



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio  
de un hospital, Milagro, 2021

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

**AUTORA:**

Vera Ruiz, Adriana Beatriz (ORCID: 0000-0003-25519-7666)

**ASESORA:**

Mg. Merino Flores, Irene (ORCID: 0000-0003-3026-5766)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**PIURA – PERÚ**  
**2021**

## **Dedicatoria**

Este presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis más grandes anhelos.

A mi madre y a mi papito, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a usted he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. estoy orgullosa y contenta de ser su hija, son padres increíbles.

A mi hija y mi hermana que me apoyaran en todo el proceso de realización de este trabajo esto es para ustedes.

## **Agradecimiento**

Agradezco a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en cumplir esta gran meta en mi vida. Si quiero plasmar la infinita gratitud a Dios, a mi madre, a mi hija que siempre fueron un pilar de apoyo para mí. A mi mami y papi que estuvieron conmigo, brindándome palabras de aliento a cada momento para que no me rindiera en esta nueva meta.

A mi papito que está en el cielo que siempre lo voy a tener presente en mi vida por todas las enseñanzas que me brindó. También a mi prima Rocío que siempre me brinda apoyo y ayuda constante para culminar este trabajo. Estoy infinitamente agradecida con ustedes.

## Índice Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	16
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	17
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	17
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	19
3.5. PROCEDIMIENTOS	21
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	22
3.7 ASPECTOS ÉTICOS	23
IV. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

## Índice de tablas

Tabla 1 Muestra de Usuario por cada mes para realización de la encuesta.	18
Tabla 2 Cuadro de fiabilidad de la Variable calidad de los servicios	20
Tabla 3 Cuadro de la fiabilidad de la variable Satisfacción del Usuario Externo	21
Tabla 4 Cuadro de la correlación de las dos variables Calidad del servicio y Satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021	24
Tabla 5 Cuadro de los niveles de Calidad de los servicios y de las distintas dimensiones que lo conforman en el área de Laboratorio clínico de un, Hospital, Milagro, 2021.	25
Tabla 6 Cuadro de la satisfacción del Usuario Externo y de sus distintas dimensiones que lo conforman en un Laboratorio Clínico del Hospital, Milagro, 2021	26
Tabla 7 Cuadro de las correlaciones de la dimensión humana y la calidad del servicio del usuario externo, como también la relación de la dimensión de Empatía y la calidad del servicio del usuario externo de un Hospital, Milagro, 2021	27
Tabla 8 Cuadro de la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson para obtener la aprobación de la Hipótesis General planteada	28

## Índice de figuras

Grafico 1 Gráfico de los niveles de Calidad de los servicios y de las distintas dimensiones que lo conforman en el área de Laboratorio clínico de un, Hospital, Milagro, 2021 25

Grafico 2 Gráfico de la satisfacción del Usuario Externo y de sus distintas dimensiones que lo conforman en un Laboratorio Clínico del Hospital, Milagro, 2021 26

## Resumen

El trabajo investigativo tiene como objetivo el determinar la relación entre la calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021. Se realizó con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental descriptivo correlacional, con la finalidad de ofrecer una explicación, detallar o relacionar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo que acuden al Hospital Milagro al área de Laboratorio clínico en el 2021.

Se aplicó como técnica de instrumento la encuesta que está diseñado a partir del modelo de SEVERQUAL con la escala de Likert en una muestra de 366 usuarios, obteniendo como resultado un 45% que es satisfacción regular, en cambio en la calidad de los servicios alcanzo un porcentaje de 57%, dando como resultado que la calidad en el hospital del IESS no sea ideal.

Se determinó la correlación con el método de Pearson, esta es significativa con una puntuación de 0,01, donde se permitió una correlación significativa entre las dos variables, existiendo una relación estrecha y preponderante entre la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario externo.

### **Palabras clave:**

Calidad de los servicios, satisfacción al usuario externo, área de laboratorio, atención al cliente.

## **Abstract**

The objective of the research work is to determine the relationship between service quality and external user satisfaction in the laboratory of a hospital, Milagro, 2021. It was carried out with a quantitative approach, with a non-experimental descriptive correlational design, with the purpose of offering an explanation, detailing or relating the quality of the service and the satisfaction of the external user who come to the Milagro Hospital to the clinical laboratory area in 2021.

The survey was applied as an instrument technique that is designed from the SEVERQUAL model with the Likert scale in a sample of 366 users, obtaining as a result a 45% that is regular satisfaction, on the other hand in the quality of services reached a percentage of 57%, resulting that the quality in the IESS hospital is not ideal.

The correlation was determined with Pearson's method, this is significant with a score of 0.01, where a significant correlation was allowed between the two variables, there being a close and preponderant relationship between the quality of services and external user satisfaction.

### **Key words:**

Quality of services, external user satisfaction, laboratory area, customers

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio se ejecuta por medio de la relación de las experiencias de los clientes o usuarios a través de la comunicación clara y precisa con los pacientes; la calidad y comodidad que brinda la estructura física del laboratorio, la fiabilidad de los exámenes y la atención con los pacientes y los familiares. Esto explica el por qué es necesario e importante tener una calidad de servicio en todas las diferentes áreas de salud, mismo que permitirá obtener como resultado un excelente nivel de satisfacción del usuario, vale recalcar que no puede existir un buen tratamiento sin tener el diagnóstico correcto, aquí radica la importancia de mantener estos estándares dentro de un laboratorio clínico (1).

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) (2) es importante desarrollar un buen servicio, alta calidad en el área de la salud, aumenta la probabilidad de alcanzar resultados deseados, e involucran una atención correcta en el momento indicado, respondiendo las necesidades y preferencias de usuario. En este estudio se puede observar que en Latinoamérica presentan el 80% de problemas en esta dualidad: atención de calidad con satisfacción de quien uso los servicios; en consecuencia, esto se ve reflejado por un nivel alto de insatisfacción del 70% en distintos países como: El salvador, Honduras, Ecuador, entre otros. Esto implica que cuando existen niveles altos de calidad de atención, aumenta las posibilidades de llegar a los resultados deseados y es coherente con las mencionadas siete características que nos permite medir: efectividad, seguridad, centralidad en las personas, oportunidad, equidad, integración de atención y eficiencia.

Según Hailu, Desale, Yalew, Asrat, Kebede, Dejene, Abebe, Gashu, Yenealem, Moges, Yemanabrane, Melese, Gurmessa, Mohammed, Getu, Ayana, Kebede y Abete (3) en su investigación en el año 2020 indica que se deben conocer cuáles son los niveles que indiquen satisfacción del usuario, información que servirá para superar la calidad del servicio en la atención de los laboratorios donde se demostraron los siguientes datos: en su gran mayoría aquellos pacientes de los laboratorios públicos en Etiopia están satisfechos con los servicios con un 78,6%, sin embargo los pacientes están insatisfechos con la accesibilidad de los sitios con un 19%, la idoneidad de la sala de espera tiene 25%, la limpieza de la letrina tiene

un 47%, el TAT prolongado de un 30%, la comunicación un 12%, la falta de resultados, la disponibilidad del servicio solicitado de un 18% y el costo del servicio de un 17% de insatisfacción.

También Pabón y Palacios (4) en la investigación que realizó "*percepción de la calidad del servicio de salud en el hospital local de Sitio Nuevo Magdalena*" expuso las siguientes conclusiones: En la variable "percepción de la calidad de los servicios" fue calificada con un 83,1% en la calidad del servicio en el área del laboratorio, siendo esta área la que mejor calificación se obtuvo en el hospital. En otras áreas como la de enfermería que obtuvo el 079,50%, en "la atención medica" con un 077,07% y por último el servicio de citas obtuvo el 074% de calidad de atención. Explica también que en la apreciación y el valor que consideran en el trato que reciben depende de cómo se ha idealizado que será la atención que va a recibir cada individuo, el usuario asiste al centro de salud con la esperanza de que el trato que va a recibir será el ideal y se plantea varias expectativas que espera se cumplan, por esta razón todo el personal de la casa de salud debe de responder y aplicar todos los parámetros que las instituciones de salud tienen establecidos, por el contrario las instituciones de salud buscan contratar empleados que estén capacitados para que realicen trabajos de buena calidad.

Laura Castelo (5) en la investigación que realizó analizó la calidad del servicio del área del laboratorio clínico y la incidencia en los paciente del hospital de Santo Domingo de los Tsáchilas, donde obtuvieron los siguientes resultados: se pudo concluir que los usuarios en general se encuentran insatisfecho, es decir que un 58% indicó que está en desacuerdo con las instalaciones física, el 53% está totalmente en desacuerdo con los materiales que están ligados al servicio, en la confiabilidad se puedo concretar que el 49% se encuentra insatisfecho con el tiempo de espera para entregar resultados, como también un 42% se encuentra insatisfecho con el tiempo de espera para la atención. Con respecto a la responsabilidad un 79% se encuentra en insatisfecho, dentro de la dimensión de empatía se obtuvo un 46% que están insatisfechos. Siempre es transcendental valorar y conocer cuáles son las percepciones de los usuarios que buscan ser atendidos en la casa de salud, de este depende la incidencia de personas que vienen a la institución, vale señalar que, aunque se esfuerza en brindar un servicio

de excelencia tiene factores que van a influenciar en la insatisfacción sobre la calidad del servicio estas son: los bienes tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, donde se encontraron niveles bajos de calificación en la calidad de servicio.

En Milagro, Suarez, Robles, Serrano M, Serrano C, Armijo y Anchundia (6) ejecutó un trabajo de investigación *“la calidad de atención y el servicio en el Hospital de Milagro”* donde obtuvo estos resultados: un nivel de satisfacción regular de acuerdo con las encuestas de SEVERQUAL donde se obtuvo un 48%, en la percepción, las expectativas, las dimensiones de la infraestructura y la empatía un 48% donde al personal le falta mejorar. De acuerdo con esto se propuso alcanzar una mejor calificación en los servicios ofertados proponiéndose lograr que los usuarios respondan que están contentos con el trabajo ejecutado por esta casa de salud, misma que servirá para indicar una calidad de atención del cliente excelente.

En la Constitución del Ecuador (7) plasmado en el artículo 3, establece que *“la salud es un deber principal del Estado”*. En el art. 32 indica textualmente *“se deberán realizar políticas para garantizar a los ciudadanos el derecho a la salud, cuya prestación de servicio se brindará bajo diversos principios, siendo uno de estos la calidad”*. Teniendo en cuenta los artículos citados es primordial desarrollar y plantear este estudio, porque el mismo aportará y contribuirá a que se brinde un trabajo con calidez y prontitud a los usuarios del Hospital IESS Milagro área del Laboratorio Clínico.

