



FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL
LABORATORIO CLÍNICO - POLICLÍNICO SAN JOSÉ OBRERO**

**Línea de investigación:
Salud pública**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado Tecnólogo Médico en
Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Autora:

Bravo Ugarte, Alondra Cecilia

Asesora:

Garay Bambaren, Juana Amparo
(ORCID: 0000-0002-8549-3750)

Jurado:

Hurtado Concha, Arístides
Rivas Cárdenas, Arturo Alexander
Calderon Cumpa, Luis Yuri

Lima - Perú









2023

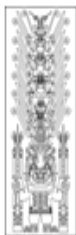


Document Information

Analyzed document	1A_BRAVO_UGARTE_ALONDRA_CECILIA_TITULO_LICENCIADO_2023.docx (D170085212)
Submitted	2023-06-08 17:50:00 UTC+02:00
Submitted by	Mirtha Vanessa Medina Vilchez
Submitter email	mmedina@unfv.edu.pe
Similarity	10%
Analysis address	mmedina.unfv@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	<p>Universidad Nacional Federico Villarreal / 1A_FLORES_CHUQUICAÑA_SHAWNY_SARITA_TITULO_LICENCIADA_2021.docx</p> <p>Document 1A_FLORES_CHUQUICAÑA_SHAWNY_SARITA_TITULO_LICENCIADA_2021.docx (D122766842)</p> <p>Submitted by: mmedina@unfv.edu.pe</p> <p>Receiver: mmedina.unfv@analysis.arkund.com</p>		4
SA	<p>EF_Taller de Tesis 2_Morillo Alfaro Jherson_Soplopucó Velasquez Katherin.docx</p> <p>Document EF_Taller de Tesis 2_Morillo Alfaro Jherson_Soplopucó Velasquez Katherin.docx (D110369958)</p>		6
SA	<p>Universidad Nacional Federico Villarreal / 1A_PECHE_ARRIARÁN_CÉSAR_EDUARDO_TITULO_LICENCIADO_2021.docx</p> <p>Document 1A_PECHE_ARRIARÁN_CÉSAR_EDUARDO_TITULO_LICENCIADO_2021.docx (D110880930)</p> <p>Submitted by: jobregon@unfv.edu.pe</p> <p>Receiver: jobregon.unfv@analysis.arkund.com</p>		5
SA	<p>2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx</p> <p>Document 2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx (D124008543)</p>		1
SA	<p>INFORME CORREGIDO OCTUBRE 2020.docx</p> <p>Document INFORME CORREGIDO OCTUBRE 2020.docx (D158322639)</p>		2
SA	<p>Universidad Nacional Federico Villarreal / TESIS UNFV KARINA GALICIA HORQQUE.doc</p> <p>Document TESIS UNFV KARINA GALICIA HORQQUE.doc (D131945653)</p> <p>Submitted by: ddiazc@unfv.edu.pe</p> <p>Receiver: ddiazc.unfv@analysis.arkund.com</p>		3
SA	<p>3 ENTREGABLE DEL PLAN DE TESIS DE RODRÍGUEZ ALOMÍAS, JESÚS (2).docx</p> <p>Document 3 ENTREGABLE DEL PLAN DE TESIS DE RODRÍGUEZ ALOMÍAS, JESÚS (2).docx (D76594311)</p>		2
SA	<p>4MB TESIS - ISAURA SAENZ TARRILLO.docx</p> <p>Document 4MB TESIS - ISAURA SAENZ TARRILLO.docx (D127730738)</p>		1



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL
LABORATORIO CLÍNICO - POLICLINICO SAN JOSE OBRERO**

Línea de investigación: Salud Pública

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado Tecnólogo Médico Laboratorio

Clínico y Anatomía Patológica

Autor

Bravo Ugarte, Alondra Cecilia

Asesor

Garay Bambaren, Juana Amparo
Código Orcid: 0000 0002 8549 3750

Jurados

Hurtado Concha, Arístides
Rivas Cárdenas, Arturo Alexander
Calderon Cumpa, Luis Yuri

Lima-Perú

2022

ÍNDICE

RESUMEN.....	4
ABSTRAC	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Descripción y formulación del problema	7
1.2 Antecedentes.....	10
Antecedentes Internacionales	10
Antecedentes Nacionales.....	11
1.3 Objetivos	14
Objetivo General.....	14
Objetivo Especifico.....	14
1.4 Justificación.....	14
II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	16
Calidad de atención.....	16
Calidad en Salud	20
Satisfacción del Usuario.....	24
Nivel de Satisfacción	25
III. MÉTODO.....	27
3.1 Tipo de Investigación.....	27
3.2 Ámbito Temporal y Espacial.....	28

3.3 Variables.....	28
Variable independiente.....	28
Variable dependiente.....	28
3.4 Población y Muestra	28
Población.....	28
Muestra.....	28
3.5 Instrumentos	30
Escala de Likert	31
3.6 Procedimientos	32
3.7 Análisis de Datos	32
SPSS.....	32
3.8 Consideraciones Éticas.....	33
IV. RESULTADOS	34
4.1 Calidad de atención en el servicio de laboratorio	34
4.2 Satisfacción del usuario en el servicio de laboratorio	41
4.3 Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de laboratorio.	42
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	44
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
VIII. REFERENCIAS.....	48
IX. ANEXOS.....	54

RESUMEN

El presente estudio tiene la finalidad de determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico, Policlínico San José Obrero entre los meses de abril – junio 2022. Tipo de investigación observacional, descriptiva de corte transversal, nivel correlacional. Se uso como instrumento base la encuesta SERVQUAL modificado, para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, según Resolución Ministerial 527-2011-MINSA, que se aplico a una muestra de 316 usuarios que asistieron al laboratorio del PSJO entre el periodo abril-junio 2022. Se obtuvo como resultado la existencia de un nivel de calidad alto 306 (96.84%), seguido de un nivel medio 10 (3.16%), y con respecto a la variable satisfacción del usuario se obtuvo usuarios satisfechos 167 (52.85%) e insatisfechos (47.15%), que resulta en un proceso de mejora. Por último, al contrastar ambas variables se halló un Rho de Spearman ($\rho=0.520$), que expresa una correlación positiva considerable, con una significancia de $p = < 0.005$, demostrando la existencia de la relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Por último, en base a los resultados obtenidos se pudo concluir la presencia de la relación significativa entre ambas variables estudiadas.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción del usuario, servicio de laboratorio.

ABSTRAC

The purpose of this study is to determine the relationship between quality of service and satisfaction of the user who attends the Clinical Laboratory service, San José Obrero Polyclinic between the months of April - June 2022. Type of observational, descriptive cross-sectional research, correlational level. The modified SERVQUAL survey was used as a base instrument, for health establishments and medical support services, according to Ministerial Resolution 527-2011-MINSA, which was applied to a sample of 316 users who attended the PSJO laboratory between the April-June period. 2022. The result was the existence of a high-quality level 306 (96.84%), followed by a medium level 10 (3.16%), and with respect to the user satisfaction variable, 167 users were satisfied (52.85%) and dissatisfied (47.15%), which translates into a process of improvement. Finally, when contrasting both variables, a Spearman's Rho ($\rho=0.520$) was found, expressing a considerable positive correlation, with a significance of $p = <0.005$, which demonstrates the existence of a significant relationship between quality of care and user satisfaction. Finally, from the results obtained, it was possible to conclude the presence of a significant relationship between the two variables studied.

Key words: Quality of care, User satisfaction, Laboratory service.

I. INTRODUCCIÓN

Los análisis de laboratorio son una herramienta en la ayuda al diagnóstico de las enfermedades, lo que lleva a que el laboratorio clínico sea un área muy concurrida, puesto que siempre hay pacientes realizándose análisis, es un área de alta demanda; basado en ello, la presente investigación busca evaluar la calidad de atención prestada por el servicio de laboratorio clínico, del policlínico San José Obrero, a través de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios que lo concurren.

La Organización Mundial de la Salud define calidad como "el alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción del paciente y produciéndose un impacto final positivo en Salud". (Tito y Dávila, 2010)

Los usuarios de salud siempre han exigido una atención de calidad; por eso es importante conocer su perspectiva frente a la atención que se les brinda y así concluir cuales son los aspectos para mantener o en las cuales existe deficiencia, para así poder con esa información elaborar un plan de mejoras.

Debido a la coyuntura actual de pandemia se ha evidenciado las deficiencias que existen en la calidad de atención de los pacientes en algunos centros de salud, es por ello que ahora los usuarios exigen que se les brinde una calidad de atención eficiente, con un ambiente donde se sientan seguros y les de la confianza de que los resultados emitidos sean los óptimos.

La perspectiva de los usuarios, que tienen respecto a la calidad del servicio que se les brinda, es esencial, debido a que ellos evalúan con una visión externa al servicio. Por ello, se busca satisfacer sus necesidades, y así poder ganar su confianza.

Con el tiempo se ha ido destacando la relevancia de evaluar la calidad de atención que se brinda a los pacientes independientemente del servicio de salud prestado; por eso, tanto

instituciones públicas como privadas busca en base a ello implementar estrategias de mejoras en la calidad de atención.

El presente trabajo de investigación contribuye a mejorar la calidad de atención, en el servicio de laboratorio clínico, a través de la medición de la satisfacción de los usuarios a través de sus percepciones, además de ello es conocer los aspectos deficientes que se presentan en dicho servicio.

1.1 Descripción y formulación del problema

En los inicios de la década de los 70s del siglo XX, el interés por evaluar la calidad y la productividad de los sistemas y centros de atención a la salud se incrementó sustancialmente como producto de las políticas de salud impulsadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las crecientes restricciones presupuestales para lograr los objetivos diseñados. (Salinas et al, 2006)

A nivel internacional, según la OMS (2020), cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países. Lo que conlleva pérdidas de productividad por valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales, en estos mismos.

Así mismo sea observado, a nivel mundial, que las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios no tiene abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención.

