



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA
ESPECIALIDAD LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA
PATOLÓGICA



TESIS

Satisfacción del usuario externo sobre Calidad del servicio de
Laboratorio Clínico. Hospital Belén de Lambayeque

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TECNOLOGÍA MÉDICO – ESPECIALIDAD DE LABORATORIO
CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA**

Autor:

Bach. TM. Acosta Suclupe José Tomás

Asesora:

Dra. Monteagudo Zamora Vilma - ORCID: 0000 - 0002-7602-1807

Línea de Investigación

Salud Integral Humana

Pimentel, Perú, 2021


DRA. VILMA MONTEAGUDO ZAMORA
Carné de Extranjería 001725396

APROBADO PARA CONTINUAR TRÁMITES

Índice de contenidos

	Pág.
Índice de contenidos	ii
Índice de tablas	iii
Resumen	iv
Abstract	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO.	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo de investigación	13
3.2 Diseño de investigación	13
3.3 Variables y operacionalización	13
3.4 Población, muestra y muestreo.	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6 Procedimiento de recolección de datos	17
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	17
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	18
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

Índice de tablas

	Pag
Tabla 1	Características de los usuarios externos. Hospital Belén de Lambayeque, mayo – julio del 2021 13
Tabla 2	Nivel de satisfacción del usuario externo. Hospital Belén de Lambayeque, mayo – julio del 2021. 15
Tabla 3	Nivel de satisfacción del usuario externo según dimensiones. Hospital Belén de Lambayeque, mayo – julio del 2021. 16

Resumen

Con el objetivo general de determinar la Satisfacción del usuario externo sobre Calidad del servicio de Laboratorio Clínico. Hospital Belén de Lambayeque. Se realizó el presente estudio de tipo Cuantitativo; cuyo diseño fue No Experimental. La población muestral la constituyeron 267 usuarios externos. Los principales resultados fueron: Los usuarios(as) se caracterizaron en su mayoría por tener entre 35 y 39 años (19.17%), ser hombres (54.51%), proceder de zonas urbano marginales (41.35%), comerciantes (30.83%), continuador (57.14%), con SIS (81.20%). Los usuarios presentaron insatisfacción en un 62.28%, mientras que un 37.72% se sentían satisfechas. por ende, la calidad de atención en la atención de la consulta externa en el Hospital Belén de Lambayeque debe mejorar. La insatisfacción para cada una de las dimensiones fue del 62.49% para Fiabilidad, Capacidad de respuesta un 68.05%, Seguridad un 67.95%, Empatía un 44.06% y Aspectos tangibles un 63.21%, refiriendo para cada una de ellas que, la calidad debe mejorar en cada una de las dimensiones a excepción de la Empatía que la calidad está en proceso de mejora.

Palabras Claves: Satisfacción, usuario externo, calidad del servicio.

Abstract

With the general objective of determining the satisfaction of the external user on Quality of the Clinical Laboratory service. Hospital Belen de Lambayeque. The present quantitative study was carried out; whose design was Non-Experimental. The sample population consisted of 267 external users. The main results were: The majority of users were characterized by being between 35 and 39 years old (19.17%), being men (54.51%), coming from marginal urban areas (41.35%), merchants (30.83%), continuing (57.14%), with SIS (81.20%). Users presented dissatisfaction in 62.28%, while 37.72% felt satisfied. therefore, the quality of care in outpatient care at Hospital Belen de Lambayeque must improve. Dissatisfaction for each of the dimensions was 62.49% for Reliability, Responsiveness 68.05%, Safety 67.95%, Empathy 44.06% and Tangible Aspects 63.21%, referring for each of them that quality should improve in each of the dimensions except for Empathy, quality is in the process of improvement.

Keywords: Satisfaction, external user, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un indicador decisivo y de uso frecuente para evaluar la calidad en cualquier sistema de salud. La satisfacción del usuario tiene un efecto positivo en la mejora, adherencia y retención del paciente, satisfacción laboral y atención clínica apropiada por parte de los médicos.^{1,2,3}

La satisfacción es la percepción del cliente de la atención recibida en comparación con la atención esperada.⁴ Evaluar hasta qué punto los pacientes están satisfechos con los servicios de salud es clínicamente relevante, ya que es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento ⁵, asuman un papel activo en su propia atención ⁶, continúen utilizando los servicios de atención médica e implementen las recomendaciones de salud. cuidadores y mantener con un sistema específico.⁵

Por otro lado, los clientes que no están satisfechos con un servicio pueden tener peores resultados que otros porque pierden más citas, viven en contra de los consejos o no cumplen con los planes de tratamiento.⁷