Se ha tomado de referencia al Hospital IESS Milagro, porque uno de los problemas identificados es el malestar que sienten los usuarios frente a la atención recibida en dicho hospital. Pudimos constatar que en horas de la mañana la afluencia del usuario externo es abrumadora y existen largos tiempos de espera en el momento de recibir atención, causando al usuario una insatisfacción en el área de laboratorio, las quejas es una constante diaria por parte de los usuarios, incluso llegando a cuestionar el profesionalismo del personal que labora en dicha área. Basándonos en la problemática encontrada se planteó y se diseñó la idea de hacer una investigación para evaluar la calidad y nivel de satisfacción de atención con respecto a la percepción del cliente.

Una vez que se han observado los aspectos relacionados al problema presentado, se plantean las siguientes preguntas generales: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y satisfacción del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021? Como preguntas específicas tenemos: ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021?, ¿Cuál es la relación de la dimensión humana y la calidad del servicio del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021? y ¿Cuál es la relación de la dimensión Empatía y la calidad del servicio del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021?.

Este trabajo va a permitir saber la forma y calidez del servicio que ofrece la institución de salud junto al alcance de las expectativas de quienes asisten al Hospital Milagro, como también el vínculo entre las variables, este análisis esta teóricamente justificado porque se va a conocer los aspectos relevantes de la satisfacción del usuario y la calidad de servicio que recibe, por cuanto existe una gran cantidad de pacientes que viven experiencias bastantes desagradables cuando buscan ser atendidos en los hospitales concretamente en el área de laboratorio, pues consideran no recibir la orientación oportuna y adecuada y los interminables periodos de espera para ser atendidos. La justificación metodológica se sustenta en la realización de encuestas, las mismas que fueron validadas por jueces expertos, también pasaron por procesos de fiabilidad obteniendo instrumentos que son útiles para futuras investigaciones o instituciones que desean analizar estas dos variables planteadas. La elaboración de este trabajo se justifica; forma práctica porque va generar y aportar nuevos conocimientos científicos, mismos que contribuirá en la realización de otros proyectos con la información relacionada a las competencias entregadas por el personal del área de laboratorio para alcanzar una alta calidad en el servicio que ofrece que a su vez, demostrará el grado de aceptación y satisfacción de las personas externas que buscan un servicio en esta casa de salud

El objetivo general que se plantea es poder determinar si existe una relación entre la calidad de servicios y la satisfacción que sienten los usuarios externos del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021. Dentro de los objetivos específicos tenemos: Determinar el nivel de la calidad del servicio del usuario externo en el

laboratorio de un hospital, Milagro,2021, Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio de un Hospital, Milagro, 2021, Determinar la relación de la dimensión humana y la calidad del servicio del usuario externo en el laboratorio de un Hospital, Milagro, 2021 y Determinar la relación de la dimensión empatía y la calidad del servicio del usuario externo en el laboratorio de un Hospital, Milagro, 2021. La hipótesis de este proyecto: Existe relación entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio que recibe el usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021.

La hipótesis de este proyecto: Existe relación entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio que recibe el usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se han recopilado varias investigaciones y conceptos, estudios internacionales y nacionales que para el desarrollo de este proyecto investigativo detallo y me permito plantear a continuación:

Hiwot, Adinew, Anteneh, Habtamu, entre otros autores (3), en su artículo de investigación titulado: "*Patients' satisfaction with clinical Laboratory Services in Public Hospitals in Ethiopia*", su objetivo fue calcular; niveles de satisfacción de los clientes, aspecto importante y notable para perfeccionar y brindar un servicio de atención de calidad. Utilizaron una encuesta semiestructurada, el diseño de estudio fue transversal y los resultados fueron los siguientes: el 78,6% de los pacientes están satisfechos con los servicios del laboratorio clínico, aunque existen niveles de insatisfacción en la limpieza de la letrina con 47%, el tiempo de espera del 30%, la idoneidad de la sala de espera 25%, entre otras. Los diferentes organismos responsables de esa entidad de salud pública deben actuar en estos puntos que existen niveles altos de insatisfacción y mejorar las necesidades de los pacientes en el laboratorio hospitalario.

En la investigación realizada por Asamrew, Endris y Tadesse (8), en su artículo titulado: "*Leve lof Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital Etiopía*". Su objetivo fue medir el nivel de satisfacción del paciente y las dimensiones críticas seleccionando solo un hospital especializado en Addis Abeba. Se utilizó el método de selección transversal, realizaron un cuestionario de entrevista estructurada. Estos datos se recolectaron y procesaron los datos por medio del software estadístico SPSS donde se encontraron los siguientes resultados: Un promedio de usuarios calificaron estar satisfechos con los servicios recibidos con un 46,2% por ciento, el otro 15,6% informaron estar insatisfechos con los servicios hospitalarios públicos de Etiopía. El 37,7% estante los pacientes estaban ni satisfechos, ni insatisfechos con el servicio prestado por parte de los hospitales. Basado en estos resultados, la satisfacción general del paciente es baja comparado a otras instituciones de salud del país, y comparado con el nivel estándar esperado.

Por su parte, Faiza, Longbao, Abid, Muhammad, Syed (9), en su artículo titulado: *“Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician Behavior as a Moderator”*; el objetivo fue medir los servicios de atención médica y la satisfacción del paciente en los sectores de salud pública de Pakistán. El instrumento utilizado fue una encuesta descriptiva donde encontraron los siguientes resultados: demostraron que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la eficiencia de los servicios. Esta satisfacción y atención en los servicios de salud tienen una asociación positiva y significativa, esto nos dice que las atenciones de los pacientes que reciben servicios de salud influye en la satisfacción de esta, cuando mejora la atención mayor satisfacción va a tener.

Según el centro de salud Sagrado Corazón explica en su artículo médico que la calidad que exista en el laboratorio genera más confianza en los servicios y resultados que se ofrece al usuario que solicita algún servicio médico. Es por esto que siempre se implementan cambios y controles en las normas del establecimiento para obtener una atención de excelencia y satisfacer por completo las necesidades del cliente para lograr tener una reputación excelente (10).

También Pabón y Palacios (4), en su trabajo investigativo relacionado a la percepción a la calidad que se brinda a las personas que van a solicitar servicios en el hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019 , observó que poder confirmar si existe un nivel aceptable de quienes solicitan servicios de salud por el trabajo y las competencias que realizan en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019, utilizando metodología aplicada de análisis descriptivo simple a través de tablas y gráficos de frecuencia absoluta llegó a las siguientes conclusiones: Los usuarios calificaron los servicios de laboratorio clínico con un 083,1% por ciento, seguido de la atención de la enfermería con un 079,5% por ciento, la atención medica con el 077,7% por ciento, y por último lugar el servicios de citas con el 074% por ciento, indicando que hay relación entre el trato y acciones recibidas con las necesidades que esperaban ser cubiertas estos usuarios. Esto quiere decir que la percepción de satisfacción en términos generales es buena, siendo el área de laboratorio quien tiene el nivel más alto con un porcentaje de 083,1% por ciento.

Febres y Mercado (11), en su artículo realizado en el Hospital Daniel Alcides Carrión, de Perú en Huancayo, trabajo que basó su estudio buscando respuestas acerca de cuál es la satisfacción que sienten los usuarios frente el trabajo del Hospital, verificando la dualidad de calidad en el trabajo del Hospital y el grado de alegría y satisfacción de quienes van a solicitar asistencia de salud en la la consulta externa sobre la satisfacción y la calidad del servicio de la atención interna en el hospital. Se utilizó el método observacional, descriptivo, transversal. Donde por medio del cuestionario de SERVQUAL se obtuvieron los siguientes resultados: el 60,3% de satisfacción se obtuvieron en las dimensiones de seguridad y empatía, mientras el otro por ciento restantes se obtuvo un nivel alto de insatisfacción en las dimensiones de aspectos tangibles. De acuerdo con estos resultados se propusieron estrategias para facilitar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Según Meza Josselyn y Meza Sherly (12), desarrollaron una tesis para la obtención del título de licenciada en Maestra Educativa titulada: *“El Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo – 2018”*. El objetivo que plantearon fue analizar los niveles de satisfacción de los pacientes que asisten al laboratorio. Su metodología es no experimental, diseño descriptivo, observacional, transversal y prospectivo. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario donde se manejó la metodología de SERVQUAL. Sus resultados fueron los siguientes: un 81,2% por ciento de los usuarios contestaron estar satisfechos, en las dimensiones tangibles expresan satisfacción con un 84,0%, en la dimensión fiabilidad el 76,1% están satisfechos, la capacidad de respuesta es del 46% e satisfechos, el 54,5% están en el nivel nulo, por último, la dimensión de empatía contestaron que se encuentran satisfechos con un 60,1% por ciento, obteniendo la conclusión que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos por el atención recibida.

También Renato Calderón (13), en la tesis elaborada en el año 2018 para la obtención de la maestría, hace un estudio para lograr encontrar respuestas acerca de cómo se sienten los usuarios frente al trabajo que realiza el personal del Hospital de la Solidaridad Tacna, específicamente en el área de laboratorio. Desarrollaron este trabajo con el método aplicado; como también un enfoque cualitativo y un nivel correlacional, diseño no experimental. Desarrollaron como instrumento un

cuestionario adoptando el modelo de SERVQUAL donde se obtuvo las siguientes conclusiones: la satisfacción a nivel global tiene un 97,5%, en este trabajo realizado se pudo observar que las dimensiones consideradas estudiadas en este proyecto, presentaron información relevante que alcanzar porcentajes de 82.9%, 80.90%, en aspectos como seguridad y aspectos tangibles respectivamente, con un 80,2%. también precisó que la satisfacción del paciente y la calidad de atención en los servicios guardan una relación al igual que sus dimensiones.

También Gerónimo Claudia (14), en su trabajo investigativo elaborado en el año 2021, realizado en el laboratorio GhemoLab ubicado en Huancayo Perú, busca observar y comprobar si hay o no correlación entre la dualidad calidad vs satisfacción de quienes solicitan servicio en el laboratorio GhemoLab. La metodología fue cuantitativa, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo – correlacional transversal. La técnica desarrollada fue una encuesta y cuestionario. Donde se obtuvo los siguientes resultados: la calidad de atención obtuvo el 96% muy buena, el 2% buena y el 0,7% mala. Por el contrario, la satisfacción un 66% se encuentra muy satisfecho, el 32,9% satisfechos y solo 0,7 muy insatisfechos. También señaló que ocurre una correlación positiva muy significativa entre las dos variables planteadas.