Estudios en América Latina han mostrado que los servicios de salud, sobre todo del ámbito público, son percibidos por entre 20-30% de los usuarios como de mediana o baja calidad. (Infantes, 2017)

El Perú ha tenido logros notorios en salud pública; sin embargo, existen retos pendientes en materia de mejora de la calidad de atención. (Rojas et al, 2018, pp 143). Los estudios de percepción de calidad en los servicios de salud nos indican que solo 10-30% de la población atendida considera que recibió una atención de buena calidad y se siente satisfecha. (Infantes, 2017)

Según el último informe de la encuesta como vamos lima 2021, que es un informe urbano de la percepción ciudadana en lima y callao de la encuestadora DATUM, 6 de cada 10 personas se sienten insatisfechos con los servicios de salud que existen en su ciudad, que basada en encuestas anteriores esto radica en que la principal razón es la mala atención y el inadecuado trato que se dan a los pacientes. (Carrillo et al, 2012). Lo que se relaciona con el aumento en los últimos años de personas que no buscaron atención médica por el maltrato que reciben de parte del personal de salud y por demora en su atención. (Rojas et al, 2018, pp 143).

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerablemente importancia en las instituciones de salud tanto a nivel internacional como nacional, y en nuestro país una de las principales políticas sectoriales es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano. (Mejía, 2017)

Por ello es prioritario evaluar el nivel de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los usuarios en salud.

Debido a lo anterior y a la creciente demanda que presenta el área de laboratorio clínico del Policlínico San José Obrero, siendo esta una de las áreas de la que depende la imagen proyectada por el policlínico hacia el usuario externo, resulta indispensable conocer la percepción de los pacientes que son atendidos por el laboratorio, y con esta información poder evaluar la calidad de atención, teniendo en cuenta dos aspectos: la humana y la científico-técnica. La atención científico-técnica, se basa en la aplicación de ciencia y tecnología para la

resolución de un problema de salud. El aspecto humano, es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente. (Coronado et al, 2013).

El policlínico San José Obrero está ubicado en el distrito de Barranco, departamento de Lima, es una institución de salud que atiende usuarios de diversos distritos de la zona sur de Lima. Es un centro médico parroquial, que fue creado en los años noventa, que desde sus inicios ya contaba con el servicio de laboratorio clínico.

Se ha podido observar que podrían existir factores que condicionan la percepción de la calidad de atención en algunos usuarios, como:

El déficit de personal de laboratorio, al momento de la toma de muestra, pues solo se cuenta con un personal que realice dicha actividad, y esto conlleva a que se formen colas para la espera. De igual forma al momento de recoger resultados.

Limitado horario de atención, puesto que en las mañanas se hacen largas colas para efectuar los pagos en la caja, lo que retrasa al paciente para su toma o entrega de muestra. Esto también influye al momento de toma de muestra se acumulen los pacientes en espera.

Falta de consideración hacia pacientes con movilidad reducida o pacientes de riesgo, que no pueden acudir al centro de salud, pues no existe la atención a domicilio, precisamente por el déficit de personal.

La demora a la hora de entregar resultados o pedir alguna indicación, puesto que el personal no se abastece.

El no poder tener un número exclusivamente para el servicio de laboratorio, pues el número general del policlínico, en ocasiones no contestan y los pacientes que en su mayoría son adultos mayores, se tienen la necesidad de acercarse al centro de salud solo para pedir indicaciones.

Por otro lado, está el problema de la infraestructura, pues no se tiene un ambiente adecuado para la toma de muestra, este no cuenta con un lugar donde los pacientes puedan esperar cómodamente, y esperan de pie, muchas veces cuando hay cola.

Falta de un sistema que pueda unir todos los servicios del policlínico para que así todo el personal pueda tener los resultados a su alcance.

Este factor negativo causa inconformidades en el personal médico, en el personal del laboratorio clínico y, mayormente, a los usuarios externos, los cuales son los que evalúan la calidad de servicio que brindada el policlínico.

Considerando esta problemática, se planteó la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al PSJO de Barranco frente a la calidad de atención prestada por el servicio de laboratorio clínico?

1.2 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Jinez et al (2016), en el artículo “Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana»”, usando un estudio transversal observacional cuali-cuantitativo, aplicó encuestas anónimas a 351 pacientes, 15 médicos usuarios habituales y 22 pacientes procedentes del Instituto Ecuatoriano del Seguro Social, de julio a agosto de 2013. Obtuvo, que la calidad de la atención tuvo una media de 291 ± 16.27 de muy bien (MB) y 75.5 ± 15.25 de bien (B) que mostró una correlación perfecta positiva entre los niveles de satisfacción de los usuarios habituales. En cuanto a la eficiencia en la entrega de resultados se evaluó de MB por 288 (79%) y de B por 76 (21%) de los usuarios habituales. En cuanto a los motivos por los cuales acuden a este laboratorio, los usuarios habituales eligieron en primer lugar la confiabilidad y en segundo los precios accesibles. Los pacientes del IESS calificaron

la atención, 82% de MB y 18% de B; 100% de MB a la información y 77% de MB y 14% de B la calidad global del servicio.

Antecedentes Nacionales

De acuerdo con Mejía (2017), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash – 2017”, su primordial objetivo fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción que obtienen los usuarios que acuden al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, Ancash - 2017. Uso un método de investigación cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional. Con una muestra de 183, de una población de 350 usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico, procedió a recolectar sus datos a través de una encuesta con un nivel de confianza de 95% y luego procesarlas en el SPSS vs 22 con el análisis correspondiente. . En baso a sus datos obtenido, resulto que el 77% es de alto nivel de calidad de servicio y el 73.8% son de alto grado de satisfacción del usuario, llegando a través de ellos a la conclusión que existe una correlación directa alta entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

Tucto (2018), en la tesis “Factores exógenos y endógenos y la Satisfacción del usuario del Laboratorio del Hospital Regional de Ica, junio 2018”; mostro un estudio cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo, correlacional y transversal. En donde la técnica de recolección de datos fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Cuya muestra utilizada estuvo conformada por 50 usuarios, y el muestreo aplicado fue de tipo no probabilístico, intencional. Obteniendo como resultado, que existe una relación positiva de 0,665 entre los factores exógenos y endógenos y la satisfacción del usuario; es decir a un buen nivel de manejo de los factores exógenos y endógenos del personal del servicio de laboratorio

del Hospital Regional de Ica, le corresponde un buen nivel de satisfacción en opinión del usuario que asiste a este centro de salud.

Para Ayala (2018), en la tesis “Factores asociados a la satisfacción del usuario externo respecto a la atención en el servicio de laboratorio – Hospital de Chancay, noviembre 2015-2016”; tuvo como objetivo determinar los factores agrupados al bienestar del beneficiario externo, respecto al Servicio de Laboratorio del Hospital de Chancay, se utilizó el método descriptivo no experimental, prospectivo de corte transversal, los instrumentos fueron: un cuestionario que se aplicó a 73 usuarios. Concluyendo que los factores asociados a la satisfacción del usuario externo en general, respecto a la atención en el Servicio de Laboratorio del Hospital de Chancay fue: en la dimensión toma de muestra 82,2% dimensión personal 71,2%, en la dimensión resultado 57,5%, horario de la atención 54,8% en la dimensión infraestructura 53,4%.

Brake (2019), en su tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2019”, se propuso identificar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario del Servicio de Radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el año 2019. Su tipo de investigación es básica y el nivel de la investigación es correlacional. Aplico la encuesta de Servperf para la variable calidad de atención y una pregunta global para evaluar la satisfacción, a 419 usuarios. Sus resultados demostraron un predominio de nivel alto en la atención de la calidad de atención (93.08%); seguido del nivel medio (6.92%); y en el tercer lugar el nivel bajo (0), de igual manera con respecto a la satisfacción, existe el predominio el Nivel alto (94.03%); luego el nivel medio (5.97%); y por último el nivel bajo (0). Concluyo mediante el contraste de su hipótesis, utilizando la prueba del Chi-cuadrado de Pearson (χ^2), que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Servicio de Radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el año 2019.

Rivera (2020), en su estudio “Percepción de la calidad de atención del centro de medicina física y rehabilitación integral – MICARI” de tipo observacional descriptiva transversal, tuvo como objetivo dar a conocer el nivel de satisfacción global y específicos con respecto a la percepción en la calidad de atención brindada a 64 usuarios externos voluntarios que aceptaron participar de forma anónima en su estudio, con ayuda de la encuesta SERVQUAL modificada por el MINSA, obtuvo los siguientes resultados, el 56,25% de la población refirió una satisfacción global y todas las dimensiones que presento el estudio obtuvieron un nivel mayor al 50% de satisfacción siendo la dimensión de aspectos tangibles la de menor nivel de satisfacción con un 51,56%. lo que se concluye que el centro MICARI presento el nivel “en proceso” según la Resolución Ministerial 527 determinada por el MINSA en julio del 2011.

Espinoza (2020), en la tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador”, al determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador., en una muestra compuesta por 101 usuarios externos seleccionados por el método probabilístico calculada por fórmula, recolecto la información a través de encuestas, la que se aplicó a través de instrumentos como fueron dos cuestionarios uno para cada variable y validados por juicio de expertos. Con un enfoque investigativo cuantitativo de tipo básico y diseño descriptivo correlacional. Concluyo, en la existencia de una correlación directa entre las valoraciones resultantes de las dimensiones de la calidad de atención y nivel de satisfacción, evidenciándose una correlación positiva moderada entre las dos variables.

1.3 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico, Policlínico San José Obrero entre los meses de abril – junio 2022.

Objetivo Especifico

Identificar los niveles de calidad de servicio que brinda el servicio de Laboratorio Clínico del Policlínico San José Obrero entre los meses de abril – junio 2022.

Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Policlínico San José Obrero entre los meses de abril – junio 2022.

Determinar el grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Policlínico San José Obrero entre los meses de abril – junio 2022.

1.4 Justificación

La realización del trabajo de investigación es relevante para el servicio de Laboratorio clínico del Policlínico San José Obrero, pues va permitir evaluar la calidad de servicio que presta el profesional que trabaja en el laboratorio, a través de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios que acuden atenderse.

En el 2020 hemos sido testigos de una pandemia causada por el SARS-COV 2, que puso en manifiesto la precariedad que existe en torno a la atención de los pacientes, causando la pérdida de la confiabilidad, credibilidad y prestigio de los servicios de salud. Por ello, ahora los pacientes buscan que se les brinde un servicio de salud seguro y confiable.

