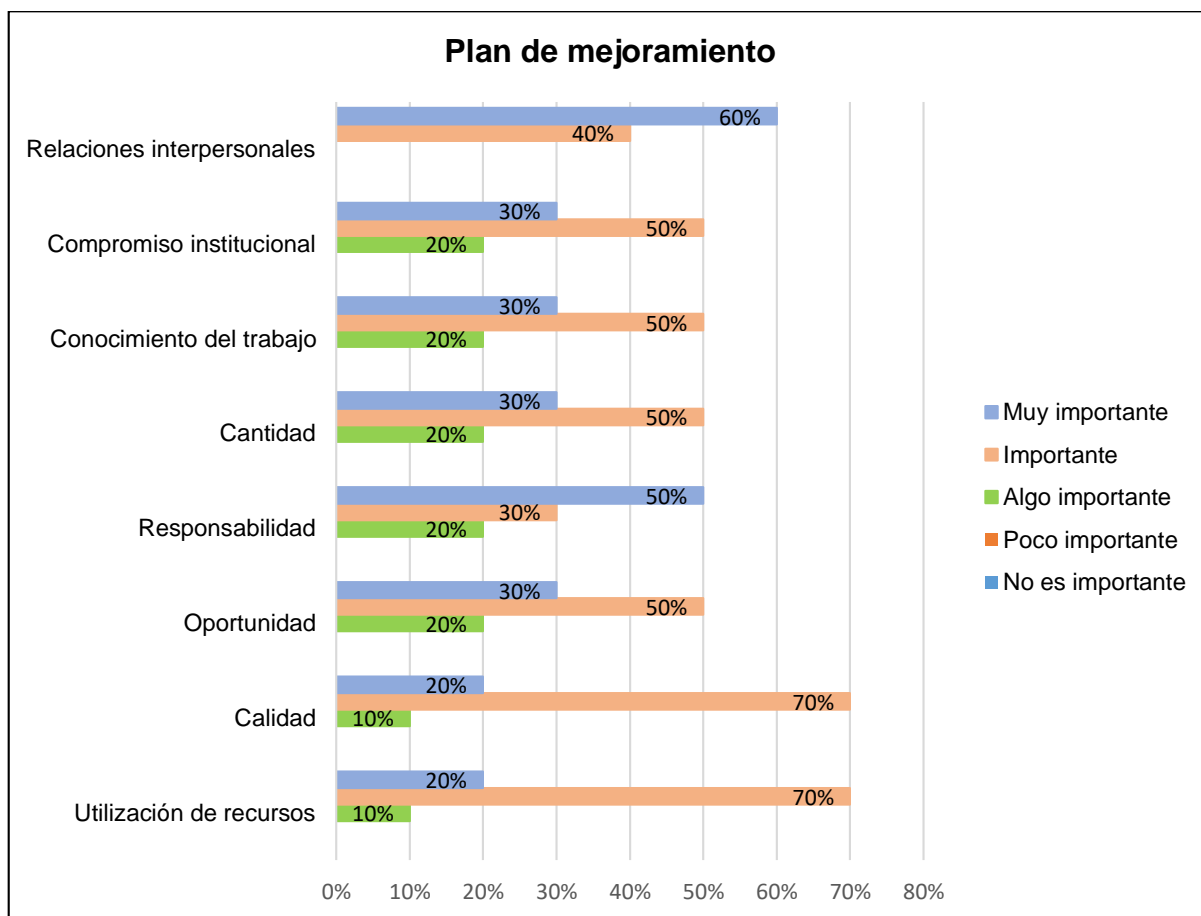
**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021

**Elaborado por:** La autora

### **Descripción:**

En la figura 2 se describe el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad del servicio recibido, los porcentajes más altos corresponde a una calificación alta, afirmación similar al obtenido de la evaluación de desempeño del personal en porcentajes que varían entre el 58% y 68% en todos los aspectos evaluados. En un promedio del 22% al 30% los usuarios valoran al personal de forma medianamente aceptable, respecto a las expectativas del cliente. Sin embargo, a diferencia de los datos proporcionados por el personal, entre el 7% y 12% califican al desempeño como bajo, afirmación que requiere de la atención de la dirección para una corrección oportuna.

Objetivo específico 3: Diseñar un plan de mejoramiento continuo para el Banco de Leche Humana.



**Figura 4:** Análisis descriptivo objetivo general

**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021

**Elaborado por:** La autora

**Descripción:**

Los elementos considerados como indispensables y de mayor importancia por el personal del BLH, están relacionados con la optimización de todos los recursos en un 70%, seguido de procesos de capacitación constantes para mejorar la calidad del servicio, la cantidad del producto que se provee a los usuarios, así como el compromiso institucional. Dentro de esta realidad el personal considera vital incluir aspectos que mejoren las relaciones interpersonales y el nivel de responsabilidad de los colaboradores en un rango del 50% al 60%.

## 4.2. Análisis inferencial

### Análisis hipótesis general

Al tratarse de una muestra que no sobrepasa las 50 personas, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk. El nivel de significancia fue del 0,001 y 0,023 probando que los datos no poseen una distribución normal, determinando el uso de la prueba de Rho de Spearman para el análisis inferencial de los datos. En la tabla 3 se evidencia que el Rho de Spearman alcanza un valor de 0,082 mostrando una correlación positiva muy fuerte, mientras la significancia tiene el valor de 0,000 menor al alfa de 0,05, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 3:** Análisis correlacional hipótesis general

		Calidad del servicio	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,082
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,082	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021

**Hi:** La eficiencia de los productos/servicios que oferta la unidad de BLH incide de manera directa en el nivel de satisfacción demostrado por las usuarias externas

**Ho:** La eficiencia de los productos/servicios que oferta la unidad de BLH no incide de manera directa en el nivel de satisfacción demostrado por las usuarias externas

### Análisis hipótesis específica 1

Al tratarse de una muestra que no sobrepasa las 50 personas, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk para el análisis de las variables de investigación. El nivel de significancia fue del 0,001 probando que los datos no poseen una distribución normal, determinando la utilización de la prueba de Rho de Spearman para el análisis inferencial de los datos. En la tabla 4 se evidencia que el Rho de Spearman alcanza un valor de 0,697 mostrando una correlación positiva media entre las dimensiones, mientras el valor de la significancia se mantiene en 0,000, al ser menor al alfa de 0,05, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

**Tabla 4:** Análisis correlacional hipótesis específica 1

		Inconformidad usuarias BLH	Desempeño profesional
Rho de Spearman	Inconformidad usuarias BLH	Coeficiente de correlación	,697
		Sig. (bilateral)	,000
		N	10
	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	,697
		Sig. (bilateral)	,000
		N	10

**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021

**Hi:** Existe inconformidad por parte de las usuarias del BLH relacionado con el bajo desempeño de los profesionales a cargo.