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que las evaluaciones sobre la satisfacción del usuario pueden abordar varios aspectos como son por ejemplo la confiabilidad y consistencia de los servicios, la capacidad de respuesta de los servicios y la voluntad de los proveedores para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente. Así, la eficiencia de los servicios prestados en los laboratorios podría medirse desde una perspectiva diferente.⁸

Los servicios de laboratorio de calidad integral son procesos desafiantes que necesitan múltiples fuentes de apoyo de pacientes, proveedores de servicios clínicos, gerentes, profesionales de laboratorio y otras partes interesadas. Especialmente, las necesidades y preferencias de los clientes en el laboratorio clínico deben abordarse en el diseño e implementación del sistema de calidad del laboratorio.⁹

Los usuarios de laboratorio nos brindan una mejor fuente de información sobre la calidad y cantidad de los servicios de salud prestados, agregado a esto sus opiniones son factores determinantes en la planificación y evaluación de la satisfacción.⁹

La apariencia física general del hospital, así como el entorno general de las instalaciones, influyen en la satisfacción general del usuario.¹⁰ Los inconvenientes empeoran específicamente a nivel periférico debido a la falta de salas de laboratorio diseñadas adecuadamente, la escasez de capacitación a corto y largo plazo para el personal de laboratorio, la falta de agua y electricidad, la escasez de equipos y suministros, la ausencia de un mantenimiento efectivo y de repuestos y falta de seguimiento y supervisión.¹¹

Por todo lo referido anteriormente, se espera que los laboratorios clínicos evalúen el nivel de satisfacción de sus pacientes con los servicios de laboratorio y los estándares de calidad del laboratorio lo exigen para mejorar el servicio.

Por todo lo antes descrito se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la Satisfacción del usuario externo sobre Calidad del servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Belén de Lambayeque durante los meses mayo – julio del 2021?

Dando respuesta al problema se planteó la siguiente hipótesis:

Más del 50% de los usuarios externos se sienten insatisfechos con la Calidad del servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Belén de Lambayeque durante los meses mayo – julio del 2021.

Es pertinente comentar que, así como el propósito de cualquier organización con fines rentables es la obtención de ganancias también lo es el hecho de que la vía para lograr la misma y mantenerla en el futuro, es mediante la satisfacción de los clientes externos. Por lo cual, los diferentes establecimientos del Ministerio de salud (Minsa) son instituciones creadas para brindar una Atención Integral de salud con calidad, calidez y eficiencia para mantener saludables a sus usuarios, sin fines de lucro. Tan es así que, en la actualidad se ha adjudicado la tarea de mejorar la gestión, priorizando la calidad en la atención a los usuarios, con un enfoque en la prevención y la promoción de la salud, dando un uso más eficiente a los recursos.

Este último punto representa la conjetura que pretendo estudiar y demostrar mediante el desarrollo de esta investigación, para ello es menester la realización de mediciones de la satisfacción del usuario externo que acude a una atención en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Belén de Lambayeque.

La contribución personal en este estudio será dada por los resultados que se reporten en él, los cuales serán puestos a disposición de las autoridades pertinentes para que se propongan estrategias encaminadas a mejorar la Satisfacción del Usuario externo (paciente) y por ende optimizar la calidad de atención.

Por ello, el objetivo general del presente estudio es:

Determinar la Satisfacción del usuario externo sobre Calidad del servicio de Laboratorio Clínico. Hospital Belén de Lambayeque.

Los objetivos específicos son:

Describir las características de los usuarios externos.

Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo según dimensiones.

II. DESARROLLO

Dentro de los antecedentes referente al estudio a nivel internacional, se puede mencionar a:

Hailu, H, Desale A, Yalew, A. et al. (Etiopía – 2020).¹² Ejecutaron un estudio transversal, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes de los servicios de laboratorio en los hospitales públicos de Etiopía. Seleccionaron un total de 2399 pacientes al azar de 60 hospitales públicos, caracterizados por ser mujeres (53.1%), casadas (73.2%), residentes de zonas urbanas (59.4%), con estudios primarios (28.1%), granjeras (29.8%) y son nuevas en el servicio (50.4%). En general, el 78,6% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de laboratorio clínico. Los pacientes estaban insatisfechos con la limpieza de la letrina (47%), el largo tiempo de espera (30%), el servicio de asesoramiento claro y comprensible durante la recolección de muestras (26%), la idoneidad de la sala de espera (25%), el fácil acceso al laboratorio (19%) y ubicación de letrinas (20%), disponibilidad del servicio solicitado (18%), pago injusto del servicio (17%) y falta de resultado (12%).