En salud las personas buscan un servicio que les dé garantías y en el que puedan confiar, es decir, se les preste un servicio de calidad el cual satisfaga sus necesidades. Eh aquí la

relevancia de poder medir el nivel de satisfacción del usuario, ya que es una manera de comparar entre la perspectiva de lo que entregamos y la expectativa que tiene el paciente, al recibir nuestros servicios. Nosotros podemos intuir que nuestro servicio es de calidad, sin embargo, la única manera de comprobarlo es justamente a través de este tipo de investigación.

Esta investigación tendrá una importancia social, porque nos dará a conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, a través de dos dimensiones la humana y la científico-técnica, en eso buscar nuestras deficiencias y con los datos recolectados poder optimizar la calidad de atención al usuario y estos estén satisfechos.

Con los resultados que obtengamos vamos a poder determinar cuáles son los factores que están afectando en la insatisfacción de los usuarios o en caso contrario cuales son aquellos que se deben mantener. Todo esto se hará posible mediante la realización de encuestas donde se vera reflejado el grado de satisfacción de los usuarios y su relación con la calidad del servicio prestado.

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

La calidad de atención se relacionaría significativamente con la satisfacción del usuario del Servicio de laboratorio del PPSJO Barranco, en el periodo abril – junio 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

Calidad de atención

El término de calidad no es algo ajeno a lo largo de la historia, la lucha por garantizar que los resultados del trabajo humano puedan satisfacer las necesidades y expectativas de quienes lo consumen y así calificarlo como aceptables, buenos, excelentes, inaceptables, malos o pésimos, parece haber empezado desde muy temprano. Las antiguas civilizaciones del mundo, como los fenicios, egipcios y mayas, ya se mostraban rigurosos con los problemas de calidad; contando con normas y leyes que regulaban la calidad de sus productos (Ávalos, 2010)

En primeras instancias, la calidad de atención iba asociada a las áreas de administración, sin embargo, con el pasar del tiempo se aplica a todas las áreas donde se brinde algún bien o servicio. Puesto que “la calidad de atención es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que esta ofrece a sus clientes”. (Vásquez, 2019)

Según Deming (1982) conocido como el padre de la calidad, indicó que: La calidad es poder llegar a predecir las necesidades que los usuarios tengan en un futuro, y convertirlas en características medibles, pues solo de esta manera se puede llegar a crear un producto o brindar un servicio, que satisfaga sus necesidades y estén dispuestos a pagar por ello. (citado por Vera, 2019)

Donabedian (1980, citado por Net, A. y Suñol, R.) "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"

La calidad es la satisfacción del cliente que muestra con relación a un servicio o producto en particular, que según su criterio esta puede variar desde la insatisfacción extrema

hasta la máxima satisfacción. (Postigo. 2018) Según lo anterior entonces se puede afirmar que “la calidad se definirá según los términos de quien lo valora”. (Deming, 1990, como se citó en Coronado et al, 2013).

Para la norma ISO (1989), la calidad mide el grado en que un producto o servicio cumpla con los objetivos para lo que fue creado. (Citado por citado por Net, A. y Suñol, R).

Toro (2001, citado por Silva, 2005) expresa que “en el modelo industrial de calidad, el cliente es el juez de la calidad, ya que ésta se entiende como respuesta a sus deseos, expectativas y necesidades; el objetivo es alcanzar su satisfacción, confianza y fidelidad futura”.

“La adopción de la perspectiva del cliente a la hora de definir la calidad de servicio introduce el concepto de percepción, lo que supone considerar que el cliente es el único que puede determinar si un servicio es o no de calidad” (Varo 1994, citado por Díaz 2005). La percepción del usuario que tiene sobre el servicio que se le brinda, determina el nivel de calidad ofrecido. Por tanto, la calidad está relacionada con las opiniones personales y subjetivas de los usuarios (Grönroos, 1984; Vandamme y Leunis, 1993; citado por Lozada y Rodríguez, 2007). En este sentido, podemos precisar que los procesos perceptivos de los individuos son primordiales para determinar la calidad de atención.

Por último, es necesario tener en cuenta ciertas consideraciones respecto al término calidad. Número uno, la calidad debe ser igual en todos los niveles de atención, esta no puede ser considerado como un lujo. Luego saber que esta no es un término estático, pues siempre está en constante cambio, buscando mejorar. En tercer lugar, es una cualidad objetivable y que se puede medir, justamente a través de la percepción del usuario, y finalmente, no depende de un grupo de personas, sino que involucra en conjunto a toda la organización. (Forrellat, 2014)

Principios. *Tenemos que para Horowitz (1994) en su libro Calidad de Servicio, menciona que existen 6 grandes principios, los cuales son los siguientes:*

- a. El cliente es el juez de la calidad de servicio.
- b. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio.
- c. La empresa debe plantearse objetivos claros que puedan alcanzarse, los cuales le genere dinero y los ayude a distinguirse de sus competidores.
- d. La empresa debe resolver las expectativas de sus clientes.
- e. Para lograr una calidad en el servicio, las empresas pueden generar normas precisas.
- f. Hay que aspirar a la excelencia, para ello no deben existir errores, por eso se debe imponer disciplina firme y constante esfuerzo, atendiendo a los detalles. Así, es como se logra mejorar la calidad de los servicios. (García et al, 2018.)

Por otro lado, en la norma ISO 9000 en su versión del año 2000 se introducen los ocho principios de la calidad, que nos orientan para poder dirigir una organización con éxito, estas son:

a) Enfoque al Cliente. Toda organización obedece a las necesidades de sus clientes, por ello deben enfocarse en comprender sus necesidades actuales y futuras, para así poder satisfacerlas y superar las expectativas.

Para poder conocer la opinión de nuestros clientes, sería útil realizar encuestas simples donde se plasme la percepción de los usuarios, esta recolección de información se daría de forma periódica a mediano plazo.

b) Liderazgo. Los líderes son aquellos que, en conjunto con todo el personal, se va encargar de orientarlos, para que así se puedan cumplir las metas u objetivos establecidos, a

través de propósitos claros, y una nítida visión de futuro, centrándose en mantener y mejorar la organización o institución.

c) Participación del Personal. El personal, es fundamental, por ello es importante informarles sobre el rol que cumplen dentro de la organización y como a través de eso ayuda a cumplir los objetivos que tiene la organización. Eso ayuda a que reafirmen su compromiso con la organización y usen a plenitud sus habilidades en beneficio de la organización y el suyo propio, fortaleciendo su experiencia.

d) Enfoque Basado en Procesos. La gestión basada en procesos es una estrategia organizacional, orientada a alcanzar resultados con mayor eficiencia, cada proceso tiene como principio y fin un cliente. Abarca tres tipos de procesos, que se centran en diferentes aspectos, pero que se complementan entre sí, son: procesos operativos, que es el más importante pues se encargan de la producción de bienes o servicios en la organización, los procesos estratégicos y los de soporte. (Robles y Diaz, 2017)

e) Enfoque de Sistema para la Gestión. Identificar, entender y administrar los procesos y sus interrelaciones consigue que se genere una actitud de transparencia y confianza de los componentes del equipo de la organización.

f) Mejora Continua. La mejora continua es una actividad básica relacionada con el activo más valioso de la empresa, su recurso humano, donde la gerencia requiere del entrenamiento y objetivos claros con orientación al cliente en el trabajo interno. La mejora continua, debe ser un objetivo continuo dentro de la organización.

g) Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisión. Los hechos y los datos se reflejan en indicadores, metas y logro de objetivos. Esta secuencia guía a cada agente y grupo de la organización en el proceso de mejora de los resultados. Con el cumplimiento esta secuencia se puede lograr una toma de decisión efectiva.

h) Relaciones de Beneficio Mutuo. Las organizaciones, los clientes, los proveedores, los empleados y los socios son interdependientes. Las relaciones beneficiosas redundan en interés de todos y todas las partes interesadas deben ser conscientes de ello.

En cambio, para Senlle (2001) los principios de calidad serían, los anteriormente mencionados, exceptuando la mejora continua. (García et al, 2018.)

Por último, tenemos, que para Berrinches (2002), es primordial recordar que lo importante no es adquirir clientes, sino retenerlos para el resto de la vida. No solo enfocarse en satisfacer sus necesidades, sino también brindarles beneficios adicionales, que los destaque de la competencia. Según se encuentran estos dos principios:

- **Centrado en el Cliente.** Puesto que ellos son los jueces de la calidad, decidiendo si el producto o servicio que les da cumple con sus necesidades, preferencias, valores, percepciones y criterios de compra.

- **Compromiso Total.** El proceso de calidad es trabajado en conjunto por toda la organización. La ideología de la calidad no se delega, se practica. (García et al, 2018.)

Tenemos dos modelos más sobre el enfoque de la calidad asistencial:

Calidad en Salud

El contexto de la calidad en la salud data de tiempos antiguos, se halló evidencia del interés por la calidad en papiros egipcios, en el código de Hammurabi y en el tratado «La Ley» de Hipócrates. En todos estos casos, dar lo mejor para el paciente parece ser la esencia de la calidad en la práctica clínica (Avalos, 2010)

La definición de buena calidad de los servicios en salud es difícil, puesto que depende mucho de la perspectiva de cada persona involucrada, que la define según sus intereses, costumbres y grado de instrucción, entre otros.

Por ejemplo: desde el punto de vista del paciente: para algunos el recibir una buena atención médica es que la consulta médica sea breve y que se enfoque directamente en el problema, mientras que para otros es importante que el médico destine una buena parte de su tiempo en los detalles de los síntomas que lo aquejan.

Para el punto de vista del personal de salud, la calidad va de la mano con la actualización de los conocimientos y el empleo de las tecnologías.

Desde el punto de vista de la administración del centro de salud, para que haya calidad debe haber eficiencia, y tener en cuenta el ahorro de los recursos.

Pero para poder llegar a tener una buena calidad de atención, se debe mantener un balance entre cada perspectiva. (Jiménez, 2004)

La OMS en el 2015, la calidad es «conjunto de servicios de índole diagnóstica y terapéutica que se aplican adecuadamente para lograr una atención sanitaria eficiente, priorizando elementos y conocimientos que posee el paciente, logrando resultados con un mínimo de efectos peligrosos y obteniendo la satisfacción total del usuario». (Espinoza, 2020)

La calidad es un aspecto que es exigida a menudo por los usuarios de salud; en ello radica la importancia de conocer cuáles son las cosas que se han de mantener o en las cuales se presenta deficiencia y así plantear un plan de mejoras.