Actualmente el Gobierno Nacional del Ecuador y el Ministerio de Salud Pública tienen como principal objetivo el cuidado de la salud para el desarrollo del país por cuanto los distintos lineamientos están formulados de manera clara y coherentes logrando la ejecución de patrones de calidad en la atención, ofertas de servicios y distribución de recursos equitativo, transparencia y eficiencia con el objetivo de concretar una atención de calidad para satisfacer las necesidades de los habitantes (15) .

Chila Ana (16), en su trabajo investigativo previo al título de licenciada, desarrolló su trabajo buscando respuesta al nivel que aceptación, satisfacción de quienes asistían al laboratorio clínico del Centro de Salud *Tipo B N 1 de la ciudad de Esmeralda*, en busca de la realización de exámenes urgentes, el objetivo que se planteó fue de analizar el nivel de satisfacción del usuario que acude de manera urgente al laboratorio. La metodología es exploratoria, se empleó porque se puso en práctica el estudio a partir de la teoría ya planteada. Como resultado encontraron

que: la satisfacción puede estar vinculada a la excelente calidad en los servicios recibidos y en sus intervenciones; para conocer los diversos criterios y opiniones del usuario; es importante establecer encuestas y afines, que en resumen permiten sondear sus inconformidades. Es por esto que se necesita desarrollar dentro de los laboratorios encuestas o cuestionarios para poder hacer observaciones de la satisfacción de los usuarios con el servicio clínico de los laboratorios y poder proponer diferentes cambios para que no existan más disconformidades.

Mendoza Eliazar (17), en su tesis para la obtención del título de Especialista titulado: *“Evaluación de la calidad alcanzada por los Laboratorio Clínicos de los Hospitales Públicos de Quito”*, posterior a la consecución de la Acreditación Canadá. El objetivo fue la evaluación de los niveles administrativos en búsqueda que sean mejorados para que satisfagan a los usuarios internos y externos. La metodología es un estudio transversal, esta evalúa, mide, verifica y compara los diversos procesos llevados a cabo en los servicios de Laboratorio Clínico de los Hospitales públicos con Acreditación Canadá en el D.M. de Quito. Se encontraron los siguientes resultados: la eficacia y eficiencia están a un nivel bueno donde se puede lograr la acreditación de Canadá. Se encuentra una homogeneidad en los procesos como también en la atención del usuario de los servicios del Laboratorio Clínico.

Hernández Ruth (18), en el trabajo investigado para obtener el grado de maestría, se centró en encontrar cuál era la incidencia entre la calidad y la satisfacción de las personas que asistían al Laboratorio Clínico en la Satisfacción de los Usuarios del Centro clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital Del Día Sur Valdivia”, el objetivo es la de medir la satisfacción de los usuarios, la metodología desarrollada fue cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional y descriptiva, se desarrolló y aplicó una encuesta, donde se utilizó y desarrollaron con los parámetros del modelo SEVERQUAL. En esta se obtuvo los siguientes resultados: la mayoría del usuario calificaron estar insatisfechos con un porcentaje del 87,1% por ciento, en cambio solo alcanzaron un 12,9% por ciento de satisfacción de acuerdo a su experiencia de los servicios del Laboratorio Clínico determinando que existe una incidencia entre la calidad del servicio con la satisfacción que siente los usuarios al recibir la atención en esta institución.

También Guerrero Diana (19), en su tesis para maestría desarrollada en el hospital de la policía nacional No.2 en Guayaquil Ecuador, con el tema relacionado acerca de la atención en la consulta externa, la satisfacción que sienten los pacientes en relación a la forma de atender del personal de esta casa de salud, cuya metodología se desarrolló un enfoque cuantitativo, descriptivo y retrospectivo, la investigación fue de corte transversal, se recopiló la información mediante el uso del instrumento de la encuesta post consultas, donde se obtuvo los siguientes resultados: existen problemas en dimensiones tangibles, de seguridad, capacidad de respuesta y la empatía, uno de los principales problemas se encuentra en la parte física, uso del uniforme, la información – orientación brindada, la asignación de las citas, acatamiento de la programación y atención de necesidades.

Villacrés (20), en su tesis de maestría investigada en el Laboratorio Clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor cuyo trabajo estaba basado en analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acudían al laboratorio clínico. La metodología fue cuantitativa y se aplicó el instrumento de una encuesta de SERVQUAL encontrándose los siguientes resultados: proyectaron puntuaciones de niveles bajos en los elementos tangibles; en cambio la mayor puntuación fue en la variable de seguridad con un 95,2%, pero en general tienen una satisfacción de 93,2% en las otras dimensiones.

Escudero (21), en su tesis de maestría relacionada con la calidad y satisfacción que expresaban los pacientes que acudían al Laboratorio del IESS de Quevedo, se observa que el objetivo es analizar la percepción del usuario en relación con los servicios dados en el área de laboratorio del IESS de la ciudad de Quevedo. Su metodología fue el uso de un instrumento diseñado para la evaluación de las dimensiones más importantes que el usuario considera en la calidad del servicio en la atención al cliente y este es el SERVPERF donde se obtuvo los siguientes resultados: El nivel de satisfacción en las personas que recibieron el servicio por parte del área clínica del laboratorio alcanzaron una satisfacción moderada, pero tuvo calificaciones bajas en la señalización interna del área especialmente la sala de espera, el trato del profesional hacia el paciente cuando presenta una duda; como también el 32% de los encuestados señalan que en los aspectos tangibles no se encuentran disponible la mayoría del tiempo en el laboratorio.

Vera (22), en su trabajo investigativo buscó encontrar la influencia que existe entre la atención y la reacción del usuario frente al trabajo del personal en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General del Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. Se pudo observar el objetivo fue determinar si existe influencia de la calidad de atención al usuario en las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a los servicios que brindan en el Laboratorio clínico, para exponer un Plan de mejora. La metodología empleada fue cuantitativa y se encontraron los datos mediante el uso de encuestas de satisfacción, se encontraron los siguientes resultados: Una cantidad importante de usuarios indicaron que la satisfacción es muy buena y buena en las dos áreas evaluadas, aunque cabe recalcar que existieron considerables niveles de insatisfacción, por lo tanto, se necesita desarrollar un Plan de mejora. La calidad de los servicios si influyeron en la satisfacción de los usuarios de consulta externa y emergencia esto se debe a que estas dos áreas recibieron puntuaciones positivas, con excepción de dos dimensiones: La información de los derechos y deberes del paciente y el tiempo de espera del turno de atención estos recibieron puntuaciones bajas en los porcentajes positivos; resaltan más las puntuaciones negativas.

Mutre y Gonzales (23), en su artículo titulado: "*La Satisfacción del Usuario Externo en tiempo de espera en el Servicio de Emergencia del Hospital General IESS de - Milagro – Ecuador*", el objetivo que se planteó fue el de estudiar los niveles que podían alcanzar en la calidad del servicio que ofrecían frente a la reacción de los usuarios tanto en las consultas externas y la emergencia. La metodología desarrollada fue cuantitativa, descriptiva de corte transversal. La técnica utilizada una encuesta y un cuestionario de 14 preguntas validadas por expertos. Donde arrojaron los siguientes resultados: en la evaluación del usuario al tiempo de espera en general fue de 30 a 60 min dando como resultado un 25,3% de calificación bueno, muy al contrario, se hallaron resultados altos de insatisfacción en las señaléticas con un 37.6% y en orientación con un 62,4% en los usuarios.

Guadalupe, Suarez, Guerrero y Yancho (24), en su artículo científico describió la relación que se observaba por el trabajo realizado por el personal y la respuesta que brindaban los pacientes en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de seguridad social Milagro en el año 2018. Su principal propósito fue analizar el grado de satisfacción de los usuarios y el trabajo de calidad puesta en atención por el personal de esta casa de salud, la metodología desarrollada observada fue cuantitativa, tuvo un alcance descriptivo transversal, con un diseño no experimental, utilizando como instrumento la encuesta. Los siguientes resultados fueron: La satisfacción de los clientes en el área de emergencia: la mayoría de los usuarios contestaron estar de manera neutra con un promedio de 3,62% por ciento, sobre la media de 3,5% por ciento. En la dimensión tangible tenía un rango de satisfacción parcial, dentro del mismo el aspecto más valorado fue la apariencia pulcra de los empleados y el aspecto menos valorado fue los elementos tangibles atractivos o cómodos. La dimensión de capacidad de respuesta está en un rango de insatisfacción parcial porque los aspectos menos valorados fueron si los colaboradores están predispuestos a ayudar y la rapidez de los mismos. En la dimensión de fiabilidad que tiene un rango de insatisfacción parcial, los aspectos menos valorados fueron la resolución de problemas y el que se concluya en el plazo prometido. La dimensión de seguridad los valores fueron que las personas no están satisfechas; los aspectos menos valorados fueron si los colaboradores transmiten confianza y la seguridad con respecto al servidor. La dimensión en la empatía tiene una satisfacción parcial; el aspecto más valorado es, si el horario es conveniente, mientras que el aspecto menos valorado fue la preocupación por los intereses del paciente.

Dentro de los distintos conceptos y variables estudiadas tenemos la calidad de los servicios. Para la O.M.S. (25) cuando la población ha alcanzado el nivel esperado en los resultados que buscan en el área de la salud, han logrado recibir un servicio de buena calidad. Esto también abarca la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y la paliación. Según Díaz y Santoyo (26) la calidad en el ámbito de los laboratorios clínicos son sinónimo de seguridad es por esto la importancia de evaluar la calidad de atención tanto en el interior o exterior del laboratorio para que se puedan detectar a tiempo cualquier falla de instrumentos o de equipos, del desempeño del grupo, etc.

Según Garzón y Ariza (27) teoriza la definición de calidad en los servicios cuando, las personas cumplen sus expectativas en el servicio que reciben y en atención a sus expectativas evalúa la atención oportuna, en cuanto al trato y la pronta solución de afecciones de salud. Aunque cabe destacar que no solo se ve la parte humana sino también la parte técnica y tecnológica. Según otro autor como es Izquierdo (28) esta se va construyendo la mente del usuario o consumidores, esta se basa en el conocimiento de las necesidades del cliente y también exceder las expectativas o esperanzas de los usuarios en un servicio específico.

Donabedian (29) en su teoría expresa que la calidad en la atención es donde el usuario decide qué es lo que esté bien o mal en la interacción personal, las amenidades y los resultados de la atención. Este autor también plantea que el consumidor tiene tres funciones principales para garantizar la calidad de la salud: define la calidad, evalúa la calidad y facilita a los demás la información para evaluar.