**Ho:** No existe inconformidad por parte de las usuarias del BLH relacionado con el bajo desempeño de los profesionales a cargo.



## Análisis hipótesis específica 2

Al tratarse de una muestra que no sobrepasa las 50 personas, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk para el análisis de las variables de investigación. El nivel de significancia fue del 0,003 y 0,001 probando que los datos no poseen una distribución normal, determinando el uso de la prueba de Rho de Spearman para el análisis inferencial de los datos. En la tabla 5 se evidencia que el Rho de Spearman alcanza un valor de 0,648 mostrando una correlación positiva media entre las dimensiones, mientras el valor de la significancia se mantiene en 0,000, al ser menor al alfa de 0,05, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

**Tabla 5:** Análisis correlacional hipótesis específica 2

		Insatisfacción de las usuarias	Productos y Servicios BLH	
Rho de Spearman	Insatisfacción de las usuarias	Coefficiente de correlación	1,000	,648
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Productos y Servicios BLH	Coefficiente de correlación	,648	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021

**Hi:** Existe insatisfacción de las usuarias externas respecto a los productos/servicios que ofrece el BLH.

**Ho:** No existe insatisfacción de las usuarias externas respecto a los productos/servicios que ofrece el BLH.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación tuvo por finalidad determinar qué factores influyen en el establecimiento de un servicio de calidad y el grado de satisfacción de las usuarias externas que utilizan los servicios de la unidad de banco de leche humana al interior del Hospital, análisis fundamentado en la relación existente entre expectativa y percepción, afirmación demostrada en las cifras presentadas, donde se evidenció que en porcentajes similares la percepción del usuario responde a la expectativa visible del servicio como parte del desempeño de su personal.

Realidad similar a la expuesta por Brownell et al (2013), quien enfatiza en la necesidad de contar con un manejo planificado de los recursos del servicio para una adecuada proyección de necesidades a mediano y largo plazo. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación demuestra la importancia de planificar con base a resultados, de manera que todas las acciones tomadas, respondan a necesidades futuras, especialmente en relación a la oferta y la demanda de leche humana para mayor satisfacción de los usuarios externos.

Lo descrito, pone en evidencia que los BLH, no llevan un correcto manejo de la información y los datos, impidiendo una adecuada proyección de necesidades a mediano y largo plazo. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta o da soporte en demostrar la importancia de planificar con base a resultados, de manera que todas las acciones tomadas, respondan a necesidades futuras, especialmente en relación a la oferta y la demanda de leche humana.

Por su parte Hanane (2020) afirma en la misma línea descriptiva que el nivel de satisfacción de los usuarios se incrementa cuando se ofrece de forma integral, brindando atención integral a las familias, ofreciendo soporte y acompañamiento en cada etapa del proceso.

En cada uno de sus postulados destaca la necesidad de incluir un programa que oriente al mejoramiento continuo para satisfacción de los usuarios externos, construido desde una visión integral que responda a todas sus demandas e inquietudes. A partir de ello se pudo afirmar que dicha investigación tiene aporte o da soporte, en la necesidad de incluir un programa que oriente al mejoramiento

continuo para satisfacción de los usuarios externos, construido desde una visión integral que responda a todas sus demandas e inquietudes.

Gabrielski (2018), en su artículo científico sobre preparación y almacenamiento de leche materna en un laboratorio, realizado en Philadelphia tuvo como objetivo difundir, la importancia de establecer protocolos de manejo del producto, desde la recolección hasta la distribución para ello aplicó y diseñó una metodología descriptiva experimental, que permitió conocer los resultados, específicamente en la etapa de preparación y almacenamiento de la leche hasta su consumo. Llegando a la conclusión, que todos los Bancos de Leche Humana tienen que incluir procesos probados y estandarizados que garanticen la calidad de su producto y por consiguiente la satisfacción del usuario. La investigación destaca la importancia de una adecuada gestión interna para mantener la calidad de sus productos/servicios, enfatizando en la relación que existe entre una administración, desempeño del personal y el nivel de eficiencia demostrado hacia los usuarios externos.

Es evidente que los resultados obtenidos durante la recolección de datos y su respectivo análisis, concuerdan con los criterios expuestos por Villalba (2017) sobre el modelo nórdico o de la imagen, que busca a través de sus directrices establecer la relación existente entre calidad, así como la imagen que refleja a nivel empresarial de tipo corporativa, enfatizando que dicha imagen determinará lo que el usuario externo espera por los servicios ofertados por la organización.

En el primer objetivo específico destinado a identificar los factores determinantes en la calidad de los servicios que oferta la unidad de Banco de Leche Humana, se identificó que el personal que labora en el BLH, percibe su desempeño profesional de forma positiva, calificando su gestión como eficiente y productiva. Sin embargo, existe un segmento considerable que mira su desempeño como medio, sin incluir el valor agregado característico de un empleado comprometido con los objetivos institucionales.

Situación que se compara estrechamente con lo descrito por Serrano y López (2020), quienes describen a la calidad del servicio desde una perspectiva integradora, enfatizando en la necesidad de mantener una concordancia entre la imagen institucional y la percepción del usuario, desde tres momentos importantes

que incluyen; la interacción directa, mediador del servicio y los resultados finales, incluyendo un análisis de los tiempos de espera y las evidencias visibles al entorno.

En este contexto es importante considerar las conclusiones expuestas por Villalba (2017) para mejorar la prestación de servicios del BLH, incentivando el trabajo cooperativo entre todos los actores de la organización, de manera que se presente al usuario externo una imagen que corresponda a su accionar, con servicios que cumplan con la expectativa del usuario externo, destacando la necesidad de establecer un ambiente laboral que garantice la seguridad y armonía que el colaborador requiere para desempeñarse con un alto nivel de eficiencia.