En 1966, Donabedian, definió la calidad en salud, ajustándola a la perspectiva de la atención médica y recomendó que debiese de medirse en tres áreas: estructura, proceso y resultados. (Coronado et al., 2013)

Para Luft y Hunt, la calidad en salud se define como “el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementen la posibilidad de resultados deseados y reduzcan los no

deseados, por los pacientes, de acuerdo con el estado de los conocimientos médicos”. (Jiménez, 2004)

Por otro lado, el MINSA (2011) nos dice que es un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Existen otros enfoques contemporáneos sobre la definición de calidad de la asistencia médica.

Para el Instituto de Medicina de los Estados Unidos de Norteamérica, “la calidad de la asistencia médica es el grado en que los servicios de salud a los individuos y a las poblaciones incrementan la probabilidad de alcanzar resultados deseados en salud que se corresponden a su vez con el nivel actual de los conocimientos profesionales.” (Ávalos, 2010)

La ISO, en su norma 8402, definió la calidad como el conjunto de características de una entidad que le adjudica la competencia para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. (Miyahira, 2001)

La calidad es hacer lo correcto de manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor para la siguiente ocasión, a pesar de las limitaciones de los recursos existentes y satisfaciendo a la comunidad. (Forrellat, 2014) Para ello, es importante el concientizar a los profesionales sobre el por qué y para qué se creó la calidad, qué persigue y cuál es su fin., que todos sepan la importancia del papel que desempeñan y que eso es determinante en la atención del paciente. Es vital trabajar en equipo, interrelacionando los servicios para mejorar la atención al paciente. Eso nos asegurara el éxito en la atención. (Guerra y Meizoso, 2012 citado por Forrellat, 2014)

Malagón et al (2006, citado por Ávalos, 2010), en su libro Garantía de calidad en salud, compara los servicios del sector industrial con los del sector salud, respecto al brindar una mala

calidad de atención, el primero se ve reflejado en la pérdida del dinero, mientras que el segundo conlleva a la pérdida de vidas, aspecto de gravedad social y moral, que no solo tienen como consecuencia el desprestigio definitivo de la institución, sino su condena ética y penal.

La pandemia de la COVID-19 es uno de los retos más grandes que ha tenido la humanidad a lo largo de los últimos años. Los servicios de atención médica han asumido el mayor peso del enfrentamiento a la pandemia. En este punto se hace más relevante la calidad de atención, donde sus principales objetivos es incrementar el estado de salud de la población y su satisfacción. (Pérez, 2020)

Dimensiones. *Una característica más resaltante de la calidad es su multidimensionalidad. Por tanto, existen diversos enfoques teóricos y empíricos que intentan explicar los aspectos necesarios para evaluar la calidad de los servicios médicos.*

El primero de ellos, el MINSA (2002), toman como dimensiones de calidad a los factores sociodemográficos y la percepción del usuario.

A. Factores Demográficos.

Edad del encuestado en años

Sexo del encuestado

Residencia del encuestado

Grado de instrucción

¿Por qué escogió este centro de salud?

B. Percepción del Usuario. Es esencial el abordar las inquietudes de los usuarios externos para una buena atención de calidad. Ya que para ellos la calidad depende fundamentalmente de atributos como: la interacción con los profesionales sanitarios, los tiempos de espera, el trato adecuado, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo,

recibir la atención que está buscando. Por ello, la percepción de los usuarios es primordial, puesto que son los que juzgaran el servicio. (Vásquez, 2019)

Según Fontalvo (2010, citado por Mejía, 2017), En su libro de gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. Las dimensiones son:

- Elementos tangibles: Aspecto de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Capacidad para realizar los servicios prometidos de forma fiable y precisa.
- Capacidad de respuesta
- Empatía

Por último, tenemos el modelo SERVQUAL, fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, consiste en una estructura para evaluar las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio. Establecen los siguientes indicadores, que ayudan a mejorar la calidad dentro de una institución:

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Satisfacción del Usuario

Es la evaluación del usuario, respecto a su experiencia frente a un servicio recibido.

La satisfacción del usuario se ve demostrada en la reacción que presenta este frente a la atención que recibe, según su perspectiva a en cuanto el servicio se esmera por cumplir sus necesidades.

Para Melara, la satisfacción del usuario se ve decidida por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar, ya sea dinero, tiempo, entre otras cosas, a cambio del servicio recibido. Al

final se ve influenciado por la respuesta emocional del consumidor con relación a sus expectativas. (Mejía, 2017)

Para el MINSA (2011) es el grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que ofrece la organización de salud.

Para el autor Marky (2013), "la satisfacción es un indicador blando con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacía criterios concretos y objetivos". De igual manera Massip et al (2008), menciona que la satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

En el ámbito de la salud la satisfacción del usuario obedece fundamentalmente a tres aspectos primordiales, que serían los siguientes: como son aspectos técnicos de la atención, el trato humano que se le da a los pacientes y las comodidades que ofrece el establecimiento de salud. (Díaz, 2002)

Melo, "si los pacientes perciben que el trabajador de la salud cuida de él y parece entender, están más satisfechos y evalúan los cuidados más positivamente" (2005, citado por Tucto, 2018)

Nivel de Satisfacción

Para saber que tan buena es nuestra calidad de atención hacia con nuestros pacientes, debemos medir que tanto hemos cumplido con sus expectativas, eso es a lo que llamamos nivel de satisfacción.

El nivel de satisfacción del usuario está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores de cada uno y de la sociedad". (Silva, 2005)

Es importante evaluar el nivel de satisfacción del usuario, pues es una vía de retroalimentación, que servirá para el mejoramiento de la gestión de calidad y en consecuencia de calidad de la atención. Existen muchos métodos para poder medir este nivel de satisfacción en lo que destacan las encuestas anónimas y las entrevistas. Estas deben ser de fácil aplicación, de manera tal que nos evidencie el nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios, y con estos datos poder tomar acciones correctivas. (Jinez et al, 2016)

III. MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo observacional, no experimental, ya que el investigador no intervine directamente en la variable de estudio, sino que se observó el desarrollo natural del problema estudiado.

Según el nivel de estudio, es de tipo descriptivo, pues se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

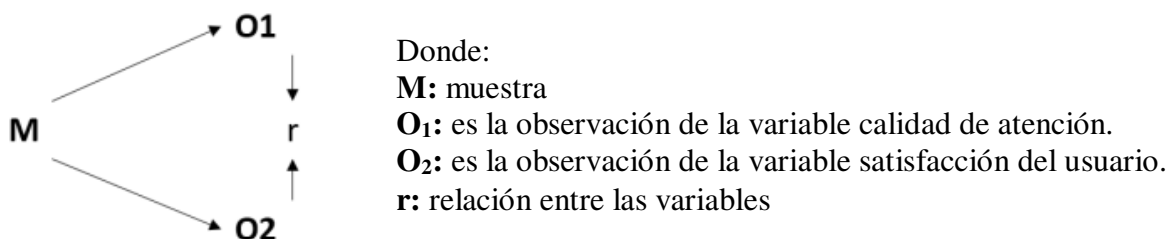
Según el número de veces en que se miden la variable de estudio, es de corte transversal, debido a que se analizó datos de variables que fueron recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido.

Según la planificación de la recolección de datos, es prospectivo.

El diseño de la ejecución es correlacional, ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Figura 1

Esquema Correlacional de la Investigación.



Fuente: Con base Hernández, Fernández y Baptista, 2006.

3.2 **Ámbito Temporal y Espacial**

La presente investigación se realiza en el Policlínico San José Obrero, de Barranco, en los meses de abril-junio 2022.

3.3 **Variables**

Variable independiente

Calidad de atención, es la capacidad de cumplir a cabalidad con el servicio ofrecido.

Variable dependiente

Satisfacción del usuario, es que tanto se siente complacido el usuario, respecto al servicio que se le brinda.

Operacionalización de variables (**ANEXO A**)

3.4 **Población y Muestra**

Población

La población está conformada por todos los pacientes que concurren al servicio del laboratorio clínico del Policlínico San José Obrero, en el periodo abril-junio 2022, que aproximadamente son unos 1795 pacientes. (Basado en el registro de pacientes del laboratorio del PSJO en el periodo abril – junio del 2021.)

Muestra

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que los participantes fueron elegidos arbitrariamente, en una población finita, por lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + E^2 * (N - 1)}$$

Dónde:

$N = \text{Población total} = 1795$

$Z = \text{Limite de confianza} = 1.96$

$P = \text{Proporción esperada (en este caso } 50\% = 0.5)$

$Q = 1 - p \text{ (en este caso } 1-0.5 = 0.5)$

$E = \text{Error de estimación (5\%)}$

Utilizando la formula se obtiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1795}{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 + 0.05^2 \times (1795-1)}$$

$$n = \frac{1723.92}{0.9604 + 4.485}$$

$$n = \frac{1723.92}{5.45} = 316.32 = 316 \text{ pacientes}$$

Entonces se toma como muestra referencial a 316 pacientes de forma aleatoria que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Policlínico San José Obrero entre los meses abril – junio 2022.

Criterios de inclusión.

- Pacientes mayores de edad que deciden participar en el estudio de forma voluntaria.
- Padres o familiares de pacientes menores de edad, que se atienden en el centro, que decidan participar en el estudio de forma voluntaria.
- Acompañantes de pacientes que deciden participar de forma voluntaria en el estudio.

Criterios de exclusión.

- Todos aquellos pacientes que acudieron en el periodo en que se realizó el estudio pero que no aceptaron participar del mismo.

- Pacientes o acompañantes menores de edad.

3.5 Instrumentos

El instrumento a utilizar es un cuestionario anónimo, basado en la encuesta SERVQUAL modificado, para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, según Resolución Ministerial 527-2011-MINSA, este cuestionario mide de forma completa los niveles de satisfacción con respecto a la calidad de atención. Originalmente fue diseñado por Parasuraman, Berry, & Zeithaml en 1994, siendo una escala multidimensional que ayuda a estimar la calidad del servicio brindado por una organización. (ANEXO C)

Con la aplicación del cuestionario SERVQUAL modificado, se determinará el nivel de satisfacción, a través de la diferencia de las percepciones (P) y las expectativas (E), mostrando como pacientes satisfechos a los que obtengan valores positivos (+) y los insatisfechos a la diferencia negativa (-). En cuanto a la calidad de servicio, se mide con los valores obtenidos de las percepciones (P).