Para poder definir a la calidad dentro del punto de vista de Donabedian indica que al usuario se debe abordar primero desde la atención sanitaria que la divide en dos partes principales: en la parte técnica y las relaciones interpersonales. De estos dos aspectos el usuario puede opinar y sacar conclusiones desde su perspectiva porque puede describir su sentir cuando se desarrolla el trabajo y cuando se dan las interacciones entre el personal y usuario. También para poder definir las interacciones personales o las llamadas "zonas de confort" la satisfacción, los servicios que son convenientes y accesibles, confortables u oportunos. Por medio de esto el consumidor expresa sus preferencias personales y expresa las expectativas del servicio (30).

Escudero (31) en su conceptualización indica que la satisfacción es la forma de evaluación de sus productos o servicios al cliente, si se obtiene un índice favorable de satisfacción de sus productos indica que se llegó a satisfacer las necesidades de los usuarios. Si una empresa se dedica a estudiar y analizar la satisfacción de los usuarios que necesitan los servicios, nos pueden dar feedback de las cosas que la empresa necesita cambiar y aplicando al trabajo motivo de esta investigación se

pueden apegar también al proceso de toma de muestras, como también en el proceso de entrega de resultados.

Alelign y Yihalem (32) indicaron que esta satisfacción del paciente puede ser crucial y comúnmente utilizada para medir calidad de servicio. Esta también tiene un efecto positivo en la mejora de la clínica, la adhesión y retención de pacientes, satisfacción en el trabajo y la adecuada atención por parte del médico. Esto se debe a que muchos autores e investigadores se fijaron que el nivel de calidad y satisfacción de los clientes y su influencia en las evaluaciones de los servicios y sus ingresos en las instituciones de laboratorios clínicos sean públicos o privados se sienten afectados si no hay una buena calidad en el servicio que brindan.

Según Bustamante, Zerda, Obando, Tello (33) mencionan que la metodología de SERVQUAL esta dividía en diferentes dimensiones para poder medir la calidad del servicio. Entre estos están: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, característica que han sido consideradas y es por esto que se tomó de referencia y se adaptaron para establecer y desarrollar las encuesta en este proyecto investigación.

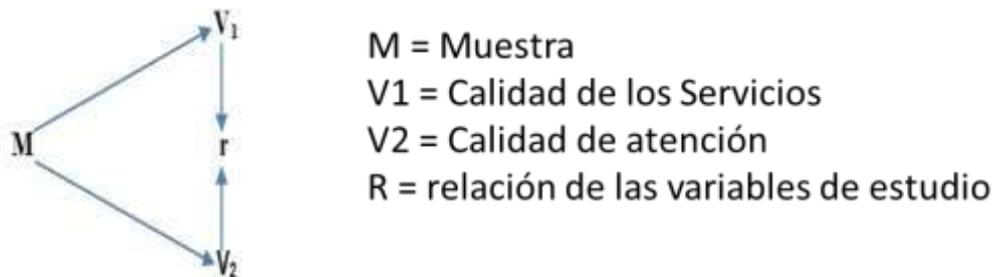
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Esta investigación tiene un enfoque básico. Según Muntane (34) esta investigación es pura, teórica o dogmática. Se origina desde un marco teórico y se permanece en él. Este tiene como objetivo aumentar los conocimientos científicos, pero sin tener contraste con los aspectos prácticos.

Este es su esquema:



##### Diseño de investigación

El proyecto de investigación es un diseño no experimental correlacional - Transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (35) indica que las investigaciones no experimentales transversal son estudios que se crean sin que las variables sean manipuladas y que solo se observa los fenómenos son analizados en su ambiente natural, como también es correlacional porque puede tener un vínculo entre las variables planteadas.

### **3.2. Operacionalización de variables**

Según Godoy (36) estas ayudan a establecer definiciones exactas de cada constructo teórico, esto nos dará un aumento de calidad en los resultados y mejorar la robustez del diseño. Es el siguiente:

#### **Variable 1 (independiente):**

Calidad de los Servicios

#### **Variable 2 (dependiente):**

Satisfacción de los usuarios externos

**Nota:** Las variables y la Operacionalización se encuentran en la sección de anexos

### **3.3. La Población, la muestra y el muestreo**

Reategui (37) en su investigación expresa que la población es el grupo de individuos o de casos que tienen características similares que son investigadas y validadas para poder obtener nuevos conocimientos. En el área del Laboratorio Clínico del Hospital General de Milagro diariamente llega 240 usuario, que al mes son 7.200 personas debido a esto se manejó la fórmula de muestras finita donde resulto el tamaño de muestra de 366 personas para la selección de las encuestas. Se seleccionó a dos pacientes diarios en el turno de la mañana para dar con el total de la muestra.

#### **Criterios de inclusión:**

Se incluyó a usuarios desde 17 a 40 años

Pacientes sea Femenino o Masculino

Paciente deben tener una atención previa en el laboratorio clínico

Pacientes que quieran participar y firmar el documento de aceptación.

#### **Criterios de exclusión:**

Pacientes menores de 17 años

Pacientes que sean nuevos, es decir que no cuenta con atención previa en el laboratorio

Pacientes que no quieran participar en la realización de la encuesta.

*Tabla 1 Muestra de Usuario por cada mes para realización de la encuesta.*

<u>Mes</u>	<u>Usuarios</u>
Julio	61
Agosto	61
Septiembre	61
Octubre	61
Noviembre	61
Diciembre	61
Total	366

**Muestreo:**

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Error 5,0%

Tamaño población 7.200

Nivel de confianza 95%

Tamaño de la muestra = 366

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

#### **Técnica**

Para ejecutar la recolección de información se manipuló las encuestas. Los instrumentos fueron desarrollados mediante el análisis de la metodología de SEVERQUAL; esto se debe a que este puede ser adaptado y modificado por las diferentes variables que lo conforman. El cuestionario de calidad de los servicios constó de 10 preguntas; mientras que la de satisfacción del usuario externo consta de 8 preguntas que fueron elaboradas y formuladas para ser aplicadas a los usuarios del hospital de Milagro.

#### **Instrumentos**

En este proyecto de investigación se adaptaron las preguntas por medio del modelo de SERVQUAL donde se establecieron las 10 preguntas que miden la primera variable que es la calidad de los servicios esto se debe a que con esta metodología se pueden medir. Estas tenían alternativas como totalmente en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, poco en desacuerdo, neutro, poco de acuerdo, parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo. Mediante la investigación realizada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (38) indica que esta encuesta es fundamentalmente un análisis cualitativo. Esta depende principalmente de las transacciones entre proveedor y comprador, esta calidad se mide mediante factores ambientales genéricos. también por medio de la escala de Likert se estableció la escala de medición de esta escala.

Esta metodología de SEVERQUAL se usó también para establecer las 8 preguntas que miden la satisfacción del usuario externo, se establecieron las siguientes alternativas totalmente insatisfecho, poco insatisfecho, neutro, poco satisfecho, totalmente satisfecho. Por medio del uso de las escalas de Likert y sus medidas se estableció la escala de medición.

#### **Validación**

La validación de los instrumentos desarrollados se determinó con la evaluación de jueces expertos donde se consideró que la información sea objetiva y aceptable para ser ejecutada.

## Fiabilidad

La fiabilidad es la capacidad de un instrumento de medición de obtener los mismos resultados en distintos trabajos, esto explica según la página técnicas de investigación social (39). Según el análisis por medio del SPSS sobre la fiabilidad y validación estos son los resultados:

*Tabla 2 Cuadro de fiabilidad de la Variable calidad de los servicios*

### Estadísticos de fiabilidad

	N	%
Válidos	366	100.0
Casos Excluidos	0	.0
Total	366	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Resumen del procesamiento de los casos

Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	10

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3 Cuadro de la fiabilidad de la variable Satisfacción del Usuario Externo

### Satisfacción del usuario externo

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	366	100.0
	Excluidosa	0	.0
	Total	366	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.812	8

### 3.5. Procedimientos

Para la realización de esta investigación se gestionó mediante oficio el permiso respectivo en las oficinas correspondientes del Hospital IESS Milagro para la aplicación del método de recolección de datos tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se determinaron en un parámetro de seguridad tanto para el usuario como para el hospital.

Después para la toma de encuesta se fue explicando al usuario en qué consistía el documento y cada pregunta que conformaba el instrumento. Cada persona demoraba entre 4 a 3 minutos terminar de contestar las dos encuestas. Dentro del cuadro de las variables y la Operacionalización encontramos las siguientes dimensiones para la realización de las encuestas estas son:

Empatía: en esta dimensión está conformado por algunos indicadores y estos son interés en la persona y su problema, respeto de la privacidad y confidencialidad de pruebas y sus resultados.

Técnico-científico: está conformada por estas dimensiones cumplimiento en la realización de la orden médica y la orientación sobre las condiciones para la realización de los análisis.

Entorno: está integrada por estas dimensiones, duración del tiempo de atención y las instalaciones físicas.

Fiabilidad: está constituida por una sola dimensión preparación del paciente en el procedimiento.

Seguridad: esta dimensión incluye las normas de bioseguridad y señaléticas.

Elementos tangibles: esta dimensión conforma higiene, limpieza y la iluminación adecuada del área.

Después Se recopiló los resultados y mediante el uso de las formulaciones del SPSS donde se ejecutó las valoraciones de cada encuesta para llegar a los resultados. Souto Grande (40) indica que el SPSS (Paquete estadístico para las ciencias sociales) es una aplicación de análisis estadístico de datos. Donde se puede consultar datos y formular hipótesis de manera rápida, ejecutara procedimientos para aclarar las relaciones entre variables, identificar tendencias y realizar predicciones. Después de obtener los resultados se realizó las gráficas de los resultados.

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

Este proyecto investigativo se utilizó Excel para la introducción de los datos de la encuesta, después se ejecutó el análisis estadístico las encuestas con el programa SPSS Versión 20, para proceder a generar los gráficos de resultados de las encuestas.

Para la validez y confiabilidad de los datos obtenidos se utilizó el método del COEFICIENTE DE CRONBACH, método que permite medir el índice de consistencia interna que tiene valores de 0 hasta 1, de esta manera se puede verificar si no se está recopilando información defectuosa. Según Mendoza (41) esta nos va mostrar la confiabilidad de escalas psicométricas que es uno de los más usados en las ciencias sociales.

La fórmula de CRONBACH es el siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde los resultados fueron los siguiente: en la parte de calidad de los servicios se obtuvo un 0.88 de fiabilidad; mientras que en la satisfacción del usuario externo se alcanzó el 0.82.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este proyecto investigativo, cumplirá todos los principios de objetividad y transparencia, respetará los datos proporcionada, utilizándola solo con fines de análisis que permitan construir o mejorar la información ya proporcionada.