Escudero C. (Ecuador – 2019).¹³ llevó a cabo una investigación sobre la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios del laboratorio que brindan. Corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo, con el propósito de evaluar la percepción de 384 usuarios en relación a los servicios ofrecidos por el área del laboratorio IESS de la ciudad de Quevedo; los usuarios se caracterizaron por tener en su mayoría 36 años, mujeres, con estudios de bachiller y con seguro social; asimismo la satisfacción resultante fue moderadamente satisfecha.

Alelign A, Abebe Y. (Etiopía – 2019).¹⁴ Realizaron un estudio, con el objetivo de evaluar la satisfacción del paciente de los servicios de laboratorio clínico del hospital Debre Markos, en el noroeste de Etiopía; incluyeron un total de 391 usuarios caracterizados por ser en su mayoría mujeres (57.3%), entre 18 y 23 años de edad (31.4%), analfabetas (47.8%), casadas (68.6%), amas de casa (30.4%) y procedentes de zonas rurales (51.4%), asimismo el nivel general de satisfacción del paciente con los servicios de laboratorio clínico fue del 48.3%.

Abera R, Abota B, Legese M y Negesso A. (Etiopía – 2017).¹⁵ Ejecutó un estudio transversal hospitalario, con el objetivo de evaluar la satisfacción del paciente hacia

los servicios de laboratorio clínico en el Hospital Especializado Tikur Anbessa (TASH), Addis Abeba, Etiopía, incluyeron un total de 210 pacientes que habían recibido servicios de laboratorio, caracterizándose por tener entre 28 y 37 años (36.7%), masculino (57.1%), casados (44.3%), de religión ortodoxa (41.9%), con estudio universitarios (29.5%) y obreros (48.6%), además la satisfacción del paciente hacia los servicios de laboratorio clínico fue del 59.7%

Melal T, Shiferaw B. (Etiopía – 2016).¹⁶ Realizaron un estudio transversal, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes servicios de laboratorio médico en el Hospital Shenen Gibe, la muestra estuvo conformada por 379 usuarios, caracterizados por ser varones (54.1%), entre 28 y 37 años de edad (37.4%), procedentes de zonas urbanas (57.8%), analfabetos (32.2%), amas de casa (42.2%) y casadas (45.4%); además, el nivel de satisfacción de los participantes del estudio hacia el laboratorio médico servicios fue del 63.3%.

Jinez H, Rojas N, Valdés Y, Marcel E. (México – 2016).¹⁷ Desarrollaron un estudio transversal, observacional, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de atención dispensada a los usuarios externos del laboratorio clínico “Dayana”, encuestando a 351 usuarios el nivel de satisfacción sobre la calidad de la atención, respondieron que la presentación personal, los conocimientos del servicio, trato amable y el tiempo de atención fue muy bueno en el 86%, 74%, 81% y 77% respectivamente, además las razones principales de acudir al laboratorio es por la confianza (80%) y accesibilidad de los precios (51%).

Juliet T. (Nigeria – 2015).¹⁸ Efectuó un estudio transversal, con el propósito de evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios de laboratorio clínico en un centro de salud secundaria en el área de gobierno local de Ondo West, estado de Ondo; Incluyó un total de 426 usuarios, caracterizados por ser menores de 30 años (42.3%), femeninas (62.5%), casadas (59.4%), con estudio secundarios (70.4%), cristianas (87.1%) e independientes (51.4%); asimismo en cuanto a la satisfacción de los pacientes con la calidad del servicio de laboratorio, una mayor proporción de los pacientes 337 (79%) estaban satisfechos con el servicio de laboratorio recibido en comparación con 89 (21%) que estaban insatisfechos. La confidencialidad de los resultados de las pruebas, la disponibilidad de las pruebas requeridas, el tiempo de espera del paciente y la cortesía mostrada por el personal del laboratorio fueron los aspectos de los servicios de laboratorio donde la mayoría

de los pacientes expresaron satisfacción. Sin embargo, la satisfacción del paciente fue menor con el costo de las pruebas de laboratorio, la higiene ambiental del laboratorio y la comunicación entre el paciente y el proveedor.