Tabla 1

Indicador de nivel de la satisfacción del usuario

Diferencia de P-E, valores negativos	> 60%	Por mejorar
	40 – 60 %	En Proceso
	< 40	Aceptable

Fuente: Resolución Ministerial 527-2011-MINSA

Tabla 2

Satisfacción del usuario

P-E	USUARIOS
VALORES +	Satisfechos
VALORES -	Insatisfechos

Medición de la satisfacción del usuario, en base a los valores obtenidos de la diferencia de Percepción (P) y Expectativas (E).

Tabla 3

Criterios de los niveles de la Calidad de Atención

VARIABLE	NIVELES	RANGOS	TOTAL DE ÍTEMS
Calidad de atención	Alto	82 - 110	22
	Medio	52 - 81	
	Bajo	22 - 51	
DIMENSIONES	NIVELES	RANGOS	TOTAL DE ÍTEMS
Fiabilidad	Alto	19 - 25	5
	Medio	12 - 18	
	Bajo	5 - 11	
Capacidad de Respuesta	Alto	15 - 20	4
	Medio	10 - 14	
	Bajo	4 - 9	
Seguridad	Alto	15 - 20	4
	Medio	10 - 14	
	Bajo	4 - 9	
Empatía	Alto	19 - 25	5
	Medio	12 - 18	
	Bajo	5 - 11	
Aspectos Tangibles	Alto	15 - 20	4
	Medio	10 - 14	
	Bajo	4 - 9	

Rangos de medición para la interpretación de la calidad de atención y sus dimensiones.

Escala de Likert

Es una escala de calificación que se utiliza para evaluar el grado de acuerdo o desacuerdo, de una persona frente a una afirmación.

Ofrece 5 niveles de medición, a diferencia de una pregunta que solo se limita al sí/no. Cuenta con una respuesta neutral para aquellos individuos que no estén de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 4

Escala Likert

FRECUENCIA	PUNTUACIÓN
Muy en desacuerdo	1
Algo en desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3
Algo de acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Escala usada para la valoración de la encuesta.

3.6 Procedimientos

Para realizar esta investigación, primero se obtuvo la aprobación del estudio por parte de la dirección del Policlínico San José Obrero.

Seguidamente se tuvo que validar la encuesta a realizarse, mediante juicio de expertos, y aplicando el Coeficiente de Validez de Contenido, de Hernández-Nieto, 2002 (**ANEXO F**)

Una vez validada la encuesta, se continúa con el estudio, encuestando a los usuarios que concurran al policlínico San José Obrero en el periodo abril – junio 2022, y cumplan con los criterios de inclusión; dicha encuesta se dará de manera individualizada a cada paciente o acompañante, y su duración será aproximadamente de 15 minutos.

Al culminar con las encuestas, se pasa a la recolección y tabulación de datos en el programa SPSS.

Finalmente, se analiza los datos, para obtener los resultados y conclusiones.

3.7 Análisis de Datos

SPSS

El programa SPSS Startical Product and Service Solutions es un conjunto de herramientas para el tratamiento de datos para el análisis estadístico. El SPSS es conocido por

su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más.

3.8 Consideraciones Éticas

- Se solicitó los permisos respectivos al área directiva del Policlínico San José Obrero de Barranco. **(ANEXO D)**
- Se solicitó el permiso de la jefa del área de laboratorio del Policlínico San José Obrero de Barranco.
- Se mantendrá en reserva los datos personales de los participantes.
- Los datos que sean obtenidos son con fines de aplicarlos en el estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 5

Datos de los usuarios

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS	N	%
Condición del Encuestado		
Acompañante	24	7.6
Usuario	292	92.4
Edad del encuestado		
18-30	113	35.8
31-42	84	26.6
43-55	58	18.4
56-68	52	16.5
69-81	7	2.2
82-94	2	0.5
Sexo		
Femenino	235	74.4
Masculino	81	25.6
Nivel de estudio		
Analfabeto	0	0
Primaria	6	1.9
Secundaria	95	30.1
Superior Técnico	63	19.9
Superior Universitario	152	48.1
Tipo de usuario		
Nuevo	143	42.3
Continuador	173	54.7
TOTAL	316	100.0

Datos obtenidos de la encuesta sobre los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio del PSJO abril – junio 2022

4.1 Calidad de atención en el servicio de laboratorio

Tabla 6

Nivel de calidad de atención.

NIVEL	CANTIDAD	%
Bajo	0	0
Medio	10	3.16
Alto	306	96.84
TOTAL	316	100

Los resultados de la variable calidad de atención en el Servicio de Laboratorio del PSJO en el año 2022, en los meses de abril-junio demostraron, que existe en su mayoría un nivel alto de calidad (306), seguido de un nivel medio (10), y la inexistencia de un nivel bajo.

Figura 2

Porcentaje del nivel de calidad de atención.



De los datos obtenidos en la encuesta se aprecia que el 96.84% de los usuarios, valoran la calidad de atención recibida del servicio de laboratorio del PSJO en el periodo abril-junio 2022, es alta, siendo esta la predominante.

Fiabilidad**Tabla 7**

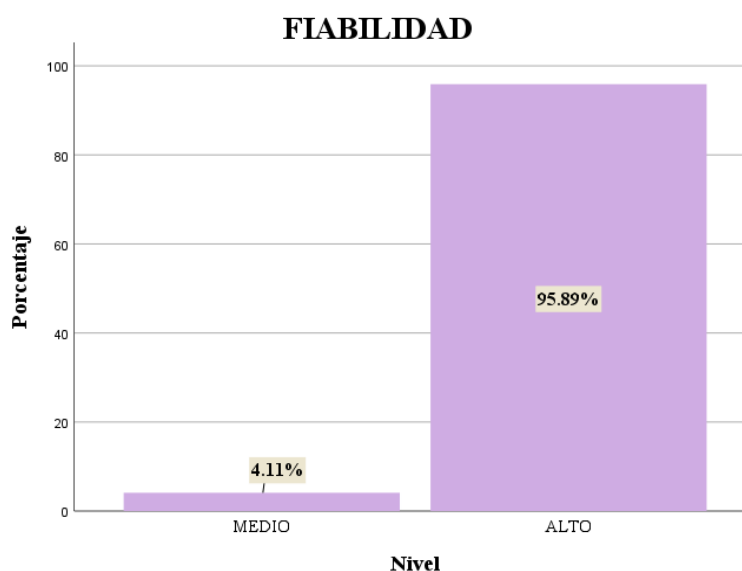
Nivel de calidad de atención, en la dimensión fiabilidad.

NIVEL	CANTIDAD	%
Bajo	0	0
Medio	13	4.11
Alto	303	95.89
TOTAL	316	100

En cuanto a los resultados de la dimensión fiabilidad, en el Servicio de Laboratorio del PSJO en el año 2022, en los meses de abril-junio demostraron, que existe en su mayoría un nivel alto de calidad en la dimensión fiabilidad (303), seguido de un nivel medio (13), y la inexistencia de un nivel bajo.

Figura 3

Porcentaje del nivel de calidad de atención, en la dimensión fiabilidad.



De los datos obtenidos en la encuesta se aprecia que el 95.89% de los usuarios, valoran la calidad de atención en la dimensión fiabilidad, recibida del servicio de laboratorio del PSJO en el periodo abril-junio 2022, es alta, siendo esta la predominante.

Capacidad de respuesta

Tabla 8

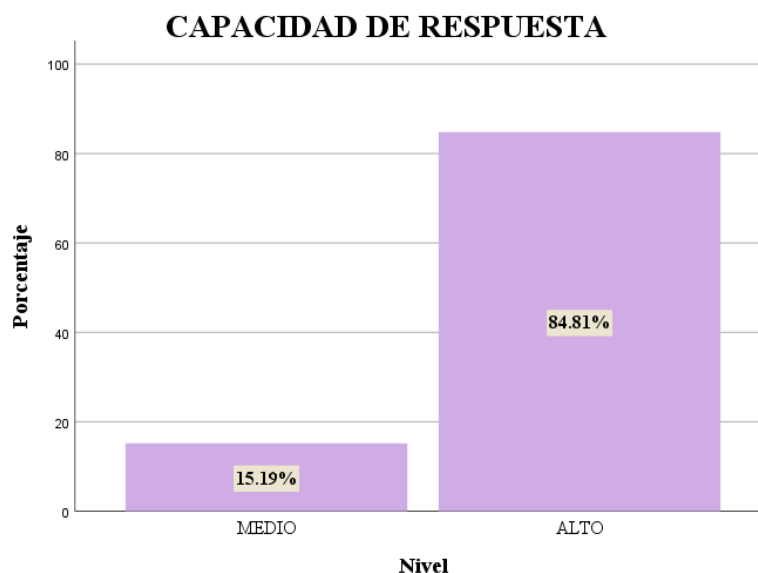
Nivel de calidad de atención, en la dimensión capacidad de respuesta.

NIVEL	CANTIDAD	%
Bajo	0	0
Medio	48	15.19
Alto	268	84.81
TOTAL	316	100

En cuanto a los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, en el Servicio de Laboratorio del PSJO en el año 2022, en los meses de abril-junio demostraron, que existe en su mayoría un nivel alto de calidad en la dimensión capacidad de respuesta (268), seguido de un nivel medio (48), y la inexistencia de un nivel bajo.

Figura 4

Porcentaje del nivel de calidad de atención, en la dimensión capacidad de respuesta.



De los datos obtenidos en la encuesta se aprecia que el 84.81% de los usuarios, valoran la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta, recibida del servicio de laboratorio del PSJO en el periodo abril-junio 2022, es alta, siendo esta la predominante.