## IV. RESULTADOS

La muestra estuvo compuesta de 366 personas de las cuales el 30% son mujeres de 30 años o más, el 50% está conformado por personas de 20 a 28 años y el 20% está conformado por personas entre 17 a 19 años aproximadamente. Sin hacer distinción del género de la persona sea mujer o hombre se procedió a realizar las encuestas.

### Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021.

*Tabla 4 Cuadro de la correlación de las dos variables Calidad del servicio y Satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021*

Correlaciones		
	VAR00001	VAR00002
Correlación de Pearson	1	.139**
VAR00001 Sig. (bilateral)		.008
N	366	366
Correlación de Pearson	.139**	1
VAR00002 Sig. (bilateral)	.008	
N	366	366

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Pearson, como se ve en la tabla 3 determino que el objetivo general tenga correlación significativa por cuanto esta alcanzo el puntaje de 0,01 determinando que existe una relación entre las dos variables.

### Objetivos específicos

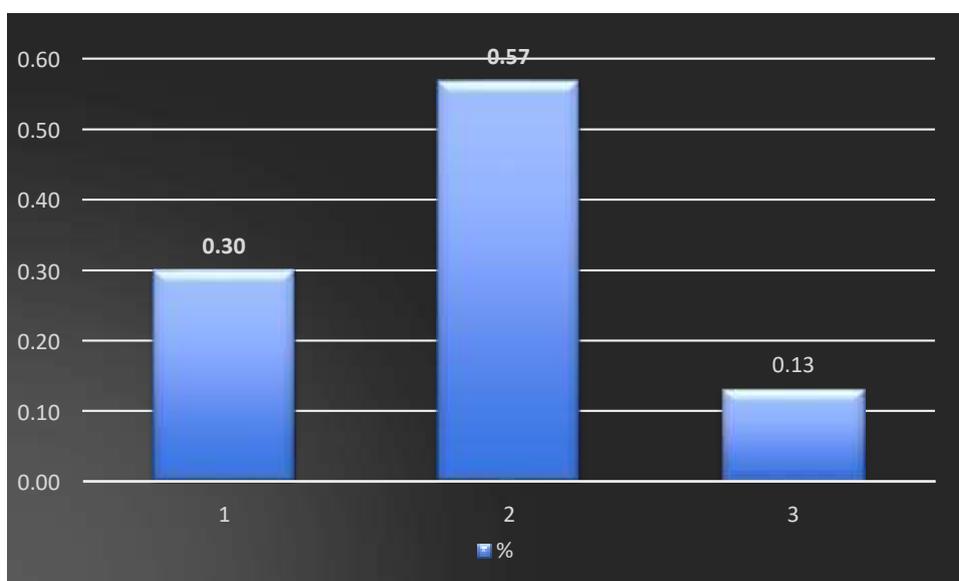
Al relacionar en el SPSS los objetivos específicos: Determinar el nivel de la calidad del servicio del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro,2021,

Determinar el nivel de la satisfacción del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021, podemos observar los siguientes resultados:

*Tabla 5 Cuadro de los niveles de Calidad de los servicios y de las distintas dimensiones que lo conforman en el área de Laboratorio clínico de un, Hospital, Milagro, 2021.*

DIMENSIONES	Tecnico-cientifico		entrono		fiabilidad		seguridad		Elementos tangibles		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Buena</b>	354	0,97	323	0,88	326	0,89	326	0,89	328	0,89	24	0,30
<b>Regular</b>	12	0,03	41	0,11	8	0,02	12	0,03	34	0,02	45,5	0,57
<b>Mala</b>	0	0,00	2	0,01	32	0,09	28	0,08	4	0,09	10,5	0,13
<b>Total</b>	366	1,00	366	1,00	366	1,00	366	1,00	366	1,00	80	1,00

*Grafico 1 Gráfico de los niveles de Calidad de los servicios y de las distintas dimensiones que lo conforman en el área de Laboratorio clínico de un, Hospital, Milagro, 2021*



Dentro de la tabla 4 y el grafico 1, se observa que en la variable calidad de servicio como se plantea en los objetivos específicos, representado numéricamente, predominan la frecuencia de Regular en la calidad de los servicios con un 57% por ciento, esto abarca todas las dimensiones de la calidad del servicio como el técnico-

científico, entorno, fiabilidad, seguridad y elementos tangibles es decir que las calidades en estas distintas dimensiones son regularmente buenas. Se debe estructurar y proponer mejoras en estas áreas porque, al no tener una atención de calidad, puede perjudicar la imagen y el prestigio de la institución de la salud.

*Tabla 6 Cuadro de la satisfacción del Usuario Externo y de sus distintas dimensiones que lo conforman en un Laboratorio Clínico del Hospital, Milagro, 2021*

VARIABLE		SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO				
DIMENSIONES	HUMANA		EMPATIA		TOTAL	
ESCALA	f	%	f	%	f	%
Buena	165	0,45	103	0,28	134	0,37
Mala	11	0,03	124	0,34	67,5	0,18
Total	366	1,00	366	1,00	366	1,00

*Grafico 2 Gráfico de la satisfacción del Usuario Externo y de sus distintas dimensiones que lo conforman en un Laboratorio Clínico del Hospital, Milagro, 2021*



En la tabla 5 y el grafico 2, se puede explicar que la satisfacción del usuario es regularmente buena relacionando con el objetivo específico planteado se observa

que es buena, tiene como resultado el 45% de porcentaje, esto nos da a entender que existe una satisfacción regular en la parte Humana y la Empática. En general el nivel de satisfacción es regularmente bueno, que comparado con los niveles de datos negativos es bajo.

En la correlación de los objetivos: Determinar la relación entre la dimensión humana y la calidad del servicio del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021 y Determinar la relación de la dimensión Empatía y la calidad del servicio del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021, se obtienen los siguientes resultados:

*Tabla 7 Cuadro de las correlaciones de la dimensión humana y la calidad del servicio del usuario externo, como también la relación de la dimensión de Empatía y la calidad del servicio del usuario externo de un Hospital, Milagro, 2021*

		Correlaciones		
		Calidad de servicio	Humana	Empatía
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	.097	.304**
	Sig. (bilateral)		.063	.000
	N	366	366	366
Humana	Correlación de Pearson	.097	1	.638**
	Sig. (bilateral)	.063		.000
	N	366	366	366
Empatía	Correlación de Pearson	.304**	.638**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	
	N	366	366	366

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede observar en el cuadro de la tabla 7 existe una correlación significativa del 0,01 entre las dimensiones de satisfacción; estas son humana y empatía con la variable de calidad del servicio.

## Hipótesis general

*Tabla 8 Cuadro de la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson para obtener la aprobación de la Hipótesis General planteada*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	309.951 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitudes	164.330	12	.000
Asociación lineal por lineal	137.376	1	.000
N de casos válidos	366		

a. 11 casillas (55.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04.

Al observar la tabla 8 se pudo establecer que existen relación entre las dos variables por medio de la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson, por cuanto su frecuencia esperada es inferior a 5, y la frecuencia mínima esperada es de 0,03, dando como resultado que la hipótesis planteada es válida.

#### IV. DISCUSIÓN

En este apartado se trata de explicar los resultados de la investigación, donde el objetivo general que era determinar la relación entre la calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021. Por medio del método de Pearson, se comprobó que existe una correlación significativa de 0,01 determinando que existe una relación entre las dos variables planteadas.

También se evaluó la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios externos por medio de su propia percepción, donde se encontraron niveles regulares en la calidad de los servicios con un 57% por ciento; mientras que la satisfacción alcanzó un número de 45% que es un índice regular. En las medidas buenas y malas en la calidad de los servicios tienen 13% y 30% respectivamente; por el contrario, en la satisfacción del usuario tienen de porcentaje 37% y 18% en los niveles bueno y malo.

En los objetivos específicos: se determinó encontrar la relación entre la dimensión humana y la calidad del servicio externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021 y Determinar la relación de la dimensión Empatía y la Calidad del servicio del usuario externo en el laboratorio de un hospital, Milagro, 2021 donde se puede observar que existe una correlación significativa del 0,01 entre estas dimensiones

En la OMS (25) explica que la calidad es la forma como las personas reciben el trabajo que desarrolla el equipo humano y la utilización de los recursos del establecimiento, mismos que son percibidos a través de las percepciones que tienen las personas, quienes acuden al centro de salud para superar los diferentes problemas y esas reacciones de aceptación o negación responden en atención a sus aspiraciones e ilusiones que tienen de la institución de salud a la que asisten. Situación que no se observa en el trabajo realizado, por cuanto el nivel de satisfacción fue de 37%, buena 45% regular y la insatisfacción de 18% no cumplen con lo que la OMS, expresa, por cuanto ella indica que debe abarcar la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y la paliación. Se indica que existen diferentes elementos de calidad estos son: Eficaces, Seguros, Centrados en la

persona, Oportunos, Equitativos, Integrados y Eficientes.

En los hallazgos se evidenciaron también que la hipótesis planteada en la investigación si se cumple ya que existe una correlación entre la calidad de los servicios y la satisfacción. Se determinó por el método de Pearson obteniendo la frecuencia de 0,03 dando como resultado que la hipótesis es válida.

Hiwot, Adinew, Anteneh, Habtamu (3), en su investigación el 78,6% de los pacientes están satisfechos con los servicios de laboratorio clínico, aunque existen niveles de insatisfacción en la limpieza de la letrina con 47%, el tiempo de espera del 30%, la idoneidad de la sala de espera 25%, entre otras. Esta situación es bien contraria a lo que sucede en el hospital de Milagro donde su nivel de satisfacción es regular donde se alcanzó un 57% por ciento en el área de laboratorio.

Según Asamrew, Endris y Tadesse en su investigación en los servicios hospitalarios públicos en Etiopía se encontraron con estos resultados el 46,2% están satisfechos, mientras que solo el 15,6% están insatisfechos y solo el 37,7% están en una posición neutral (8). Esta situación es muy distinta en el hospital de Milagro en los niveles de satisfacción se obtuvo el 45% por ciento dando como resultado una satisfacción regular, donde el 30% se tiene una satisfacción buena y solo el 18% se obtuvo en una satisfacción mala.

Por su parte, Faiza, Longbao, Abid, Muhammad, Syed (9), en su artículo científico encontraron los siguientes resultados: demostraron que los pacientes están satisfechos de la eficiencia de los servicios. La satisfacción y los servicios de salud tienen una asociación positiva y significativa. Esta situación se presenta en el Hospital de Milagro ya que al no tener servicios de calidad en el laboratorio esto va a influenciar en la satisfacción del usuario externo ya que presenta una correlación positiva entre estas dos variables que se ve evidenciado en los resultados presentados.