Todo lo descrito permite reconocer la importancia de incluir como política de calidad operativa, el atender las necesidades de los usuarios internos para mayor satisfacción del usuario externo, atendiendo todos los aspectos que inciden, en el establecimiento de un alto nivel de desempeño que responda a todas las necesidades y enfoques multidimensionales que permitan contrastar la información obtenida de las perspectivas y la apreciación de los beneficiarios externos, respecto al servicio o producto recibido.

Estos postulados permiten comparar las discrepancias o diferencias entre la expectativa y percepción del cliente sobre el servicio, empleando criterios específicos desde un rango de complejidad que defina una valoración real considerando que la naturaleza de estas unidades es la atención primaria de niños neonatos que, por motivos diversos, no reciben el alimento solamente de sus mamás. Los beneficiarios son admitidos previa evaluación médica, deben cumplir ciertos requisitos de salud para evitar complicaciones futuras.

Hernández (2015), en la tesis sobre riesgos y complicaciones que un BLH debe enfrentar durante el proceso de donación tuvo como objetivo determinar los riesgos biológicos por agentes bacterianos en la leche materna almacenada en el Hospital Provincial Docente Ambato para ello aplicó y diseñó una metodología exploratoria experimental encargada de analizar la información recopilada sobre los elementos que contribuyen a la contaminación de la leche humana receptada, llegando a la conclusión que no existen procesos estandarizados en el centro que garanticen un adecuado manejo del producto, evidenciándose altos niveles de pérdida y

desperdicio. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación da soporte en la importancia de cuidar los procesos mediante una gestión administrativa eficiente.

El segundo objetivo específico 2 buscó evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias externas, respecto a los servicios que oferta el Banco de Leche Humana, aspecto donde se evidenció que los porcentajes más altos corresponden a una calificación elevada, afirmación similar al obtenido de la evaluación de desempeño del personal. En síntesis, los usuarios valoran al personal de forma similar a la realizada por los colaboradores del servicio. Sin embargo, existe un dato importante que valora el desempeño del BLH como bajo o deficiente, afirmación que requiere de la atención de la dirección para una corrección oportuna.

Frente a esta realidad Farías (2015), a través de los resultados de su investigación, considera vital implementar un método adecuado de valoración para cualificar la satisfacción de usuarias en relación al desempeño de su personal para elaborar estrategias institucionales que respondan a necesidades específicas y actuales, incluyendo procesos para mejorar estas zonas críticas, capacitando al personal en técnicas activas de comunicación efectiva y empática.

La realidad descrita por la autora es similar a la descrita por Gabrielski (2018), en su artículo científico dedicado a demostrar la relación existente entre el desempeño del personal y el nivel de satisfacción del usuario final. Llegando a la conclusión de la necesidad de incluir procesos probados y estandarizados que garanticen la calidad de su producto y por consiguiente la satisfacción del usuario, sin descuidar la atención a las necesidades de los colaboradores del servicio bajo la premisa importante de seguridad ocupacional y altos niveles de productividad que establece como eje principal, el cuidado del cuidador.

En si las investigaciones citadas destacan la importancia de una adecuada gestión interna para mantener la calidad de sus productos/servicios, enfatizando en la relación que existe entre una administración adecuada, desempeño del personal y el nivel de eficiencia demostrado hacia los usuarios externos. Para lo cual requiere de la planificación previa, fundamentada en los estándares de calidad emitidos por instancias superiores, sobre todo en áreas o departamentos dedicados a proveer

servicios de salud a usuarios externos, facilitando el cumplimiento e innovación permanente para beneficio del servicio y los usuarios.

El tercer objetivo específico está enfocado en determinar la importancia de diseñar un plan de mejoramiento continuo para el Banco de Leche Humana donde se evidenció que los elementos considerados como indispensables y de mayor importancia para el personal del BLH están relacionados con la optimización de todos los recursos, seguido de procesos de capacitación constantes para mejorar la calidad del servicio, la cantidad del producto que se provee a los usuarios, así como el compromiso institucional. Dentro de esta realidad el personal considera vital incluir aspectos que mejoren las relaciones interpersonales y el nivel de responsabilidad de los colaboradores.

Es dentro de esta misma visión administrativa que Vera (2015), basado en la experiencia de otros centros similares, llegó a la conclusión que es necesario incluir la difusión y capacitación constante como eje de acción, con el propósito de lograr altos niveles de satisfacción, entre los beneficiarios, sin descuidar las necesidades de los usuarios internos, requisito para consolidar el compromiso institucional entre el personal.

Por su parte Bernal (2015), a través de la comparación de dos hechos concretos como son el desempeño del personal y la satisfacción del usuario concluye la mayor parte de los beneficiarios requiere un mejoramiento de los procesos de comunicación y difusión de los productos/servicios para lo cual considera la capacitación como una herramienta necesaria para proporcionar a los empleados de habilidades y destrezas que reduzcan las complicaciones en la atención diaria.

En el mismo contexto Salazar (2017), en la tesis sobre cómo implementar un BLH, en primer lugar, busca determinar la demanda de Leche Materna para establecer la necesidad de implementar un BLH en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la capital carchense para ello aplicó y diseñó una metodología descriptiva del tipo propositiva al plantear una estrategia de solución. Exponiendo la necesidad de contar con un BLH, al existir una alta demanda del producto, cuando la madre no puede alimentar al recién nacido. La investigación da soporte sobre la importancia de establecer todos los requisitos para su funcionamiento y cuáles son los estándares de calidad

a cumplir para un adecuado nivel de satisfacción, tomando como referencia los antecedentes mencionados es adecuado manejar los siguientes enfoques teóricos.

Por su parte Navas y Ulloa (2013), en la tesis realizada en el cantón Sigsig respecto a la calidad de los servicios prestados por el Hospital San Sebastián, tuvo como objetivo establecer un mecanismo de evaluación continua diseñado para cuantificar el grado de aprobación de los beneficiarios, proceso en el que aplicó una metodología exploratoria, no experimental encargada de recopilar datos específicos sobre el nivel de cumplimiento de cada una de las áreas del hospital, específicamente las que tienen relación directa con el usuario externo, la investigación pone en consideración los requisitos que deben cumplirse para alcanzar un apropiado nivel de gestión, con niveles de calidad óptimos que incluyan actividades de difusión y capacitación que incrementen el número de usuarios y por consiguiente el nivel de satisfacción.