Seguridad

Tabla 9

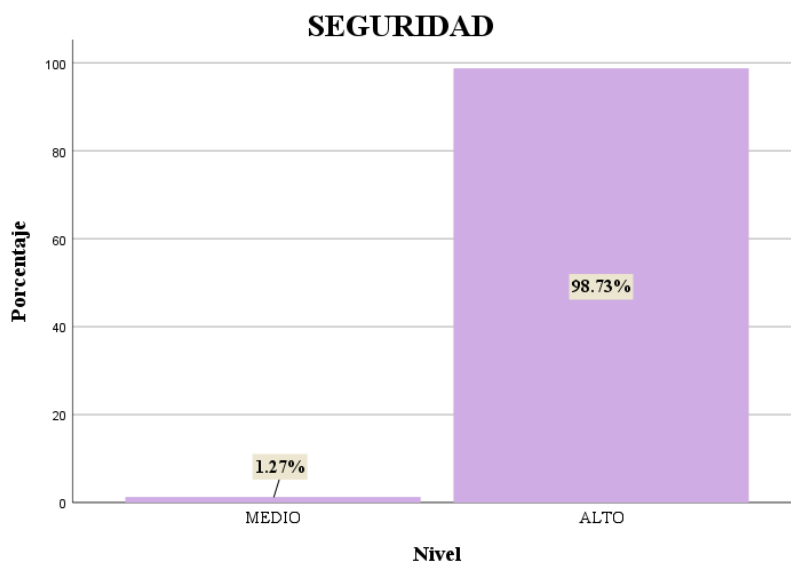
Nivel de calidad de atención, en la dimensión seguridad

NIVEL	CANTIDAD	%
Bajo	0	0
Medio	4	1.27
Alto	312	98.73
TOTAL	316	100

En cuanto a los resultados de la dimensión seguridad, en el Servicio de Laboratorio del PSJO en el año 2022, en los meses de abril-junio demostraron, que existe en su mayoría un nivel alto de calidad en la dimensión seguridad (312), seguido de un nivel medio (4), y inexistencia de un nivel bajo.

Figura 5

Porcentaje del nivel de calidad de atención, en la dimensión seguridad



De los datos obtenidos en la encuesta se aprecia que el 98.73% de los usuarios, valoran la calidad de atención en la dimensión seguridad, recibida del servicio de laboratorio del PSJO en el periodo abril-junio 2022, es alta, siendo esta la predominante.

Empatía

Tabla 10

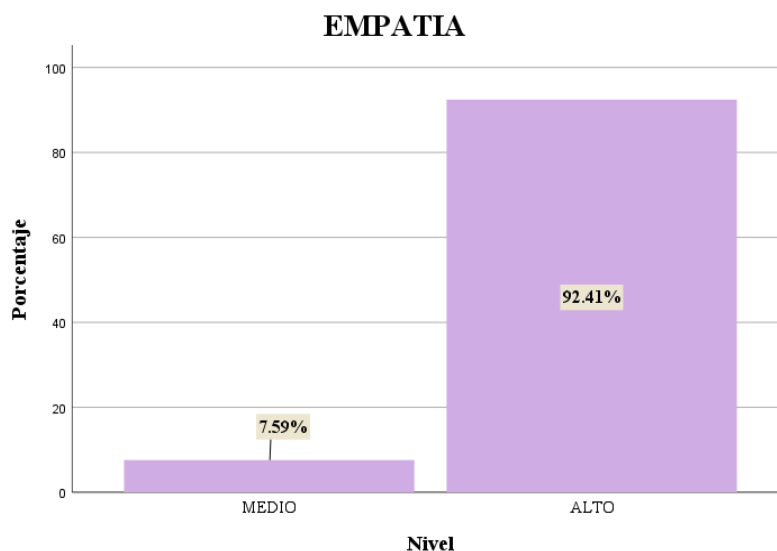
Nivel de calidad de atención, en la dimensión empatía.

NIVEL	CANTIDAD	%
Bajo	0	0
Medio	24	7.59
Alto	292	92.41
TOTAL	316	100

En cuanto a los resultados de la dimensión empatía, en el Servicio de Laboratorio del PSJO en el año 2022, en los meses de abril-junio demostraron, que existe en su mayoría un nivel alto de calidad en la dimensión empatía (292), seguido de un nivel medio (24), y la inexistencia de un nivel bajo.

Figura 6

Porcentaje del nivel de calidad de atención, en la dimensión empatía.



De los datos obtenidos en la encuesta se aprecia que el 92.41% de los usuarios, valoran la calidad de atención en la dimensión seguridad, recibida del servicio de laboratorio del PSJO en el periodo abril-junio 2022, es alta, siendo esta la predominante.

Aspectos tangibles

Tabla 11

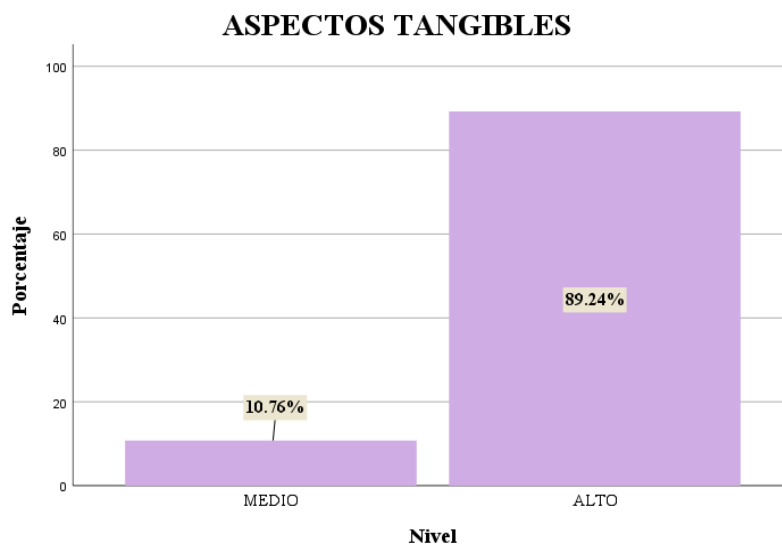
Nivel de calidad de atención, en la dimensión aspectos tangibles.

NIVEL	CANTIDAD	%
Bajo	0	0
Medio	34	10.76
Alto	282	89.24
TOTAL	316	100

En cuanto a los resultados de la dimensión aspectos tangibles, en el Servicio de Laboratorio del PSJO en el año 2022, en los meses de abril-junio demostraron, que existe en su mayoría un nivel alto de calidad en la dimensión aspectos tangibles (282), seguido de un nivel medio (34), y la inexistencia de un nivel bajo.

Figura 7

Porcentaje del nivel de calidad de atención, en la dimensión aspectos tangibles.



De los datos obtenidos en la encuesta se aprecia que el 89.24% de los usuarios, valoran la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles, recibida del servicio de laboratorio del PSJO en el periodo abril-junio 2022, es alta, siendo esta la predominante.

4.2 Satisfacción del usuario en el servicio de laboratorio

Tabla 12

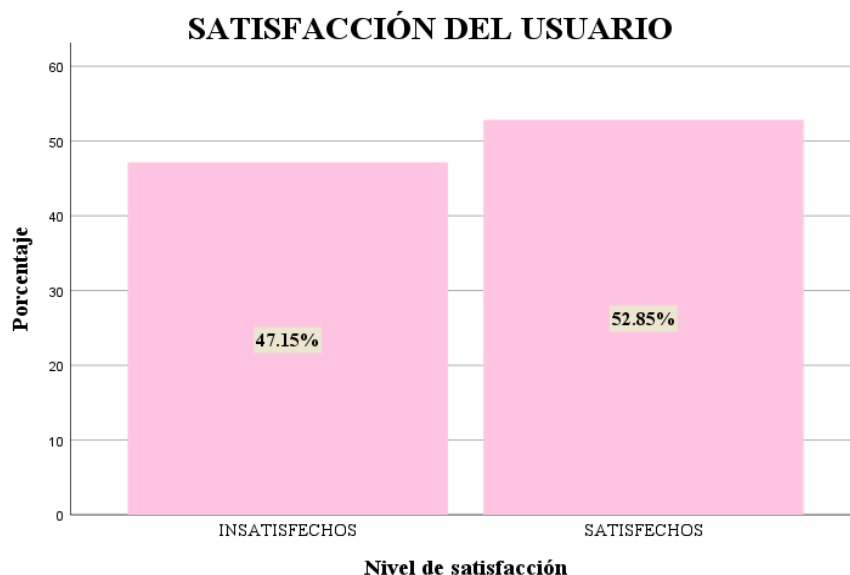
Satisfacción del usuario.

P-E	CANTIDAD	%
Valores positivos (Satisfechos)	167	52.85
Valores negativos (Insatisfechos)	149	47.15
TOTAL	316	100

Se obtiene la valoración de la satisfacción de los usuarios, en base a los datos de la encuesta y la diferencia entre la percepción y expectativas de los usuarios, siendo los valores negativos los usuarios Insatisfechos y los valores positivos los Satisfechos.

Figura 8

Porcentajes de la satisfacción del usuario



Se observa que el 52.85% de la población de estudio estuvo satisfecho por la atención recibida del servicio de laboratorio del Policlínico San José Obrero.

Según los valores obtenidos en porcentaje de usuarios insatisfechos, nos indica que se está en proceso de mejora. (Tabla 1.)

4.3 Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de laboratorio.

Para poder corroborar la relación entre ambas variables, primero identifique el método de correlación que se ah de usar, se llegó a la conclusión de que ambas variables son no paramétricas, entonces se halla la correlación mediante el coeficiente de Sperman.

Tabla 13

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	p
Calidad de atención	0.079	316	<0.001

Satisfacción del usuario	0.18	316	<0.001
---------------------------------	------	-----	--------

Se observa que las variables no siguen una distribución normal ya que p-valor es < 0.005, entonces ambas variables son no paramétricas, se procede a hallar la correlación mediante el coeficiente de Serman.

Tabla 14

Correlación de Serman de calidad de atención y satisfacción del usuario

	ρ	p	N
Calidad de atención - satisfacción del usuario	0.52	<0.001	316

Como $p = < 0.005$, entonces decimos que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Esta correlación es directa, es decir a mayor calidad de atención, más satisfecho se siente el usuario, esta relación mostrada es considerable ($\rho=0.520$)

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base al presente estudio se obtuvo un nivel de calidad alto con 96.84%, con predominio en la dimensión de seguridad con 98.73% en su nivel alto, asimismo, Brake (2019), halló de igual manera un predominio en el nivel alto de la calidad de atención con 93.08%; en este caso teniendo un predominio en la calidad respecto a su dimensión aspectos tangibles con 95.70%

Semejante al estudio de Jinez (2016), demuestra una proporción mayor de pacientes satisfechos, respecto a la calidad de atención, en este caso lo evalúa de la siguiente manera, de sus 351 pacientes externos, 279 (79%) calificaron esta variable de altamente satisfactoria; mientras que 70 (20%) solo de satisfactoria; y por último solo 2 (1%) pacientes la evaluaron de poco satisfactoria, que, en relación con el estudio, se tomaría como pacientes insatisfechos.