A nivel nacional, se han considerado los siguientes antecedentes:

Yucra C. (Arequipa – 2019).¹⁹ ejecutó el estudio sobre los factores relacionados a la satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico de un centro hospitalario. El tipo de estudio es prospectivo, transversal observacional; se elaboró con el objetivo de determinar si existe relación entre los factores y la satisfacción, incluyó un total de 147 participantes caracterizándose por ser adultos (66.0%), del sexo femenino (59.90%), con estudios secundarios (40.10%); el porcentaje de satisfacción según los determinantes fue del 67.20% en infraestructura, atención un 96.70% y trato un 85.20%.

Asimismo, Calderón R. (Lima – 2018).²⁰ realizó la tesis titulada satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en un hospital de la Solidaridad de Tacna. Es un estudio no experimental, transversal, correlacional, elaborado con el fin de determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en dicho hospital; la muestra estuvo constituida por 227 pacientes caracterizándose por tener en su mayoría entre 50 a 57 años (21.1%), femeninos (63.9%), peruanos (62.1%), con estudios secundarios (43.6%), con seguro de ESSALUD (23.3%) y continuadores (81.9%); con respecto a la satisfacción de paciente, el 58.9% indicaron que se encontraron muy satisfechos; desglosando por dimensiones, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles presentaron una satisfacción muy alta (50.8%, 82.9%, 79%, 80.9% c/u).

Por su parte Ayala M. (Lima – 2018).²¹ estudiaron los factores asociados a la satisfacción del usuario externo respecto a la atención en el servicio de laboratorio – Hospital de Chancay noviembre 2015-2016. El tipo de estudio es descriptivo, con el propósito de identificar los factores asociados a la satisfacción del usuario externo en la atención del servicio de laboratorio, tomándose 73 usuarios como muestra, hallando que la satisfacción fue alta (68.5%), seguido de medio (30.1%) y bajo (1.4%), además específicamente por dimensiones, la satisfacción del usuario ante la atención del personal, la toma de muestra, horario, infraestructura y el resultado fue alto (71.2%, 82.2%, 53.4% y 57.5% c/u).

En el contexto local, se ha tomado como referencia la siguiente investigación:

Guzmán K. (Chiclayo – 2018).²² desarrolló la investigación sobre la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivalab Sac, Chiclayo 2017. Es un estudio descriptiva y prospectiva con el propósito de establecer la calidad de atención en un laboratorio clínico la cual para ello trabajó con un total de 168 clientes. Halló que el nivel de calidad fue regular en un 45%, por dimensiones a su vez obtuvo una satisfacción regular en Tangibilidad (39%), muy satisfecho en Confiabilidad (49%) y Capacidad de respuesta (52%), Seguridad (48%), y satisfecho en Empatía (37%).

A continuación, se tratan los hallazgos más importantes y relevantes, relacionados a las teorías y variables de estudio.

Según refiere, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su publicación titulado “Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio” en el año 2016, indica que Satisfacción del Cliente o usuario es una unidad esencial del sistema de gestión de la calidad y un significativo foco de vigilancia en las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO). En este caso, si el laboratorio realiza su función y el usuario no percibe un buen servicio o no se siente satisfecho, entonces el laboratorio no está desempeñando su función principal.²³ Además, agrega que para averiguar la satisfacción del usuario se requiere 4 elementos: el compromiso, la planificación, los conocimientos y los recursos.²³

El mismo organismo (OMS) propuso, un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que éste no tiene únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud. De esta forma, se resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud²⁴.

La satisfacción del cliente mide el desempeño de las organizaciones de acuerdo con sus necesidades. Esto proporciona además una medida de la calidad del

servicio. Al proporcionar comentarios sobre los aspectos del servicio, los clientes pueden realmente comentar sobre productos y servicios²⁵.

La relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En la literatura, los autores están convencidos de la íntima relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, y señalan que cuanto mayor es la calidad del servicio, mayores son los niveles de satisfacción del cliente²⁶.

Parasuraman y col. argumentaron que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son dos nociones diversas, pero estrechamente relacionadas entre sí en el sector de servicios²⁷.

La calidad del servicio puede entenderse como una evaluación integral del cliente de un servicio en particular y la medida en que cumple con sus expectativas y proporciona satisfacción²⁸.

La conexión sustancial entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente se ha analizado de manera integral en diferentes aplicaciones a lo largo de los años²⁹. Además, sobre la base de muchas revisiones bibliográficas en profundidad que se han realizado en los últimos años, se ha demostrado que la investigación previa sobre la calidad del servicio es limitada³⁰. El motivo de esta condición es la modalidad, consumo y evaluación del servicio³¹.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) sugirieron el modelo de brechas que contiene diez aspectos de la calidad del servicio que se han desarrollado en uno de los modelos de medición aplicados más comunes disponibles; el instrumento SERVQUAL incluye cinco dimensiones de la calidad del servicio que contienen aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, certeza y empatía³¹.