En síntesis es evidente que los datos obtenidos de la investigación realizada en la unidad de Blanco de Leche Humana, corresponde a la realidad de otras unidades similares, convirtiéndose en una norma la necesidad de establecer un mecanismo de evaluación continua diseñado para cuantificar el grado de aprobación de los beneficiarios para construir una herramienta que responda directamente a la realidad del servicio, incluyendo de esta forma estrategias y lineamientos específicos para las dificultades propias de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

- Es evidente que la calidad en la prestación de servicios y productos del Banco de Leche Humana del Hospital está relacionada de forma directa con el desempeño del personal, las cifras obtenidas confirman que el nivel de satisfacción de las usuarias externas es proporcional al compromiso y responsabilidad de todos los colaboradores, en el cumplimiento de sus actividades diarias especialmente al momento de la interacción con las beneficiarias.
- Entre los factores que más influyen en la calidad de los productos/servicios y el grado de satisfacción de las usuarias externas que utilizan los servicios de la unidad de banco de leche humana destacan las relaciones interpersonales, compromiso institucional, conocimiento, dotación y uso responsable de los recursos, responsabilidad y oportunidad de capacitación, demostrando la importancia de contar con personal calificado que cumpla a cabalidad con sus responsabilidades, garantizando que la imagen del servicio responda, a las expectativas de los usuarios externos.
- El nivel de satisfacción de las usuarias externas, respecto a los servicios que oferta el Banco de Leche Humana es alto, corroborando los datos obtenidos a través de la evaluación de desempeño, evidencia estadística que comprueba la relación existente entre el rendimiento del personal y la aprobación de los productos y servicios. Sin embargo, existe un porcentaje pequeño que califica el desenvolvimiento de la unidad de BLH como deficiente o baja, demostrando la necesidad de contar con un plan que garantice un desempeño de calidad permanente.
- Existe la necesidad de contar un plan de mejoramiento continuo para el Banco de Leche Humana que incluya como eje transversal procesos de capacitación para el personal de manera que el servicio siempre cumpla con los estándares de calidad de este tipo de unidades y responda de manera eficiente a las demandas de los usuarios, en todos sus requerimientos.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Proponer e implementar un mecanismo de evaluación periódico sobre el nivel de desempeño del personal para garantizar la toma oportuna de decisiones a corto, mediano y largo plazo que contribuyan en el mejoramiento del funcionamiento del Banco de Leche Humana, de manera que existan políticas adecuadas, en el manejo responsable de los recursos para satisfacción de los usuarios externos.
2. Desarrollar actividades de capacitación continua, dirigidas al personal del Banco de Leche Humana para concientizar sobre la importancia de cumplir con los procesos y protocolos inmersos en los estándares de calidad para este tipo de servicios, reduciendo de esta manera la presencia de factores, hechos o acontecimientos que pudiesen reducir el nivel de eficiencia en el cumplimiento de sus actividades, repercutiendo el grado de satisfacción del usuario externo como principal indicador de calidad.
3. Incluir un plan de mejoramiento continuo que considere todos los aspectos inmersos en el establecimiento de un servicio de calidad permanente, enfocado en satisfacer todas las demandas de los usuarios externos, sin descuidar la seguridad, salud física y mental, así como la capacitación y dotación de materiales e insumos para su personal.

## REFERENCIAS

- Asamblea Constituyente. (11 de Agosto de 2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Obtenido de Biblioteca Digital de la Defensoria Publica: Biblioteca Digital de la Defensoria Publica: Constitución de la República del Ehttps://biblioteca.defensori
- Bernal, F. (2015). *Funcionalidad del Banco de Leche Humana del Hospital Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca período Enero del 2012 a Enero del 2013*. Obtenido de Repositorio Universidad Espíritu Santo: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2232/1/TESIS-BANCO%20DE%20LECHE..pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., & Monforte, G. (abril de 2017). *Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452017000100036](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452017000100036)
- Brahm, P., & Valdés, V. (2017). *Benefits of breastfeeding and risks associated with not breastfeeding*. Obtenido de Scielo: [https://scielo.conicyt.cl/pdf/rcp/v88n1/en\\_art01.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/rcp/v88n1/en_art01.pdf)
- Brownell, E., Lussier, M., Herson, V., & Hagarson, J. (Octubre de 2013). *Donor Human Milk Bank Data Collection in North America An Assessment of Current Status and Future Needs*. Obtenido de Researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/258115861\\_Donor\\_Human\\_Milk\\_Bank\\_Data\\_Collection\\_in\\_North\\_America\\_An\\_Assessment\\_of\\_Current\\_Status\\_and\\_Future\\_Needs](https://www.researchgate.net/publication/258115861_Donor_Human_Milk_Bank_Data_Collection_in_North_America_An_Assessment_of_Current_Status_and_Future_Needs)
- Calvo, J., García, N., Gormaz, M., Peña, M., Martínez, M. J., Murillo, P., . . . Gaya, A. (10 de Enero de 2018). *Recomendaciones para la creación y el funcionamiento de los bancos de leche materna en España*. Obtenido de Sciencedirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318300298>

- CDS. (2015). *Strategies to Prevent Obesity and Other Chronic Diseases*. Obtenido de Centers for Disease Control and Prevention: <https://www.cdc.gov/breastfeeding/pdf/bf-guide-508.pdf>
- Del Castillo, D. (Febrero de 2018). *La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud*. Obtenido de Revista del Hospital Clínico Quirúrgico "Arnaldo Milián Castro: <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157>
- Demo, G., Neiva, R. E., & Nunes, I. R. (enero de 2020). *Human Resources Management Policies and Practices Scale*. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.br/j/bar/a/CWpKWxMz7Wn9ZCK8rFr3mCR/?lang=en&format=pdf>
- Díaz-Narváez, V. P., & Calzadilla, A. (octubre de 2016). *Artículos científicos, tipos de investigación y productividad en las Ciencias de la Salud*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
- Duque, E. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Farías, J. L. (2015). *Evaluación del servicio de atención al cliente en las mujeres donadoras de leche materna en la Maternidad Santa Marianita de Jesús período Octubre 2014 - Enero 2015*. Obtenido de Repositorio Universidad Santiago de Guayaquil: [repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4820/1/T-UCSG-PRE-MED-NUTRI-135.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4820/1/T-UCSG-PRE-MED-NUTRI-135.pdf)
- Forrellat, M. (Junio de 2016). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
- Franceschini, F., Galetto, M., & Maisano, D. (January de 2016). *Classification of performance and quality indicators in manufacturing*. Obtenido de ResearchGate:

[https://www.researchgate.net/publication/230842004\\_Classification\\_of\\_performance\\_and\\_quality\\_indicators\\_in\\_manufacturing](https://www.researchgate.net/publication/230842004_Classification_of_performance_and_quality_indicators_in_manufacturing)

Franco, Á. (2017). *Tendencias y teorías en salud pública*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v24n2/v24n2a12.pdf>

Gabrielski, L. (2018). *Centralized Model of Human Milk Preparation and Storage in a State of the art human milk lab*. Obtenido de ICAN: Infant, Child and Adolescent Nutrition: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1941406411416978>

Hanane, K. (2020). *Satisfaction of mothers regarding human milk donation*. Obtenido de Researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/340533140\\_Satisfaction\\_of\\_mothers\\_regarding\\_human\\_milk\\_donation](https://www.researchgate.net/publication/340533140_Satisfaction_of_mothers_regarding_human_milk_donation)

Hernández, L. (2015). *Factores de riesgo que ocasionan la presencia de agentes bacterianos en la leche materna del área de Banco de Leche del Hospital Provincial Docente Ambato*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10571/1/HERNANDEZ%20SANCHEZ%20LIZBETH%20DEL%20ROSARIO.pdf>

HGDC. (Mayo de 2016). *HGDC Conmemora el Día Mundial de la Donación de Leche Materna*. Obtenido de Hospital General Docente de Calderón: <https://www.hgdc.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/149-donacion-de-leche#:~:text=El%20servicio%20de%20Banco%20de%20Leche%20del%20HGDC%20ha%20captado,servicio%20de%20Neonatalog%C3%ADa%20del%20HGDC.>

Ibarra, J., Meza, S., & Aguayo, K. (Octubre de 2018). *Experiencias, creencias y actitudes sobre la donación de leche humana en mujeres de la provincia de Arauco*. Obtenido de Scielo: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-41062018000500592](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062018000500592)

- Iberblh. (16 de Abril de 2021). *Programa Iberoamericano de Bancos de Leche Humana*. Obtenido de Fórum de Cooperación Técnica Internacional: <https://www.iberblh.org/>
- Igwenagu, C. (april de 2016). *Fundamentals of research methodology and data collection*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/303381524\\_Fundamentals\\_of\\_research\\_methodology\\_and\\_data\\_collection](https://www.researchgate.net/publication/303381524_Fundamentals_of_research_methodology_and_data_collection)
- INEC. (Junio de 2018). *Estadísticas Vitales. Registro Estadístico de Nacidos Vivos y Defunciones 2017*. Obtenido de Ecuador en cifras: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion\\_y\\_Demografia/Nacimientos\\_Defunciones/2017/Presentacion\\_Nac\\_y\\_Def\\_2017.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Nacimientos_Defunciones/2017/Presentacion_Nac_y_Def_2017.pdf)
- Irfanullah, M. (march de 2016). *Hospital administration*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/259389319\\_hospital\\_administration](https://www.researchgate.net/publication/259389319_hospital_administration)
- Lancet. (febrero de 2021). *Human milk banks: a need for further evidence and guidance*. Obtenido de The Lancet: [https://www.thelancet.com/pdfs/journals/langlo/PIIS2214-109X\(20\)30468-X.pdf](https://www.thelancet.com/pdfs/journals/langlo/PIIS2214-109X(20)30468-X.pdf)
- Lobo, A., Domínguez, K., & Rodríguez, J. (2016). *Satisfacción de los usuarios de los Centros de Salud de la ciudad de Ourense*. Obtenido de Ridec N°1 Volumen 9: [https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,caalidad%20del%20servicio%20\(2\).](https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,caalidad%20del%20servicio%20(2).)
- Marketa, D., Opreana, A., & Pompiliu, M. (january de 2020). *Efficiency, Effectiveness and Performance of the Public Sector*. Obtenido de ResearchGate:

[https://www.researchgate.net/publication/227489762\\_Efficiency\\_Effectiveness\\_and\\_Performance\\_of\\_the\\_Public\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/227489762_Efficiency_Effectiveness_and_Performance_of_the_Public_Sector)

Ministerio Salud Publica. (2017). *Establecimientos de Salud Amigos de la Madre y del Niño (ESAMyN)*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/establecimientos-de-salud-amigos-de-la-madre-y-del-nino-esamyn/>

MSP ACCESS. (2018). *ACCESS – Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/acess-2/>

Navas, M. E., & Ulloa, M. A. (2013). *Evaluación de la Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud ofertados por el Hospital San Sebastián del cantón Sígfig*. Obtenido de Repositorio Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>

Numpaque, A., & Rocha, A. (10 de Febrero de 2016). *Modelos SERVQUAL y SERVQUOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>

OMS. (2016). *Lactancia materna*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/topics/breastfeeding/es/>

PAHO. (Marzo de 2019). *Primer Banco de Leche Humana en Ecuador*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud: [https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=78:primer-banco-leche-humana-ecuador&Itemid=298](https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_content&view=article&id=78:primer-banco-leche-humana-ecuador&Itemid=298)

Patrick, E. (june de 2019). *Efficiency vs Effectiveness*. Obtenido de Academia: [https://www.academia.edu/25798495/Efficiency\\_vs\\_Effectiveness](https://www.academia.edu/25798495/Efficiency_vs_Effectiveness)