En la investigación de Pabón y Palacios donde se investigó la percepción de la calidad de los servicios en el Hospital local de Sitio Nuevo Magdalena donde la percepción en las diferentes áreas fue normal los niveles de satisfacción y la aceptación de la calidad del servicio, excepto el área de laboratorio clínico que

obtuvo resultados altos (4). Por el contrario, en el Hospital de Milagro la aceptación de la calidad del servicio fue regular porque se obtuvo el 57% por ciento de calificación y donde solo alcanzo el 13% de calificación buena en la calidad del servicio.

Según Meza Josselyn y Meza Sherly (12), en su tesis donde analizaron los niveles de satisfacción de los pacientes se encontraron los siguientes resultados: el 81,2% de los pacientes están satisfechos. En las dimensiones tangibles están satisfechos con un 84,0%, en la dimensión fiabilidad el 76,1% están satisfechos, la capacidad de respuesta es del 46% están satisfechos, el 54,5% están en el nivel nulo, por último, en la dimensión de empatía está el 60,1% se encuentran satisfechos. En el hospital de Milagro la situación es muy contraria a este los niveles de satisfacción y calidad del servicio tiene niveles regulares donde el 57% corresponde a la calidad y el 45% a la satisfacción.

Según Febres y Mercado donde investigaron los niveles de satisfacción y de calidad del servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión en Perú llegaron a las siguientes conclusiones: el 60,3% de satisfacción obtuvieron en las dimensiones de seguridad y empatía, en cambio el por ciento restante se obtuvo niveles altos de insatisfacción en los aspectos tangibles (11). En el Hospital de Milagro la situación es muy distinta esto se debe a que existen niveles altos de satisfacción regular en las dos dimensiones de satisfacción con los valores de 52% y el 38% respectivamente.

Como se evidencia en la investigación de Renato en un hospital de Tacna donde en muchas distintas dimensiones estudiadas como la humana, la técnica y el entorno que están dentro de la parte de la calidad del servicio tenían un nivel significativo de satisfacción y una relación con la calidad del servicio. Esto se evidencia también en la investigación desarrollada porque se comprobó que, si existe una correlación entre las dos variables propuesta, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo.

En el Ecuador, el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud Pública establece como principal objetivo el cuidado de la salud para el desarrollo del país donde por distintos lineamientos quieren mejorar los estándares de calidad de atención, ofertas de servicios y distribución de recursos (15). La situación en el Hospital de

Milagro no se cumple de manera correcta los lineamientos propuestos esto se debe a que existen aún fallas dentro de la calidad de atención y la distribución de recursos esto se evidencia en los niveles de aceptación buena de la calidad del servicio que solo alcanzo el 37% por ciento.

En el análisis realizado por Mutre y Gonzales en la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital General de Milagro donde encontraron que la insatisfacción fue alta en las señaléticas con un 37,6% y el 62,4% en orientación del usuario (23). Caso contrario a la situación que se vive en Hospital Milagro en el año 2021 ya que existe niveles altos de satisfacción regular del 88% por ciento en el entorno donde está incluido las señaléticas en el área de laboratorio.

En el análisis realizado por Mutre y Gonzales en la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital General de Milagro donde encontraron que la insatisfacción fue alta en las señaléticas con un 37,6% y el 62,4% en orientación del usuario (23). Caso contrario a la situación que se vive en Hospital Milagro en el año 2021 ya que existe niveles altos de satisfacción regular del 88% por ciento en el entorno donde está incluido las señaléticas en el área de laboratorio.

Dentro de la investigación de Guerrero realizado en el hospital de la Policía Nacional en Guayaquil donde persiste una insatisfacción en las dimensiones de elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; por el contrario, la dimensión de confiabilidad fue satisfactoria (19). Situación contraria que existe en el Hospital Milagro ya que con relación a los resultados que se presentaron se evidencio que existen niveles altos de aceptación regular de satisfacción; con un porcentaje de 0,99 en elementos tangibles, un 89% en fiabilidad; con excepción de la empatía que alcanzo un 34% de regularmente satisfactorio.

Los hallazgos alcanzados guardan relación con los hallados por Villacrés (20) porque en su proyecto de investigación realizado en la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor aplicaron el método de SERVQUAL; donde arrojaron puntuaciones de niveles bajos en los elementos tangibles; mientras que la mayor puntuación fue en la variable de seguridad con un 95,2%, pero en general tienen

una satisfacción de 93,2% en las otras dimensiones; del mismo modo que sucede en el Hospital de Milagro ya que esta tiene niveles altos en la calidad del servicio don la seguridad tuvo niveles regulares de satisfacción; con la única diferencia es que en los elementos tangibles consta también de un nivel regular de satisfacción.

Escudero en su investigación sobre la satisfacción en el laboratorio clínico del IESS en Quevedo donde se encontró niveles de satisfacción moderada. Esto se debe a que existen niveles bajos en diferentes dimensiones como la señalización en diferentes áreas, el trato del personal y también los aspectos tangibles que alcanzo el 32% de insatisfacción. La situación en el Hospital de Milagro es similar esto se debe a que alcanzó niveles de satisfacción regular en las dos dimensiones estudiadas que son la Humana y la Empatía. Aunque los niveles de insatisfacción son bajos esto se debe a que alcanzo el 18% en comparación del 32% del Hospital del IESS de Quevedo.

En la investigación de Vera realizado en el Hospital General del Guasmo Sur en el área de Laboratorio clínico y el departamento de imágenes; la calidad de los servicios si influyeron en la satisfacción de los usuarios de consulta externa y emergencia esto se debe a que estas dos áreas recibieron puntuaciones positivas dando por sentado que existe una relación entre las dos variables y que se le debe dar la debida atención de estudio (22). En la investigación desarrollada en el Hospital de Milagro por medio del análisis de la correlación se comprobó que existe una muy buena influencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario esto se debe a que va a existir congruencias entre los resultados porque estas dos variables se deben estudiar juntas no solo por separado.

Entre los resultados obtenidos se encontraron semejanzas en la investigación desarrollada por Guadalupe, Suarez, Guerrero y Yancha por en su investigación en el Hospital Milagro en el área de emergencia se encontró que la dimensión tangible tiene un rango de satisfacción parcial, dentro del mismo el aspecto más valorado fue la apariencia pulcra de los empleados y el aspecto menos valorado fue los elementos tangibles atractivos o cómodos (24). Esta guarda relación con lo que se evidencio en la satisfacción de la dimensión del entorno ya que tiene como

porcentaje el 88% satisfacción buena ya que los aspectos también más valorados fueron la apariencia pulcra del empleado y la limpieza del área. La dimensión de capacidad de respuesta está en un rango de insatisfacción parcial; caso contrario en la situación del Hospital de Milagro en el área de laboratorio porque alcanzo una puntuación de 38% que es regularmente satisfactorio. Está la dimensión de fiabilidad que tiene un rango de insatisfacción parcial; esta dimensión en el trabajo de investigación alcanzo un porcentaje de 0,98% alcanzando una satisfacción buena situación muy distinta en el área de laboratorio clínico. La dimensión de la empatía tiene una satisfacción parcial; dentro de estas se encontró una semejanza de estas dos áreas de salud ya que en la empatía se alcanzó un porcentaje de 45% dando como resultado una satisfacción regular o parcial.

Díaz y Santoyo (26) explica en su revista científica indica que la calidad en el ámbito de los laboratorios clínicos son sinónimo de seguridad es por esto la importancia de evaluar la calidad de atención tanto en el interior o exterior del laboratorio para que se puedan detectar a tiempo cualquier falla de instrumentos o de equipos, del desempeño del grupo, etc. Caso contrario en que en el Hospital de Milagro no se da la debida importancia del estudio y análisis de esta; por lo tanto, es que existen aún falencias en la atención adecuada al paciente y en la satisfacción del mismo.

Donabedian (29) explica y detalla que se necesita dividir en dos partes principales para poder analizar la calidad del servicio: esta la parte técnica y las relaciones interpersonales. En el caso de esta investigación se tomó referencia a este autor para detallar la variable de calidad del servicio, aunque la parte de las relaciones intrapersonales se consideró en la variable de satisfacción como es la empatía.

Dentro de las conceptualizaciones de la satisfacción tenemos a Escudero (31) este expone que esta es una forma de evaluación de productos o servicios donde si su índice es favorable indica que llegaron a la puntuación deseada ya que las necesidades del usuario están satisfechas. Situación que no se observa que se cumple del todo en el área de laboratorio clínico porque en la puntuación está en con el 0,45% esto nos quiere decir que existe una satisfacción parcial.

## V. CONCLUSIONES

1. La relación entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo es significativa ya que alcanzo una puntuación de 0,01 por medio del cálculo de Pearson
2. La primera variable calidad de servicio, se obtuvo los siguientes resultados la calidad es regular alcanzo un 57%, mientras que el 30% opina que es buena y solo el 13% de los encuestados opinan que la calidad es mala, esto nos dice que más de del tercio de los 366 pacientes consideran que existe una atención buena y que se puede seguir mejorando.
3. La segunda variable satisfacción del usuario externo, se obtuvieron los siguientes datos el 45% de los encuestados tienen una satisfacción regular, el otro 37% tienen una satisfacción buena y solo el 18% tienen una satisfacción mala.
4. Dentro de la investigación existe una correlación significativa del 0,01 entre las dimensiones de satisfacción; estas son humana y empatía con la variable de calidad del servicio. En la investigación se determinó según la prueba del Chi-cuadrado de Pearson, que existe una relación entre las dos variables, por cuanto su frecuencia esperada es inferior a 5, y la frecuencia mínima esperada es de 0,03, dando como resultado que la hipótesis planteada es válida
5. Como se observa existe una relación entre las variables, por medio de estos informes estadísticos que se desarrollaron donde se analizaron las distintas dimensiones se debe de considerar para poder crear y ejecutar cambios para mejorar la calidad del servicio y su satisfacción en conjunto en los usuarios que vienen al área de laboratorio en el Hospital de Milagro que asisten para recibir un servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Considero que se deben implementar una mejora en los recursos que se tienen en el área de laboratorio; por medio de la implementación de una Gestión de Calidad que analice cada mes y supervise los recursos o instrumentos que se usa o se deja de usar.
2. Se debe realizar capacitaciones constantes al personal sobre la atención al cliente y el manejo de recursos tecnológicos; esto se debe a que se mejore la atención a una oportuna con calidez y calidad.
3. Se debe implementar un buzón de sugerencias o críticas donde el usuario pueda expresar como percibe la atención del profesional en el área de laboratorio, como también puedan opinar si se debe realizar algún cambio en el área o que es lo que le falta.
4. Se deben crear nuevos lineamientos y estándares de calidad en la atención, como también evaluar al personal para saber si se están siguiendo estos nuevos lineamientos de calidad.
5. Cuando se fortalecen la parte técnica y humana, estas ayudarán a las 2 dimensiones como también en el entorno, fiabilidad, seguridad, elementos tecnológicos y empatía, permitiendo ofrecer un servicio de calidad, brindando tranquilidad y satisfacción al paciente.