El instrumento SERVQUAL mide las cinco dimensiones de la calidad del servicio³². Estas cinco dimensiones son:

1. Tangibilidad

Dado que los servicios son tangibles, los clientes obtienen su percepción de la calidad del servicio comparando lo tangible asociado con estos servicios prestados. Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. En esta encuesta, sobre el cuestionario diseñado, los clientes

responden a las preguntas sobre la distribución física y las instalaciones que FFR ofrece a sus clientes³³.

2. Fiabilidad

Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Fiabilidad significa que la empresa cumple sus promesas sobre entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y precios. Los clientes quieren hacer negocios con empresas que cumplen sus promesas, en particular sus promesas sobre los resultados del servicio y los atributos básicos del servicio. Todas las empresas deben ser conscientes de las expectativas de fiabilidad de los clientes. Las empresas que no brindan el servicio básico que los clientes creen que están comprando les fallan a sus clientes de la manera más directa³³.

3. Capacidad de respuesta

Es la voluntad de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Esta dimensión enfatiza la atención y rapidez en el tratamiento de las solicitudes, preguntas, quejas y problemas de los clientes. La capacidad de respuesta se comunica a los clientes por el tiempo que tienen que esperar para recibir asistencia, respuestas a preguntas o atención a problemas. La capacidad de respuesta también captura la noción de flexibilidad y capacidad para personalizar el servicio según las necesidades del cliente³³.

4. Garantía

Significa inspirar confianza y seguridad. La seguridad se define como el conocimiento de la cortesía de los empleados y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar confianza y seguridad. Es probable que esta dimensión sea particularmente importante para los servicios que los clientes perciben como de alto crecimiento y / o sobre los que no se sienten seguros de su capacidad de evaluación. La confianza y la seguridad pueden estar incorporadas en la persona que vincula al cliente con la empresa, por ejemplo, el departamento de marketing. De esta forma, los empleados son conscientes de la importancia de generar confianza en los clientes para ganar ventaja competitiva y fidelizarlos³³.

5. Empatía

Significa brindar una atención personalizada y solidaria que la empresa brinda a sus clientes. En algunos países, es esencial brindar atención individual para mostrar al cliente que la empresa hace lo mejor para satisfacer sus necesidades. La empatía es un plus adicional que la confianza y la seguridad de los clientes y al mismo tiempo aumentan la fidelidad. En este mundo competitivo, los requisitos del cliente aumentan día tras día y es deber de las empresas al máximo satisfacer las demandas de los clientes, de lo contrario, los clientes que no reciben una atención personalizada buscarán en otros lugares³³.

Se puede decir que SERVQUAL es una escala de múltiples ítems con buena confiabilidad y validez que ayuda a las empresas a tener una mejor comprensión de la evaluación de las expectativas de los servicios y la percepción del cliente y mejorar los servicios también. Parasuraman y col. (1988) afirmó que 'SERVQUAL proporciona un esqueleto básico a través de su formato de expectativas / percepciones que abarca declaraciones para cada una de las cinco dimensiones de la calidad del servicio. El esqueleto, cuando sea necesario, se puede adaptar o complementar para ajustarse a las características o necesidades específicas de investigación de una organización en particular'³⁴.

A continuación, se detalla algunos términos y conceptos que atañen al presente estudio:

Calidad del servicio: Prestación de atención conforme a las normas de calidad, Amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente entre los participantes en un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud, la satisfacción del usuario y del trabajador³⁵.

Usuario externo: El receptor/cliente final del producto³⁵.

Satisfacción: Complacencia del usuario (en función de sus intereses) por el servicio recibido. La satisfacción se divide en tres escalas³⁵.

Fiabilidad (F): Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido³⁶.

Capacidad de respuesta (CR): Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable³⁶.

Seguridad (S): Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza³⁶.

Empatía (E): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro³⁶.

Aspectos tangibles (T): Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad³⁶.

A continuación, se presentan algunas de las principales ventajas o razones para utilizar el modelo SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción del cliente con una organización.

Se puede utilizar de forma regular para rastrear las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio de una empresa en particular en comparación con sus competidores. Una vez que se han analizado los datos, se pueden presentar visualmente para que sea fácil identificar las fortalezas y debilidades en relación con la competencia³⁷.