En el estudio de Ayala (2018), se halló un predominio de nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio alta (68,5%), que podría ser equivalente con nuestro estudio donde se encuentra una población mas satisfecha que insatisfechas con los servicios brindados.

Similar a Tucto (2018), donde obtuvo un 2% de usuarios insatisfechos con el servicio brindado por el laboratorio del Hospital Regional de Ica, el 64% moderadamente satisfechos, finalmente el 34% satisfechos con el servicio brindado en el laboratorio, lo que nos indica la existencia de una mayor respuesta a la satisfacción hacia la calidad de atención brindada.

Coincidimos con Rivera (2020), que hayo un nivel de satisfacción global del 56.25 %, muy cercano a nuestro nivel de satisfacción de 52.85%, los cuales ambos nos indican un nivel de satisfacción global “por mejorar”.

Demostramos la existencia de una correlación positiva, directa, con un índice de relación moderado, asimismo Mejía (2017), demostró que existe una correlación aceptable de 0,737, en este caso aplicando el Chi cuadrado, obteniendo una significancia alta.

De igual manera Espinoza (2020), obtuvo una correlación positiva aplicando Rho Spearman para determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción percibida, obteniendo un índice de 0,624; con una diferencia significativa de 0,000, que nos permite observar la influencia de la calidad de atención prestada hacia la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

6.1. En el presente estudio se puede observar la existencia de un nivel alto de calidad de atención, de la misma manera con sus dimensiones.

6.2. Encontramos un nivel de satisfacción de 52.85%, que nos demuestra que un poco más de la mitad de nuestros usuarios se encuentra satisfechos con el servicio brindado por el laboratorio del PSJO en el periodo abril-junio 2022, este nivel de satisfacción se encuentra en proceso de mejora.

6.3. De acuerdo con los datos recolectados en la investigación se ha logrado establecer un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,520$, que nos indica que ambas variables están asociadas significativa y directamente, es decir que la satisfacción del usuario depende de la calidad de atención que se brinda en el servicio.

6.4. En base a la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción del usuario se puede concluir que cada dimensión de la calidad influye directamente en la satisfacción del usuario, teniendo más influencia la dimensión seguridad con un nivel alto de calidad 98.73%, seguido de la dimensión fiabilidad con 95.89%, por último, lo que tiene menos influencia, pero de igual manera significativa, es la dimensión capacidad de respuesta con 84.81%.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. De acuerdo con los resultados obtenidos y con la finalidad de poder mantener la calidad de atención e incrementar la satisfacción del usuario, en el servicio de laboratorio del Policlínico San José Obrero, se recomienda lo siguiente:

7.2. Se sugiere implementar personal exclusivo para la recepción del usuario que se dirige al servicio de laboratorio del policlínico San José Obrero, para que de esta manera se evite aglomeraciones y que los tiempos de espera no excedan los 10 minutos.

7.3. De igual manera para reducir el tiempo de espera con respecto a los resultados, se recomienda adquirir equipos más modernos para el área de laboratorio.

7.4. Se aconseja perfeccionar la señalización dentro del policlínico y del área de laboratorio, con carteles o indicaciones que guíen a los usuarios.

7.5. De manera esporádica se debe realizar el monitoreo de la calidad de atención del servicio de laboratorio del PSJO, mediante encuestas o la implementación de un sistema donde los usuarios dejen sus sugerencias y reclamaciones.

7.6. Realizar un plan de mejora, para poder atender las demandas de los usuarios, y se tomen acciones correctivas en los aspectos que están fallando.

VIII. REFERENCIAS

- Ayala Crisóstomo, M. (2018). *Factores asociados a la satisfacción del usuario externo respecto a la atención en el servicio de laboratorio – Hospital de Chancay. Noviembre 2015-2016*. [Tesis de maestría, Universidad Federico Villarreal, Escuela de Posgrado] Obtenido de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2297>
- Ávalos García, M. (2010) La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horizonte Sanitario*, 9(1), 9-19. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845134003>
- Brake Ladera, B. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Federico Villarreal, Escuela de Radiología] Obtenido de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/browse?type=author&value=Brake+Ladera%2C+Bonnie+Brikmann>
- Carrillo, R., y Ramos, M. (2012). Lima Cómo Vamos: calidad de atención en salud. *Revista Panamericana de Salud pública*. 32(2),168. Obtenido de: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2012.v32n2/168-168/es>
- Coronado Zarco, R., Cruz Medina, E., Macías Hernández, S., Arellano Hernández, A., Nava Bringas, T. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación* 2013; 25(1):26-33. Obtenido de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=44535>
- D´Aleman, C. Los ocho principios de la calidad [Archivo PDF] <https://www.mollabs.com/pdf/Doc3.pdf>
- Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de calidad asistencial*, 17(1), 22-29. Obtenido de:

[https://www.academia.edu/10626954/Satisfacci%C3%B3n del paciente principal motor y centro de los servicios sanitarios](https://www.academia.edu/10626954/Satisfacci%C3%B3n_del_paciente_principal_motor_y_centro_de_los_servicios_sanitarios)

Díaz, R. (2005). La calidad percibida en la sanidad pública. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(1), 35-42. Obtenido de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-calidad-percibida-sanidad-publica-13070532>

Espinoza Echeverría, E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado] Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61413>

Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_abstract

García Guiliany, J., Parra Fernández, M., Ethel Duran, S., García Cali, E. (2018). Elementos y principios de la calidad de servicio en Instituciones de Educación Superior. *Marketing y competitividad en las organizaciones. Enfoques y perspectivas* (pp. 328-353). Universidad Simón Bolívar. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/326667785 Elementos y principios de la calidad de servicio Elements and principles of quality of service in institutions of higher education](https://www.researchgate.net/publication/326667785_Elementos_y_principios_de_la_calidad_de_servicio_Elements_and_principles_of_quality_of_service_in_institutions_of_higher_education)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). Mexico: McGraw-Hill Education. Obtenido de: <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>

- Infantes Gómez, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integral*, 2(2),133-9. Obtenido de: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-e4Vf9y6.pdf>
- Jiménez Paneque, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1). Obtenida de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
- Jinez, H., Rojas, N., Valdés, Y., Marcell, E. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». *Revista Mexicana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio*. 63(1) ,50-55. Obtenido de: <https://www.medigraphic.com/patologiaclinica>
- Losada Otálora, M., y Rodríguez Orejuela, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237-258. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200011&script=sci_abstract&tlng=es
- Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R., Llantá Abreu, M., Peña Fortes, M., Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4)
- Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- Marky Bazán, G. (2013). *Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre*

2012. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza] Obtenido de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/278#:~:text=http%3A//repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/278>

Mejía Pumaricra, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash 201*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado] Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29639>

MINISTERIO DE SALUD. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. (RM N° 527). Obtenido de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Miyahira Arakaki, J. (2001). Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible?. *Revista Médica Herediana*, 12(3), 75-77. Obtenido de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300001

Net, Á., Suñol, R. La Calidad de la Atención. [Archivo PDF] https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf

Norma Internacional ISO 9000 (2000). Traducción certificada

Pérez Milian, J., Berrio Aguila, J., Pérez Ojeda, Y., Rodríguez Quesada, N., Fernández Pérez, S., y Aranguren Torriente, D. (2020). Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmte. Manuel Fajardo Rivero. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 630-641. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630

- Pedrosa, I., Suárez Álvarez, J., y García Cueto, E. (2013). Evidencias sobre la Validez de Contenido: Avances Teóricos y Métodos para su Estimación. *Acción Psicológica*, 10(2), 3-20. Obtenido de: [Content Validity Evidences: Theoretical Advances and Estimation Methods | Acción Psicológica \(uned.es\)](#).
- Postigo Cazorla, J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque de noviembre 2016 a abril 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Escuela de Posgrado]. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7589>
- Rivera Altamirano, C. (2020). *Percepción de la calidad de atención del centro de medicina física y rehabilitación integral – MICARI*. [Tesis de pregrado, Universidad Federico Villarreal, Escuela de Terapia física y rehabilitación.] Obtenido de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_9736ae0943b44df3a086b519374c7aec/Description#tabnav
- Robles Guerrero, L., y Díaz Urteaga, P. (2017). Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. *Revista de la academia peruana de salud*, 24(1), 34-49. Obtenido de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA>
- Rojas, D., Zamora, V., y Sotomayor, R. (2018). La calidad de atención en salud en el Perú: ¿un derecho invisible? En Lazo, O y Santivañez, A, (coord.), *Atención de salud con calidad desafíos*. (pp. 143). REP SAC. Obtenido de: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Salinas Rodríguez, J., y González Díaz, H. (2006). Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. *Psicología para América Latina*, 8.

Obtenido de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014

Silva, Y. (2005). Calidad de los servicios privados de salud. *Revista de ciencias sociales (Ve)*, 11(1), 167-177.

Obtenido de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000100011

Tito Hermitaño, M. y Dávila Villavicencio, R. (2010). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 3(3), 55-61

Tucto López, O. (2018). *Factores exógenos y endógenos y la Satisfacción del usuario del Laboratorio del Hospital Regional de Ica, junio 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado] Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29983>

Vera Bustos, V. (2019). *Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado]

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Calidad de servicio	Es un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (MINSA, 2011)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fiabilidad ○ Capacidad de respuesta ○ Seguridad ○ Empatía ○ Aspectos tangibles 	NIVEL: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bajo ○ Medio ○ Alto 	Encuesta SERVQUAL modificado	Ordinal
Satisfacción del usuario	Es la valoración del usuario hacia el servicio que se le brinda y que tanto cumplió con sus expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfecho ○ Insatisfecho 	Diferencia entre percepción y expectativa (P-E)		

Anexo B: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al PSJO de Barranco frente a la calidad de atención prestada por el servicio de laboratorio clínico?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico, Policlínico San José Obrero entre los meses de abril – junio 2022.</p> <p>Objetivo Especifico</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar los niveles de calidad de servicio que brinda el servicio de Laboratorio Clínico del Policlínico San José Obrero entre los meses de abril – junio 2022. ✓ Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Policlínico San José Obrero entre los meses de abril – junio 2022. 	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de atención se relacionaría significativamente con la satisfacción del usuario del Servicio de laboratorio del PPSJO Barranco, en el periodo abril – junio 2022.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Calidad de atención, es la capacidad de cumplir a cabalidad con el servicio ofrecido.</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario, es que tanto se siente complacido el usuario, respecto al servicio que se le brinda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía ✓ Aspectos tangibles ✓ Satisfecho ✓ Insatisfecho 	<p>Nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo ✓ Medio ✓ Alto <p>Diferencia entre percepción y expectativa (P-E)</p>	<p>Tipo</p> <p>Observacional, no experimental, de nivel correlacional, con corte transversal.</p> <p>Población</p> <p>1795 (abril-junio 2022)</p> <p>Muestra</p> <p>316</p> <p>Instrumento</p> <p>Encuesta SERVQUAL modificado</p>

	✓ Determinar el grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Policlínico San José Obrero entre los meses de abril – junio 2022.					
--	--	--	--	--	--	--

Anexo C: Cuestionario

Encuesta basada en: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA.