- Pérez, C., Ortiz, R., Carmen, L. M., Peña, M., & Infante, I. (Octubre - Diciembre de 2018). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
- Poveda, R. d., & Morales, A. (Julio de 2017). *La administración de la salud: materia urgente de trascendencia en la educación médica*. Obtenido de Scielo: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Pulido, M. (2015). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Ramya, N. (february de 2019). *Service Quality and its dimensions*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS](https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS)
- Salazar, S. (10 de Noviembre de 2017). *Implementación de un Banco de Leche Materna en el Hospital Luis G. Dávila, Tulcán 2016*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7394>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2018). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Sánchez Guzmán, M. (2015). *Gestión hospitalaria*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-75852005000200009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-75852005000200009)
- Serrano, A. M., & López, M. C. (2020). *Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial*. Obtenido de Dialnet: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844.pdf>

- Sunil, A. (23 de november de 2018). *Human milk bank*. Obtenido de MedCrave: <https://medcraveonline.com/NCOAJ/NCOAJ-05-00175.pdf>
- Tabish, S. (january de 2017). *Hospital Management: Challenges and Strategies*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/303365764\\_Hospital\\_Management\\_Challenges\\_and\\_Strategies](https://www.researchgate.net/publication/303365764_Hospital_Management_Challenges_and_Strategies)
- UNICEF. (2020). *Levels & Trends in Child Mortality Report 2020*. Obtenido de United Nations International Children's Emergency Fund: <https://www.unicef.org/media/79371/file/UN-IGME-child-mortality-report-2020.pdf.pdf>
- Valenzo, M., Lázaro, D., & Martínez, J. (september de 2019). *Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the*. Obtenido de DYNA: <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v86n211/0012-7353-dyna-86-211-64.pdf>
- Vásquez, D. (12 de marzo de 2007). *Modelo de indicadores de Gestión. Banco de Leche Humana. Hospital Universitario de Caracas*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica Andrés Bello: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1754.pdf>
- Vera, J. (2015). *Programa de educación para la salud: Donación de Leche Materna*. Obtenido de Universidad de Zaragoza: <https://core.ac.uk/download/pdf/289979924.pdf>
- Villalba, C. (8 de Agosto de 2017). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos representativos y su aplicación en las universidades*. Obtenido de Dialnet: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf>
- Villarreal, O. (diciembre de 2016). *Is it desirable, necessary and possible to perform*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274349307007.pdf>



Weaver, G., Bertino, E., Mirjam, C., & Grovslie, H. (march de 2019). *Recommendations for the Establishment and Operation of Human Milk Banks in Europe: A Consensus Statement From the European Milk Bank Association (EMBA)*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/331499147\\_Recommendations\\_for\\_the\\_Establishment\\_and\\_Operation\\_of\\_Human\\_Milk\\_Banks\\_in\\_Europe\\_A\\_Consensus\\_Statement\\_From\\_the\\_European\\_Milk\\_Bank\\_Association\\_EMBA](https://www.researchgate.net/publication/331499147_Recommendations_for_the_Establishment_and_Operation_of_Human_Milk_Banks_in_Europe_A_Consensus_Statement_From_the_European_Milk_Bank_Association_EMBA)

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

**Tabla 6.**  
*Matriz de consistencia*

Título: Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de Usuaris Externas del Banco de Leche Humana en un Hospital de Quito, 2020				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Determinar cuáles son los factores que influyen en la eficacia de los servicios que oferta el BLH, en relación al grado de bienestar de las usuarias externas de dicha unidad?</p> <p><b>Problemas inespecíficos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El desempeño del personal del BLH incide de forma directa en la satisfacción de las usuarias externas?</li> <li>• ¿Qué nivel de responsabilidad tiene la dirección de la casa de salud sobre el nivel de satisfacción de las usuarias externas del BLH?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar qué factores influyen en la calidad durante la prestación de productos/servicios y el grado de satisfacción de las usuarias externas que utilizan los servicios de la unidad de banco de leche humana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los factores determinantes en la calidad de los servicios que oferta la unidad de Banco de Leche Humana.</li> <li>• Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias externas, respecto a los servicios que oferta el Banco de Leche Humana</li> <li>• Diseñar un plan de mejoramiento continuo para el Banco de Leche Humana.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b> La eficiencia de los productos/servicios que oferta la unidad de BLH incide de manera directa en el nivel de satisfacción demostrado por las usuarias externas.</p> <p><b>Hipótesis Nula (H0):</b> Existe inconformidad por parte de las usuarias del BLH relacionado con el bajo desempeño de los profesionales a cargo.</p> <p><b>Hipótesis alternativa (H1):</b> No existe insatisfacción de las usuarias externas respecto a los productos/servicios que ofrece el BLH.</p>	<p><b>Variable dependiente:</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>Indicadores:</b> 5 Brechas 4 Brechas 4 Brechas 5 Brechas 4 Brechas</p> <p><b>Variable independiente:</b> Calidad en el servicio de Banco de Leche Humana</p> <p><b>Indicadores:</b> Utilización de recursos Calidad Oportunidad Responsabilidad Cantidad Conocimiento del trabajo Compromiso institucional Relaciones interpersonales</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental con eje longitudinal</p> <p><b>Población:</b> Personal de la Unidad de Banco de Leche Humana</p> <p><b>Muestra:</b> 6 profesionales</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario SERVQUAL para evaluar el nivel de satisfacción del usuario.</li> <li>• Cuestionario para Evaluación de Desempeño.</li> </ul>

Elaborado por: La autora

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 7.**

*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente cuantitativa Satisfacción del usuario	El concepto de satisfacción del usuario está fundamentado en la diferenciación existente entre la expectativa y la percepción del servicio recibido. (Lobo, Domínguez, & Rodríguez, 2016)	Para evaluar esta variable se empleará la encuesta SERVQUAL herramienta comercial encargada de identificar las expectativas de los clientes respecto al servicio que reciben.	Fiabilidad	5 Brechas	Escala de Likert para determinar el nivel de acuerdo y desacuerdo, con una puntuación que oscila en 1 - 7
			Capacidad de respuesta	4 Brechas	
			Seguridad	4 Brechas	
			Empatía	5 Brechas	
			Elementos tangibles	4 Brechas	
Variable independiente cuantitativa Calidad en el servicio de Banco de Leche Humana	Capacidad de convertir las necesidades del usuario en indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan ajustar las características del servicio en función de sus demandas. (Duque, 2015)	A través de una evaluación completa sobre el desempeño del personal que abarque todas las áreas inmersas en el cumplimiento de sus actividades.	Áreas de desempeño	Utilización de recursos	Escala de intervalo para facilitar la comparación entre resultados, con una puntuación que oscila entre 1 - 10
Calidad					
Oportunidad					
Responsabilidad					
Cantidad del trabajo					
Compromiso institucional					
Relaciones interpersonales					

**Elaborado por:** La autora

## Anexo 3

### Evaluación de desempeño

The image shows a screenshot of a Google Forms survey titled "Evaluación de desempeño". The browser's address bar shows the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfU... The form content includes a title, an introductory paragraph, a scale instruction, a mandatory field marker, and several input fields for "Fecha", "Apellidos y Nombres", and "Cargo". At the bottom, there is a consent statement and a radio button for "Sí".