Brinda la oportunidad para que una empresa evalúe el desempeño de su calidad de servicio sobre la base de cada dimensión individualmente, así como las dimensiones generales; le permite a la empresa clasificar a sus clientes en diferentes segmentos en función de sus puntajes individuales de SERVQUAL³⁷.

El modelo SERVQUAL se puede utilizar en varios entornos / sectores de servicios y proporciona un esqueleto básico que se puede adaptar para adaptarse a los atributos específicos de una organización en particular. Es aplicable en diferentes contextos empíricos y en varios países y orígenes culturales³⁷.

Sin embargo, además de su amplio uso, se han señalado una serie de críticas teóricas y operativas al modelo de medición.

En primer lugar, se ha planteado la validez del modelo SERVQUAL como instrumento genérico para medir la calidad del servicio en diferentes sectores de

servicios. Y que una simple revisión de los elementos de SERVQUAL no es suficiente para medir la calidad del servicio en diferentes entornos de servicio³⁷.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

Cuantitativa, ya que permitió medir, o cuantificar el alcance del objeto de estudio.

3.2. Diseño de investigación.

Corresponde a la No Experimental, debido a que resulta imposible la manipulación de las variables, de hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio³⁸.

3.3. Variables y Operacionalización.

Satisfacción del usuario externo sobre Calidad del servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumento
Satisfacción del usuario externo sobre Calidad del servicio	Percepción del cliente o usuario sobre la atención recibida en comparación con la atención esperada ²⁶	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos del cliente. Puede variar desde alta satisfacción hasta baja satisfacción.	Fiabilidad	1 – 5	Ordinal	Cuestionario de Satisfacción del usuario externo adaptado a Laboratorio Clínico del modelo SERVQUAL ²⁸
			Capacidad de respuesta	6 – 8		
			Seguridad	9 – 11		
			Empatía	12 – 13		
			Aspectos tangibles	14 – 17		

Variables Intervinientes

Variables	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Edad (Años)	Social	20 – 24	Razón	Ficha - Anexo
		25 – 29		
		30 – 34		
		35 – 39		
		40 – 44		
		45 – 49		
		50 – 54		
		55 – 59		
		60 – 64		
		≥ 65		
Sexo	Social	Masculino	Nominal	
		Femenino		
Zona de procedencia		Urbana/ Urbano – Marginal/ Rural	Nominal	
Ocupación		Ama de casa/ Estudiante/ Independiente/ Comerciante	Nominal	
Condición de usuario		Nuevo/ continuador	Nominal	
Tipo de seguro		SIS/ SOAT/ Ninguno	Nominal	

3.4. Población, muestra y muestreo.

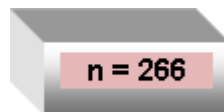
Población: Estuvo conformada por todos (a) los (a) usuarios (a) externos que acudieron al Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital en mención para recibir un servicio, durante los meses mayo – julio del 2021, que fueron un total de 864.

Muestra: Se utilizó la fórmula de tamaño muestral (para una proporción en una población conocida).

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Tamaño de la población	N	864
Error Alfa	α	0,05
Nivel de Confianza	1- α	0,95
Z de (1- α)	Z (1- α)	1,96
Prevalencia de Satisfacción del Usuario externo (Piloto)	p	0,50
Complemento de p	q	0,50
Precisión	d	0,05

TAMAÑO DE LA MUESTRA	n	266,14
-----------------------------	---	---------------



Usuarios externos

Criterios de Inclusión

Usuarios mayores de edad.

Usuarios de ambo sexos.

Usuarios externos que aceptaron participar voluntariamente del estudio y que estén en pleno uso de sus facultades mentales.

Criterios de Exclusión:

Usuarios externos que no respondan por completo las preguntas de la encuesta.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el presente estudio se utilizó la entrevista como técnica y como Instrumento Cuestionario de Satisfacción del usuario externo adaptado a Laboratorio Clínico del modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml A, Parasuraman A, Berry L.³¹ (Ver Anexo). El cuestionario está compuesto por 17 ítems, divididos en 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

DIMENSIONES	ITEMS
Fiabilidad	1 – 5
Capacidad de respuesta	6 – 8
Seguridad	9 – 11
Empatía	12 – 13
Aspectos tangibles	14 – 17

Las respuestas van del 1 al 5, siendo 1 (Muy insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Satisfecho) y 4 (Muy satisfecho). La clasificación de satisfacción se hizo extensivamente por dimensión y por puntaje global del cuestionario. El estándar esperado fue mayor al 60%.

Para la interpretación de los resultados, se colocó el porcentaje de satisfacción, agrupando la respuesta 3 y 4 (satisfecho y muy satisfecho).