## Referencias

1. Álvarez Tucunango Milton Andrés [Internet]. “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes del departamento”. Repositorio UNEM; Septiembre del 2018 [citado 14 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4474/1/1%e2%80%9cinfluen%20de%20la%20calidad%20de%20servicio%20en%20la%20satisfacci%3%93n%20de%20los%20clientes%20del%20departamento.pdf>
2. La organización Mundial de la Salud [Internet]. “Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio (LQMS)”. Biblioteca de la OMS; Agosto del 2016 [citado 14 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252631/9789243548272-spa.pdf%3Bjsessionid%3D2CEB69C9F240A800BE19CD078B345E2B?sequence=1>
3. Hiwot Amare Hailu, Adinew Desale, Anteneh Yalew, Habtamu Asrat, Sisay Kebede, Daniel Dejene, Hiwot Abebe1, Andargachew Gashu, Dereje Yenealem, Birhan Moges, Nebiyu Yemanebrhane, Daniel Melese, Ashebir Gurmessa, Awad Mohammed, Zekaryas Getu, Gonfa Ayana, Adisu Kebede and Ebba Abate [Internet]. “Patients’ satisfaction with clínica Laboratory Services in Public Hospitals in Ethiopia 2020”. BMC Health Services Research; January 3 [citado 14 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-48809#:~:text=The%20overall%20satisfaction%20level%20of,dissatisfied%20with%20the%20laboratory%20services.>
4. Mary Luz Pabón Córdoba Kelly Isabel Palacio Díaz [Internet]. “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena, periodo 2017-2019”. Repositorio CUC; Agosto del 2020 [citado 14 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

5. Laura Carolina Castelo Ángulo [Internet]. “La calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo”. Repositorio UCSG; Octubre del 2018 [citado 14 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11762/1/T-UCSG-POS-MGSS-155.pdf>
6. Gabriel José Suárez Lima, Rodolfo Enrique Robles Salguero, Gonzalo Lenin Serrano Mantilla, Héctor Gonzalo Serrano Cobos, Arianna Mishell Armijo Ibarra, Rebeca Esther Anchundia Guerrero [Internet]. “Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III”. Medigraphic; Enero 2019 [citado 14 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2019/cib192k.pdf>
7. Ministerio de Salud Pública [Internet]. “Ecuador Saludable, Voy por ti”. Ministerio de Salud Pública; Agosto 2020 [citado 3 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/base-legal/>
8. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M [Internet]. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. J Environ Public Health; 13 de agosto de 2020 [citado 3 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.hindawi.com/journals/jep/2020/2473469/>
9. Faiza Manzoor, Longbao Wei, Abid Hussain, Muhammad Asif [Internet]. “Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician’s Behavior as a Moderator”. NCBI; 9 Sept 2019 [citado 14 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/#:~:text=Patient%20satisfaction%20is%20a%20measure,of%20a%20health%20care%20facilit>
10. Sanatorio Sagrado Corazón de Tehuacán [Internet]. “Importancia del sistema de gestión de calidad en los Laboratorios de prueba”. Página Oficial del Sanatorio

Sagrado Corazón de Tehuacán; Agosto 14 [citado 9 de diciembre de 2021]. Disponible en: <http://www.sagradocorazon.mx/importancia-del-sistema-de-gestion-de-calidad-en-los-laboratorios-de-prueba/>

11. Febres-Ramos y Mercado-Rey [Internet]. "Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo – Perú". Magazine URP; July 2020 [citado 5 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
12. Br. Manrique Meza Joselyn Heidy y Br. Manrique Meza Sherly Helen [Internet]. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo 2018. Repositorio UCV; Agosto del 2018 [citado 12 de octubre de 2021]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26534/manrique\\_mj.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26534/manrique_mj.pdf?sequence=1)
13. Renatto Calderón Pardo [Internet]. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, Enero del 2018. Repositorio UWIENER; Agosto del 2018 [citado 5 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20%20Renatto%20Calder%c3%b3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Gerónimo Aquino, Claudia Roció [Internet]. "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021". Repositorio UCV; Febrero 2021 [citado 12 de octubre de 2021]. Disponible en: [file:///C:/Users/User/Downloads/Geronimo\\_ACR-SD.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Geronimo_ACR-SD.pdf)
15. Ministerio de Salud Pública [Internet]. "Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud". Ministerio de Salud; Junio del 2021 [citado 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>

16. Chila Johnson, Ana Karen [Internet]. "Nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente en el laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B No 1 de la ciudad de Esmeraldas". Repositorio PUCESE; Septiembre del 2020 [citado 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2175/1/CHILA%20JHONSON%20ANA%20KAREN.pdf>
17. Mendoza Vaca Eliazar [Internet]. "Evaluación de la calidad alcanzada por los Laboratorio Clínicos de los Hospitales Públicos de Quito, posterior a la consecución de la Acreditación Canadá". Repositorio USFQ; Julio del 2019 [citado 3 de enero de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6563/1/131298.pdf>
18. Juárez Hernández [Internet]. "Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 15189 en el laboratorio clínico". Biblioteca Galileo; Febrero del 2021 [citado 5 de noviembre de 2021]. Disponible en: [http://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/1024/1/2019-T-lbc-008\\_juarez\\_hernandez.pdf](http://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/1024/1/2019-T-lbc-008_juarez_hernandez.pdf)
19. Guerrero Ríos, Diana Cristina, MD [Internet]. "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017". Repositorio UCSG; Agosto del 2018 [citado 3 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9975/1/T-UCSG-POS-MGSS-114.pdf>
20. Lino-Villacreses W, Villacis-Poveda E, Rodríguez-Pincay R [Internet]. "Criteria for the application of patient safety in clinical laboratories located in the Jipijapa canton". Polo del Conocimiento; Junio del 2020 [citado 5 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1982/3934>

21. Escudero Auhing, Cristian Edwin [Internet]. “Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios del laboratorio del IESS de la ciudad de Quevedo”. Repositorio UCSG; Mayo del 2019 [citado 5 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13167/1/T-UCSG-POS-MGSS-186.pdf>
22. Vera Bustos, Víctor Hugo [Internet]. “Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras”. Repositorio UCSG; Diciembre del 2020 [citado 3 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>
23. Mutre Carriel Katherine Betzabeth, González Calero Miriam [Internet]. “La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro – Ecuador”. Mas Vita; Junio del 2020 [citado 3 de enero de 2022]. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83>
24. Donald Berwick, Helen Haskell, Margaret Kruk y Ephrem Lemango [Internet]. “Prestación de servicios de salud de calidad. Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal”. Organización, Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; Marzo del 2020 [citado 3 de enero de 2022]. Disponible en: <file:///C:/Users/User/Downloads/9789240016033-spa.pdf>
25. Dianelys Díaz Padilla, Mabelyn Santoyo Pérez [Internet]. “El Laboratorio Clínico en la mejoría continúa de la calidad”. Revista Ciencias Médicas de Pinar del Rio; Junio del 2019 [citado 3 de enero de 2022]. Disponible en: <file:///C:/Users/User/Downloads/3983-21809-1-PB.pdf>
26. Alba C. Garzón [Internet]. “Sistemas de gestión en el laboratorio clínico en Latinoamérica”. EJIFCC; Julio del 2019 [citado 11 de octubre de 2021]. Disponible

en: <https://www.ifcc.org/media/334081/eJIFCC2015Vol26No4pp221-225.pdf>

27. Espinoza JRI [Internet]. "La calidad de servicio en la administración pública". Revistas USS; 1 de julio de 2021 [citado 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
28. García-Fabila EJ [Internet]. "Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica". Revista de Medicina e investigación; Febrero del 2018 [citado 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/7.%20Recordando%20a%20Avedis%20Donabedian.pdf>
29. Torres Maritza [Internet]. "Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian". INFOcalSER; Agosto del 2011 [citado 7 de diciembre de 2021]. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion- medica.html>
30. Cesar Enrique Mora Contreras [Internet]. "La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor". Revista Brasileira de Marketing; Agosto del 2011 [citado 7 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
31. Alelign A, Belay YA [Internet]. "Patient satisfaction with clinical laboratory services and associated factors among adult patients attending outpatient departments at Debre Markos referral hospital, Northwest Ethiopia". BMC Res Notes; Agosto del 2019 [citado 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31426833/>
32. Miguel Alejandro Bustamante, Elsie Ruth Zerda-Barreno, Francisco Obando, Michelle Gioconda Tello-Sánchez [Internet]. "Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo servqual". Editorial UCSG; Enero del 2019 [citado 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <file:///C:/Users/User/Downloads/159-346-1-PB.pdf>

33. J. Muntane Relat [Internet]. "Introducción a la investigación básica". RAPD; Junio del 2019 [citado 12 de octubre de 2021]. Disponible en: file:///C:/Users/Ruiz/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf
34. Mata Solís Luis Diego [Internet]. "Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental". Investigalia; Julio del 2019 [citado 13 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
35. Rodríguez Carlos Godoy [Internet]. "Operacionalización de variables: conoce todo sobre ella". Tesis de Cero a 100; Octubre del 2019 [citado 1 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://tesisdeceroa100.com/operacionalizacion-de-variables-conoce-todo-sobre-ella/>
36. Reategui Vela Ana Inés [Internet]. "Determinantes de la satisfacción familiar con la vivienda en segmentos de bajos ingresos: el rol del subsidio del estado". Repositorio TDX; Junio del 2020 [citado 3 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/348566/Tesis%20Ana%20I%20Reategui.pdf>
37. Lluvia Nohemí Núñez Tobías, Judith Juárez Mancilla [Internet]. "Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del Cliente". 3 Ciencias; Diciembre del 2018. Disponible en: [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4\\_.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf)
38. Universidad de Alicante [Internet]. "Control de medición: Validez y Fiabilidad - Técnicas de Investigación Social". Departamento de Sociología; Diciembre del 2017 [citado 4 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://sites.google.com/site/tecninvestigacionsocial/temas-y-contenidos/tema-3-las-tecnicas-distributivas-la-investigacion-cuantitativa-y-la->

encuesta/operacionalizacion-dimensiones-indicadores-y-variables/control-de-medicion-validez-y-fiabilidad