**Evaluación de desempeño**

Estimado colaborador (a), estamos interesados en su opinión respecto a la calidad de los servicios que brinda la Unidad de Banco de Leche Humana de este establecimiento de salud pública. Sus respuestas serán totalmente confiables. En primer lugar, califique su desempeño en cada área, respecto a la atención brindada en la Unidad de Banco de Leche Humana del Hospital. Por favor utilice una escala numérica del 1 al 10. SIENDO 1 LA MENOR CALIFICACIÓN Y 10 LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN.

**\*Obligatorio**

**Fecha**

Fecha

dd/mm/aaaa

**Apellidos y Nombres**

Tu respuesta

**Cargo**

Tu respuesta

Acepto haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación, y consiento en mi participación en la referida investigación científica. \*

Sí

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfUxqp749JAFxTDC8AAvCYdRScFSKUSu1tDO5ONdWaY-bS5g/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfUxqp749JAFxTDC8AAvCYdRScFSKUSu1tDO5ONdWaY-bS5g/viewform?usp=sf_link)

## Anexo 4

### Validación de Confiabilidad



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Magister Maritza Barreno

Presente

**Asunto:** Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias externas del Banco de Leche Humana en un hospital de Quito 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lourdes Estefanía Colimba Robalino

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL  
 PERSONAL QUE LABORA EN EL BANCO DE LECHE HUMANA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Utilización de recursos	X		X		X		
2	Calidad	X		X		X		
3	Oportunidad	X		X		X		
4	Responsabilidad	X		X		X		
5	Cantidad	X		X		X		
6	Conocimiento del trabajo	X		X		X		
7	Compromiso Institucional	X		X		X		
8	Relaciones interpersonales	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

DNI: 1803455011

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Lcda.Msc. Maritza Barreno.

**Especialidad del validador:**

**Magister en Gestión de los Servicios Hospitalarios/Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES**

Quito, 8 de mayo del 202

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados concuerdan con la dimensión.

  
 \_\_\_\_\_  
 Jefe de Departamento

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Magister Mirian Chillan

Presente

**Asunto:** Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias externas del Banco de Leche Humana en un hospital de Quito 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lourdes Estefanía Colimba Robalino

100309026

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL QUE LABORA EN EL BANCO DE LECHE HUMANA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Utilización de recursos	/		/		/		
2	Calidad	/		/		/		
3	Oportunidad	/		/		/		
4	Responsabilidad	/		/		/		
5	Cantidad	/		/		/		
6	Conocimiento del trabajo	/		/		/		
7	Compromiso institucional	/		/		/		
8	Relaciones interpersonales	/		/		/		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

*Continuar con el trabajo si hay suficiencia.*

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:**

*Alfonso... Espinosa... Clínica... Quirógrafos... DNI: 14.12.250780*

**Especialidad del validador:**

*Asesoría... Enfermería... Clínica... Quirógrafos...*

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Quito, 8 de mayo del 2021.

*Escuela Miliana Chillan*  
ENFERMERA  
REG. Nº 1005-U-190092

Firma del Experto Informante.



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Magister Nancy Espinoza

Presente

**Asunto:** Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias externas del Banco de Leche Humana en un hospital de Quito 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lourdes Estefanía Colimba Robalino

100309026

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL BANCO DE LECHE HUMANA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Utilización de recursos	✓		✓		✓		
2	Calidad	✓		✓		✓		
3	Oportunidad	✓		✓		✓		
4	Responsabilidad	✓		✓		✓		
5	Cantidad	✓		✓		✓		
6	Conocimiento del trabajo	✓		✓		✓		
7	Compromiso institucional	✓		✓		✓		
8	Relaciones interpersonales	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

*Si hay suficiencia*

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:**

*Lcda. Nancy Espinosa*

DNI: *1707569164*

**Especialidad del validador:**

*Magister en Gerencia en Salud, Universidad Técnica del Norte.*

Quito, 8 de mayo del 2021

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, preciso y directo.

*Lcda. Nancy Espinosa*  
 ENFERMERA  
 REG. MSP. 1096-07-15

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):  
Magister Margarita Cargua  
Presente

**Asunto:** Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias externas del Banco de Leche Humana en un hospital de Quito 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lourdes Estefanía Colimba Robalino  
100309026

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL BANCO DE LECHE HUMANA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Utilización de recursos	✓		✓		✓		
2	Calidad	✓		✓		✓		
3	Oportunidad	✓		✓		✓		
4	Responsabilidad	✓		✓		✓		
5	Cantidad	✓		✓		✓		
6	Conocimiento del trabajo	✓		✓		✓		
7	Compromiso institucional	✓		✓		✓		
8	Relaciones interpersonales	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Se evidencia trabajo con sustentabilidad, se recomienda continuar con la investigación.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: Margarita del Rosario Corcuera Egas      DNI: .....1.8.0.3.5.9.4.9.3.4.....

**Especialidad del validador:**

Magister en Administración y Gestión Hospitalaria.....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Quito, 8 de mayo del 2021.