PORCENTAJE	CATEGORÍA
< 40%	Por mejorar – Bajo
40 – 60%	En proceso – Medio
> 60%	Aceptable – Alto

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Luego de obtener la aprobación del Plan de Tesis, se procedió a la aplicación del instrumento, no sin antes haber solicitado el respectivo permiso para la recolección de datos.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los datos fueron consolidados en tablas de una entrada. El análisis de los mismos se realizó a través de cifras porcentuales. El procesamiento de los datos se realizó mediante el Software estadístico SPSS, versión 25.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1: Características de los usuarios externos. Hospital Belén de Lambayeque, mayo – julio del 2021.

Edad	Nº	%
20 – 24	10	03.76
25 – 29	12	04.51
30 – 34	18	06.77
35 – 39	51	19.17
40 – 44	48	18.05
45 – 49	41	15.41
50 – 54	39	14.66
55 – 59	26	09.77
60 – 64	12	04.51
≥ 65	09	03.38
Total	266	100.00
Sexo	Nº	%
Masculino	145	54.51
Femenino	121	45.49
Total	266	100.00
Zona de procedencia	Nº	%
Urbana	80	30.08
Urbano – Marginal	110	41.35
Rural	76	28.57
Total	266	100.00
Ocupación	Nº	%
Ama de casa	82	30.83
Estudiante	39	14.66
Independiente	30	11.28
Comerciante	115	43.23
Total	266	100.00
Condición de usuario	Nº	%
Nuevo	114	42.86
Continuador	152	57.14
Total	266	100.00
Tipo de seguro	Nº	%
SIS	216	81.20
SOAT	18	06.77
Ninguno	32	12.03
Total	266	100.00

Interpretación: Los usuarios(as) se caracterizaron en su mayoría por tener entre 35 y 39 años (19.17%), ser hombres (54.51%), proceder de zonas urbano marginales (41.35%), comerciantes (30.83%), continuador (57.14%), con SIS (81.20%).

En comparación con estudios internacionales, en Etiopía del 2020, Hailu, H, Desale A, Yalew, A. et al¹² escogieron 2399 pacientes de 60 hospitales públicos, las cuales en su mayoría eran mujeres (53.1%), casadas (73.2%), residentes de zonas urbanas (59.4%), con estudios primarios (28.1%), granjeras (29.8%) y son nuevas en el servicio (50.4%); un año antes Escudero C¹³ en Ecuador señalaron que los usuarios se caracterizaron por tener en su mayoría 36 años, mujeres, con estudios de bachiller y con seguro social; asimismo la satisfacción resultante fue moderadamente satisfecha. En Etiopía, Alelign A, Abebe Y¹⁴ incluyeron un total de 391 usuarios caracterizados por ser en su mayoría mujeres (57.3%), entre 18 y 23 años de edad (31.4%), analfabetas (47.8%), casadas (68.6%), amas de casa (30.4%) y procedentes de zonas rurales (51.4%); dos años antes Abera R, Abota B, Legese M y Negesso A¹⁵ incluyeron un total de 210 pacientes que habían recibido servicios de laboratorio, caracterizándose por tener entre 28 y 37 años (36.7%), masculino (57.1%), casados (44.3%), de religión ortodoxa (41.9%), con estudio universitarios (29.5%) y obreros (48.6%). En el 2016 Melal T, Shiferaw B¹⁶ encontraron en su estudio que los usuarios estuvieron caracterizados por ser varones (54.1%), entre 28 y 37 años de edad (37.4%), procedentes de zonas urbanas (57.8%), analfabetos (32.2%), amas de casa (42.2%) y casadas (45.4%). Por último, en Nigeria, Juliet T²⁴ en el 2015 describió en su estudio que los usuarios en su mayoría eran menores de 30 años (42.3%), femeninas (62.5%), casadas (59.4%), con estudio secundarios (70.4%), cristianas (87.1%) e independientes (51.4%).

A nivel nacional, Yucra C¹⁹ en Arequipa indicó que los usuarios eran en su mayoría adultos (66.0%), del sexo femenino (59.90%), con estudios secundarios (40.10%). Un estudio similar ejecutado por Calderón R²⁰ en Lima indicó que su muestra estuvo constituida por 227 pacientes caracterizándose por tener en su mayoría entre 50 a 57 años (21.1%), femeninos (63.9%), peruanos (62.1%), con estudios secundarios (43.6%), con seguro de ESSALUD (23.3%) y continuadores (81.9%).