39. Universidad de Santiago de Compostela [Internet]. “Todo lo que necesitas saber sobre SPSS antes de utilizarlo”. USC Marketing; Marzo del 2019 [citado 7 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.uscmarketingdigital.com/todo-sobre-spss/>
  
40. Vega JBM [Internet]. “Alfa de Cronbach — Psicometría con R Medium”. RPUBS; Junio del 2018 [citado 15 de octubre de 2021]. Disponible en: [https://rpubs.com/jboscomendoza/alfa\\_cronbach\\_r](https://rpubs.com/jboscomendoza/alfa_cronbach_r)

## Anexos

### Matriz de Operacionalización de variable (Anexo1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	Escala de Medición
<b>Calidad de servicio</b> Definición operacional Según Donabedian (39) en su teoría define a la calidad como logros para mejorar beneficios en la atención médica, con bajos riesgos para el paciente.	Técnico-Científico	Cumplimiento en la realización de las ordenes medicas Orientación sobre las condiciones para la realización de análisis Duración del tiempo de atención en la toma de muestras	¿Usted cree que los profesionales cumplen de manera eficiente las ordenes medicas?  ¿Usted cree que los profesionales le brindan la información necesaria sobre la preparación de extracción de muestras?  ¿Usted cree que los horarios de atención se respetan en el área de laboratorio?	Ordinal
	Entorno	Higiene y limpieza Señaléticas	¿Las instalaciones están limpias y pulcras?  ¿Las instalaciones constan con las señaléticas necesarias?	Ordinal
	Fiabilidad	Preparación del paciente en el procedimiento de atención Confiabilidad de las pruebas y los resultados de los exámenes	¿Usted considera que los profesionales le instruyen de las recomendaciones que necesita seguir para el examen?  ¿Usted cree que los resultados de los exámenes son confiables?	Ordinal
	Seguridad	Normas de Bioseguridad	¿Dentro de las instalaciones los profesionales respetan las normas de seguridad?	Ordinal
	Elementos tangibles	Instalaciones físicas Iluminación adecuada del área	¿Las instalaciones del laboratorio están en excelentes condiciones?  ¿Las instalaciones constan de iluminación necesaria para el área de laboratorio?	Ordinal
<b>Satisfacción del usuario externo</b> Definición conceptual. Según Escudero (40) es el nivel de cumplimiento por parte de una organización en el área de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario referente a el servicio que se brinda.	Humana	Respeto en el orden de llegada Información oportuna al paciente Personal correctamente uniformado Respeto a su privacidad	¿El Profesional respeta el orden de llegada del paciente?  ¿Considera que el profesional le brindó la información respecto a sus dudas o preguntas?  ¿Considera usted que los profesionales de la salud le brindan la información necesaria de los exámenes que se va a realizar?  ¿El personal de laboratorio tiene buena presencia y está uniformado correctamente?  ¿Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad?	Ordinal
	Empatía	Interés en la persona y su problema Trato cordial y amable	¿Recibió un trato carismático e interesado en el bienestar de su salud?  ¿Se le brindó la debida importancia a sus problemas o dudas?  ¿Considera que el personal lo trató con amabilidad y cordialidad?	Ordinal

## Carta de aceptación por la institución del IESS (Anexo 2)



### INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL HOSPITAL GENERAL MILAGRO

OFICIO Nro. IESS-HG-MI-AM-2021-1109-001  
Milagro, 11 de septiembre del 2021

Lcda.  
Adriana Vera Ruiz.  
Laboratorista clínica.

**ASUNTO:** Autorización para proyecto de investigación.

En respuesta a su oficio en el que solicita Autorización para la autorización de investigación titulado CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE UN HOSPITAL, MILAGRO 2021, requisito previo para la obtención del grado de maestría en gestión de los servicios de la salud.

Ante lo expuesto se autoriza la ejecución de la investigación para fines académicos.

Con sentimiento de distinguida consideración.

Atentamente,

  
Dr. Vidal Guevara Encalada  
RESPONSABLE DE AUDITORIA MÉDICA Y COORDINADOR DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO HGM.

### Matriz de Validación del Instrumento (Anexo 3)

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021"

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	Opción de respuestas				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
						5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces	2. Casi nunca	1. Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Satisfacción de los Usuarios.	Esta representa el grado de satisfacción de las expectativas que tiene el cliente tras recibir un producto o servicio	Se medirá por medio de las encuestas de Likert, por medio de las percepciones y entorno que constituirá un usuario.	FAMANA	RESPECTO AL ORDEN DE LLEGADA	¿El Profesional respetó el orden de llegada del paciente?						X	X	X	X		
				INFORMACIÓN OPORTUNA AL PACIENTE	¿Considera que el profesional le brindó la información oportuna a sus dudas o inquietudes?						X	X	X	X		
					¿Considera usted que las probabilidades de la salud le dan la información necesaria de sus respectivos exámenes?						X	X	X	X		
					PERSONAL CORRECTAMENTE INFORMADO	¿El personal de laboratorio tiene buena presencia y está uniformado correctamente?						X	X	X	X	
				RESPECTO A SU PRIVACIDAD	¿Considera que las condiciones de privacidad?						X	X	X	X		
			EMPATÍA	INTERÉS EN LA PERSONA Y SU PROBLEMA	¿Dentro usted que el personal que le atendió le hizo de forma cordialmente e interesado en el bienestar de su salud?							X	X	X	X	
					¿Considera usted que el profesional le da la debida importancia a sus problemas o dudas?							X	X	X	X	
				TRATO CORDIAL Y AMABLE	¿Considera que el personal lo trató con amabilidad y cordialidad?							X	X	X	X	

FIRMA   
 Dra. Patricia Sosa de Pineda  
 H. H. Salud Pública con atención en Gerencia de Hospitales

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021"

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	Opción de respuestas					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
						5. SIEMPRE	4. CASI SIEMPRE	3. A VECE	2. CASI NUNCA	1. NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Satisfacción de los Usuarios	Esta representa el grado de satisfacción de las expectativas que tiene el cliente tras recibir un producto o servicio	Se mide por medio de las encuestas de Likert, por medio de las percepciones y entorno que considera un usuario.	HUMANA	RESPECTO AL ORDEN DE LLEGADA	¿El Profesional respetó el orden de llegada del paciente?						X	X	X	X		
				INFORMACIÓN OPORTUNA AL PACIENTE	¿Considera que el profesional le brindó la información respecto a sus dudas o inquietudes?						X	X	X	X		
					¿Considera usted que los profesionales de su salud le dan la información necesaria de sus respectivos exámenes?						X	X	X	X		
					PERSONAL CORRECTAMENTE UNIFORMADO	¿El personal del laboratorio tiene buena presencia y está uniformado correctamente?						X	X	X	X	
				RESPECTO A SU PRIVACIDAD	¿Considera que le brindaron un ambiente de privacidad?						X	X	X	X		
			EMPTA	INTERÉS EN LA PERSONA Y SU PROBLEMA	¿Dentro usted que el personal que le atendió lo hizo de forma cordial y le brindó el interés en el bienestar de su salud?						X	X	X	X		
					¿Considera usted que el profesional en de la clínica respaldó a sus problemas o dudas?						X	X	X	X		
				TRATO CORDIAL Y AMABLE	¿Considera que el personal lo trató con amabilidad y cordialidad?						X	X	X	X		

FIRMA

  
 Heidy Patricia Sánchez Arce  
 H. de Salud Pública con atención en Gerencia de Hospitales









## Instrumentos de Recolección de Datos (Anexo 4)

### Calidad de servicios del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021.

Encuesta a usuarios externos área laboratorio clínico

#### Datos específicos

Esta encuesta está diseñada para medir la Calidad del usuario por favor seguir las siguientes recomendaciones: Lea con cuidado las siguientes preguntas y encierre de acuerdo a la calidad del servicio.

N. o	Pregunta	Totalmente en desacuerdo			Neutro	Totalmente de acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted cree que los profesionales del laboratorio cumplen de manera eficiente las ordenes medicas?	1	2	3	4	5	6	7
2	¿Usted cree que los profesionales le brindan la información necesaria sobre la preparación de extracción de muestras?	1	2	3	4	5	6	7
3	¿Usted cree que los horarios de atención se respetan en el área de laboratorio?	1	2	3	4	5	6	7
4	¿Las instalaciones del laboratorio están limpias y pulcras?	1	2	3	4	5	6	7
5	¿Las instalaciones del laboratorio constan con las señaléticas necesarias?	1	2	3	4	5	6	7
6	¿Usted cree que los profesionales del laboratorio lo atienden de manera rápida y eficaz?	1	2	3	4	5	6	7
7	¿Usted cree que los resultados de los exámenes del laboratorio son confiables?	1	2	3	4	5	6	7
8	¿Dentro de las instalaciones del laboratorio los profesionales respetan las normas de seguridad?	1	2	3	4	5	6	7
9	¿Las instalaciones del laboratorio están en excelentes condiciones?	1	2	3	4	5	6	7
10	¿Las instalaciones del laboratorio constan de iluminación necesaria para el área de laboratorio?	1	2	3	4	5	6	7

**Satisfacción del usuario del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021.**

**Encuesta a usuarios externos área laboratorio clínico**

Datos Generales

Sexo: F ( ) M ( ) Edad : \_\_\_\_\_ (años cumplidos)

**Datos específicos**

Esta encuesta está diseñada para medir la satisfacción del usuario por favor seguir las siguientes recomendaciones: Lea con cuidado las siguientes preguntas señale con una (x) en la cuadrícula de acuerdo a su satisfacción.

N.º	Pregunta	TOTALMENTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO	NEUTRAL	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
1	¿El Profesional del laboratorio respeta el orden de llegada del paciente?					
2	¿Considera que el profesional del laboratorio le brindó toda la información respecto a sus dudas o preguntas?					
3	¿Considera usted que los profesionales del laboratorio le brindan información clara ante cualquier duda?					
4	¿El personal de laboratorio tiene buena presencia y está uniformado correctamente?					
5	¿Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad?					
6	¿Considera usted que el profesional del laboratorio le da la debida importancia a sus problemas o dudas?					
7	¿Considera que el personal del laboratorio lo trato con amabilidad y cordialidad?					
8	¿Siente usted que el personal del laboratorio que lo atendió lo hizo de forma carismática e interesado en el bienestar de su salud?					