		N° Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO		
Nombre del encuestador:	Alondra Cecilia Bravo Ugarte	
Establecimiento de Salud:	Policlínico San José Obrero	
Fecha: _____	Hora de Inicio: _____	Hora Final: _____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de laboratorio de nuestro establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
1. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

EXPECTATIVAS							
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de laboratorio clínico. Utilice una escala numérica del 1 al 5.							
Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.							
N°		Preguntas	1	2	3	4	5
FIABILIDAD	01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el laboratorio.				
	02	E	Que la atención se realice según el horario programado				
	03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada				
	04	E	Que su resultado se encuentre disponible cuando lo requiera para su atención.				
	05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	06	E	Que la atención en la caja sea rápida				
	07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida				
	08	E	Que la atención para la recepción de muestras sea rápida.				
	09	E	Que la entrega de resultados sea rápida.				
SEGURIDAD	10	E	Que durante su atención en el laboratorio se respete su privacidad				
	11	E	Que el personal de laboratorio que lo atiende use su indumentaria de bioseguridad correctamente.				
	12	E	Que el personal de laboratorio le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud				
	13	E	Que el personal de laboratorio, le inspire confianza				
EMPATIA	14	E	Que el personal de laboratorio le trate con amabilidad, respeto y paciencia				
	15	E	Que el personal de laboratorio muestre interés en solucionar sus dudas.				
	16	E	Que usted comprenda la explicación que el personal de laboratorio le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención				
	17	E	Que usted comprenda la explicación que el personal de laboratorio le brindará sobre el procedimiento que recibirá: tipo de muestra, cantidad de muestra y efectos adversos				

	18	E	Que usted comprenda la explicación del personal de laboratorio sobre los análisis que le realizarán					
ASPECTOS TANGIBLES	19	E	Que los carteles, letreros y flechas del policlínico sean adecuados para orientar a los pacientes					
	20	E	Que el laboratorio cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
	21	E	Que el laboratorio cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
	22	E	Que el área de toma de muestra y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					

PERCEPCIONES						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de laboratorio clínico. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
FIABILIDAD	01 P	¿El personal de laboratorio le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre las indicaciones previas para la atención?				
	02 P	¿Los empleados del área de laboratorio clínico llevan a cabo sus servicios en el horario programado?				
	03 P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?				
	04 P	¿Cuándo los empleados del área de laboratorio clínico prometen entregar resultados en una hora indicada, lo cumple?				
	05 P	¿Usted encontró cita disponible y la obtuvo con facilidad?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	06 P	¿La atención en la caja fue rápida?				
	07 P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?				
	08 P	¿La atención para la recepción de muestra fue rápida?				
	09 P	¿Los empleados de área de laboratorio le comunican con exactitud cuándo se les entregaran sus resultados?				
SEGURIDAD	10 P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio de laboratorio?				
	11 P	¿Los empleados del área de laboratorio usaban su indumentaria de bioseguridad correspondiente?				
	12 P	¿El personal de laboratorio se tomó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				
	13 P	¿El personal de laboratorio que le atendió le inspiró confianza?				
EMPATIA	14 P	¿El personal de laboratorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
	15 P	¿El personal que lo atendió mostró interés en solucionar sus dudas?				
	16 P	¿Usted comprendió la explicación que el personal de laboratorio le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?				
	17 P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de laboratorio sobre el procedimiento que recibirá: tipo de muestra, cantidad de muestra y efectos adversos?				
	18 P	¿Usted comprendió la explicación del personal del laboratorio sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?				

ASPECTOS TANGIBLES	19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
	20	P	¿El laboratorio cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?					
	21	P	¿El laboratorio cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
	22	P	¿El área de toma de muestra y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

Anexo D: Autorización para realizar el estudio en el PSJO

Lima, 03 de Noviembre del 2021

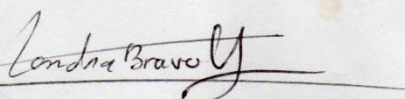
Dra. Génesis Minchola Lévano
Padre Octavio Soto Laredo
Policlínico San José Obrero

Por medio de la presente tengo el agrado de saludarlos cordialmente; al mismo tiempo manifestar el deseo de poder realizar mi proyecto de investigación de Tesis, que se centra en la evaluación del servicio de laboratorio del policlínico, titulado: "Calidad de atención y nivel de satisfacción de pacientes del laboratorio clínico del PSJO - Barranco".

Siendo Bachiller en Tecnología Médica, laborando en el servicio de Laboratorio Clínico; solicito de su consentimiento para llevar a cabo dicho proyecto, considerando que este tiene como finalidad evaluar la realidad situacional del laboratorio en cuanto atención.


Agradezco su atención, y espero poder contar con su aprobación por el bien de la investigación.

Atentamente



Alondra Cecilia Bravo Ugarte
Bachiller Tecnología Médica
Especialidad de Laboratorio y
anatomía patológica
Universidad Ferederico
Villarreal

03/11/2021
11:43am



Dra. Génesis Minchola Lévano
CMP 056771 RMA A03661
DIRECTORA MEDICA



Anexo E: Consentimiento informado de los participantes

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día, mi nombre es Alondra Bravo Ugarte bachiller de laboratorio y anatomía patológica, como parte de mi tesis en la Universidad Nacional Federico Villareal estoy realizando una investigación acerca de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el laboratorio clínico del policlínico San José Obrero.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta, que le tomara aproximadamente de 5 a 10 minutos de su tiempo. Los datos consignados se tratarán de forma anónima

Yo, Gloria J. Ramos Ramos con DNI: 10810603 acepto participar voluntariamente en este estudio. He sido informado (a) sobre el motivo del estudio y reconozco que la información brindada será confidencial.

Gracias.

Anexo F: Validación de encuesta, mediante Juicio de Expertos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN																								
Titulo de la tesis:		Calidad de atención y nivel de satisfacción de pacientes del laboratorio clínico del PSJO																						
Autor:		Br. Alondra Cecilia Bravo Ugarte																						
Evaluador:																								
Titulo o grado académico		() Doctor () Magister () Otro																						
FECHA:		INSTRUMENTO:		Encuesta basada en SERVQUAL modificado, por el MINSA, 2011 según RM N° 527-2011/MINSA.																				
INDICADORES:																								
COHERENCIA		El ítem mide alguna variable/categoría presente en el cuadro de congruencia metodológica																						
CLARIDAD		El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)																						
ESCALA		El ítem puede ser respondido de acuerdo a la escala que presenta el instrumento																						
RELEVANCIA		El ítem es relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de la investigación.																						
ESCALA DE VALORES:																								
1= Inaceptable 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente																								
INDICADORES																								
EXPECTATIVAS			COHERENCIA					CLARIDAD					ESCALA					RELEVANCIA						
DIMENSION	ITEM	OBSERVACIONES	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
FIABILIDAD	E1																							
	E2																							
	E3																							
	E4																							
	E5																							
CAPACIDAD DE RESPUESTA	E6																							
	E7																							
	E8																							
SEGURIDAD	E9																							
	E10																							
	E11																							
	E12																							
EMPATIA	E13																							
	E14																							
	E15																							
	E16																							
	E17																							
	E18																							
ASPECTOS TAGIBLES	E19																							
	E20																							
	E21																							
	E22																							
PERCEPCIONES			COHERENCIA					CLARIDAD					ESCALA					RELEVANCIA						
DIMENSION	ITEM	OBSERVACIONES	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
FIABILIDAD	P1																							
	P2																							
	P3																							
	P4																							
	P5																							
CAPACIDAD DE RESPUESTA	P6																							
	P7																							
	P8																							
SEGURIDAD	P9																							
	P10																							
	P11																							
	P12																							
EMPATIA	P13																							
	P14																							
	P15																							
	P16																							
	P17																							
	P18																							
ASPECTOS TAGIBLES	P19																							
	P20																							
	P21																							
	P22																							

JUICIO 1:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Codigo ORCID 0000-0003-4304-3134



Mag. Moraima Angelica Lagos Castillo

JUICIO 2:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Firma

JUICIO 3:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Firma

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

$$\text{CVC} = \text{CVCi} - \text{Pei}$$

- $\text{CVCi} = \text{Mx} / \text{Vmáx}$

Mx: media del elemento en la puntuación dada por los expertos.

Vmáx: puntuación máxima que el ítem podría alcanzar.

- $\text{Pei} = (1/j)^j$, es el error asignado a cada ítem

Siendo j el número de expertos participantes.

ITEM	JUECES			Sx	Mx	CVCi	Pei	CVC
	1	2	3					
E1	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E2	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E3	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E4	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E5	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E6	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E7	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E8	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E9	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E10	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E11	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E12	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E13	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E14	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E15	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E16	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E17	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E18	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E19	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E20	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E21	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
E22	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
								0.896
								BUENA

ITEM	JUECES			Sx	Mx	CVCi	Pei	CVC
	1	2	3					
P1	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P2	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P3	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P4	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P5	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P6	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P7	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P8	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P9	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P10	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P11	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P12	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P13	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P14	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P15	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P16	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P17	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P18	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P19	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P20	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P21	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
P22	16	20	20	56	18.667	0.933	0.037	0.896
								0.896
								BUENA

Respecto a su interpretación, Hernández Nieto (2002) recomienda mantener únicamente aquellos ítems con un CVC superior a 0.80. (Pedrosa, Suarez y Garcias, 2013)