Lda. Margarita del Rosario Corcuera Egas  
**ENFERMERA**  
 1803594934

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):  
Magister Dianita Velecela  
Presente

**Asunto:** Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2021, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias externas del Banco de Leche Humana en un hospital de Quito 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lourdes Estefanía Colimba Robalino



UCV  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DEL VALLE  
ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL BANCO DE LECHE HUMANA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1. Áreas de desempeño							
	Utilización de recursos	/		/		/		
2	Calidad	/		/		/		
3	Oportunidad	/		/		/		
4	Responsabilidad	/		/		/		
5	Cantidad	/		/		/		
6	Conocimiento del trabajo	/		/		/		
7	Compromiso institucional	/		/		/		
8	Relaciones interpersonales	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

No hay sugerencias de cambio, si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Isabel Velecela Chichay      DNI: 0302212220

Diana Isabel Velecela Chichay  
CI: 0302212220  
Licenciada en Enfermería  
Especialidad en Trauma y Emergencia

Especialidad del validador: Tratamiento y Emergencia

Quito, 8 de mayo del 2021

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

## Anexo 5

### Encuesta SERVQUAL

**Satisfacción del Usuario (SERVQUAL)**

Estimado usuario (a), estamos interesados en su opinión respecto a la calidad de los servicios que recibió por parte de la Unidad de Banco de Leche Humana de este establecimiento de salud pública. Sus respuestas serán totalmente confiables. Califique las expectativas, que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en la Unidad de Banco de Leche Humana del Hospital. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Siendo 1 como la menor calificación y 7 la mayor calificación.

Fecha

Fecha

dd/mm/aaaa

Apellidos y Nombres

Tu respuesta

Hora de inicio

Hora

:

Hora de finalización

Hora

:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdT71itEj3EbHKvVUUQmaKzFeZ1YUll-OhMeKesEa-3l57xw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdT71itEj3EbHKvVUUQmaKzFeZ1YUll-OhMeKesEa-3l57xw/viewform?usp=sf_link)

## Anexo 6

### Validación de confiabilidad encuesta SERVQUAL

---

#### INVESTIGACIÓN ORIGINAL

---

DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

## Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud

*SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review*

Recibido: 20/12/2015. Aceptado: 10/02/2016.

Adriana Numpaque-Pacabaque<sup>1</sup> • Anderson Rocha-Buelvas<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Boyacá - Sede Tunja - Facultad de Ciencias de la Salud - Instrumentación Quirúrgica - Tunja - Colombia.

<sup>2</sup> Fundación Universitaria del Área Andina - Sede Bogotá - Facultad de Salud - Maestría en Salud Pública y Desarrollo Social - Bogotá, D.C. - Colombia.

Correspondencia: Adriana Numpaque-Pacabaque. Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Boyacá. Carrera 2 este No. 64-169, edificio 11, oficina 201. Teléfono: +57 8 7450000, ext.: 9201. Tunja. Colombia. Correo electrónico: [adriananumpaque@uniboyaca.edu.co](mailto:adriananumpaque@uniboyaca.edu.co).

#### | Resumen |

**Introducción.** El modelo SERVQUAL se utiliza para evaluar la calidad de los servicios y el SERVQHOS para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria.

**Objetivo.** Revisar los artículos más relevantes relacionados con los modelos SERVQUAL y SERVQHOS en el periodo 2010-2015.

**Materiales y métodos.** Se presenta una revisión exploratoria de literatura de las bases de datos Pubmed, ScienceDirect, SciELO, LILACS y Cochrane.

**Resultados.** La mayoría de estudios fueron publicados entre 2012 y 2014 y los servicios más evaluados fueron hospitalización, atención de enfermería y hemodiálisis.

**Materials and methods:** An exploratory literature review of PubMed, ScienceDirect, SciELO, LILACS and Cochrane data is presented.

**Results:** Most studies were published between 2012 and 2014, and the most assessed services were hospitalization, nursing care and hemodialysis.

**Conclusion:** The SERVQHOS model is the most popular in Colombia.

**Keywords:** Patient satisfaction; Quality Assurance, Health Care; Quality control; Health Services, Hospital Administration (MeSH).

---

Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. [SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review]. Rev. Fac. Med. 2016;64(4):715-20. Spanish. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Fuente: (Numpaque y Rocha, 2016, p. 5)



## Anexo 7

### Autorización en repositorio institucional

#### Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

1. Yo, Lourdes Estefania Colimba Robalino identificado con DNI 1003309026, egresado (s) de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en servicios de salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (✓), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de Usuarías Externas del Banco de Leche Humana en Hospital de Quino, 2020." en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....  
.....

Quito, Ecuador 06/06/2021

Apellidos y Nombres del Autor: Colimba Robalino Lourdes Estefania	
DNI:1003309026	Firma: LOURDES ESTEFANIA COLIMBA ROBALINO
ORCID: 0000-0003-2525-603X	Firmado digitalmente por LOURDES ESTEFANIA COLIMBA ROBALINO Fecha: 2021.06.06 09:28:23 -05'00'

Colimba Robalino Lourdes Estefania

## Anexo 8

### Declaratorio de originalidad del autor

#### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Colimba Robalino Lourdes Estefanía, egresado de la Escuela de Posgrado Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo Campus Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación titulado: "Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de Usuarías Externas del Banco de Leche Humana en Hospital de Quito, 2020.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Quito, 26 de mayo del 2021

Apellidos y Nombres del Autor Colimba Robalino Lourdes Estefanía		
DNI: 1003309026	Firma: LOURDES ESTEFANIA COLIMBA ROBALINO	Firmado digitalmente por LOURDES ESTEFANIA COLIMBA ROBALINO Fecha: 2021.05.23 12:38:15 -05'00'
ORCID: 0000-0003-2525-603X		

## Anexo 9

### Prueba de normalidad

**Tabla 8:** Prueba de normalidad hipótesis general

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Calidad en el servicio de BLH	,885	10	,001 <b>NN</b>
Satisfacción del usuario	,946	10	,023 <b>NN</b>

**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021

**Tabla 9:** Prueba de normalidad hipótesis específica 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Inconformidad usuarias BLH	,922	10	,001 <b>NN</b>
Desempeño profesional	,764	10	,001 <b>NN</b>

**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021

**Tabla 10:** Prueba de normalidad hipótesis específica 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Inconformidad usuarias BLH	,922	10	,003 <b>NN</b>
Productos y Servicios BLH	,764	10	,001 <b>NN</b>

**Fuente:** Instrumento de investigación, 2021