Tabla 2: Nivel de satisfacción del usuario externo. Hospital Belén de Lambayeque, mayo – julio del 2021.

GENERAL	Nº	%
INSATISFECHO (A)	163	61.28
SATISFECHO (A)	103	38.72
TOTAL	266	100.00

Interpretación: Los usuarios presentaron insatisfacción en un 62.28%, mientras que un 37.72% se sentían satisfechas. por ende, la calidad de atención en la atención de la consulta externa en el Hospital Belén de Lambayeque debe mejorar.

En comparación con estudios internacionales, en Etiopía del 2020, Hailu, H, Desale A, Yalew, A. et al¹² refirieron que el 78.6% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de laboratorio clínico; un año antes Escudero C¹³ en Ecuador indicaron los usuarios atendidos fue moderadamente satisfecha. En Etiopía, Alelign A, Abebe Y¹⁴ señalaron que el nivel general de satisfacción del paciente con los servicios de laboratorio clínico fue del 48.3%.

Dos años antes Abera R, Abota B, Legese M y Negesso A¹⁵ en su estudio presentaron que los usuarios presentaron satisfacción hacia los servicios de laboratorio clínico en un 59.7%. En el 2016 aumentó la satisfacción en un 63.3% según Melal T, Shiferaw B¹⁶; mientras que Juliet T¹⁸ en Nigeria del 2015 encontró una mayor proporción de los pacientes 337 (79%) estaban satisfechos con el servicio de laboratorio recibido en comparación con 89 (21%) que estaban insatisfechos. Además, Guzmán K²² en Chiclayo halló que el nivel de calidad fue regular en un 45%.

Tabla 3: Nivel de satisfacción del usuario externo según dimensiones. Hospital Belén de Lambayeque, mayo – julio del 2021.Tabla

Nº	Ítem	I	S
D	Fiabilidad	62.49	37.51
1	¿Usted fue atendido en el laboratorio clínico sin diferencia alguna en relación a otras personas?	84.12	15.88
2	¿Su atención en el área de toma de muestra en el laboratorio clínico se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	38.21	61.79
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el laboratorio?	74.13	25.87
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el laboratorio clínico contó con mecanismos para atenderlo?	75.80	24.20
5	¿El laboratorio contó con los análisis que solicito el médico?	40.21	59.79
D	Capacidad de respuesta	68.05	31.95
6	¿La atención en el laboratorio clínico en el área de codificación de sus datos fue rápida?	91.12	08.88
7	¿La atención en el laboratorio entrega de resultados fue rápida?	41.25	58.75
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el laboratorio fue corto?	61.45	38.55
9	¿Cuándo usted presentó algún problema u dificultad en el laboratorio se resolvió inmediatamente?	78.37	21.63
D	Seguridad	67.95	32.05
10	¿Durante su atención en el laboratorio clínico área de recepción de muestras se respetó su privacidad?	32.52	67.48

11	¿El Profesional de laboratorio que le atendió le explico minuciosamente como recolectar su muestra solicitada por su médico?	89.99	10.01
12	¿El profesional de laboratorio que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	98.11	01.89
13	¿El profesional de laboratorio que le atendió le inspiró confianza?	51.19	48.81

D	Empatía	44.06	55.94
----------	----------------	--------------	--------------

14	¿El profesional de laboratorio que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	19.54	80.46
15	¿El personal de laboratorio área de recepción de muestras le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	81.16	18.84
16	¿El personal de laboratorio área de toma de muestra le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	45.22	54.78
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de laboratorio sobre el horario de atención de toma de muestra, así como el horario de entrega de los resultados?	35.21	64.79
18	¿Usted comprendió la explicación del profesional de laboratorio que le brindó sobre los cuidados a tener en cuenta antes y después de la toma de muestra para sus análisis?	39.19	60.81

D	Aspectos tangibles	63.21	6.79
----------	---------------------------	--------------	-------------

19	¿Los carteles, letreros o flechas del laboratorio fueron adecuados para su orientación?	41.58	58.42
20	¿El en el laboratorio la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	89.15	10.85
21	¿El laboratorio contó con baños limpios para los pacientes?	37.98	62.02

¿El área de toma de muestra en el laboratorio donde fue
22 atendido contó con equipos disponibles y los materiales 84.12 15.88
necesarios para su atención?

Interpretación: La insatisfacción para cada una de las dimensiones fue del 62.49% para **Fiabilidad**, **Capacidad de respuesta** un 68.05%, **Seguridad** un 67.95%, **Empatía** un 44.06% y **Aspectos tangibles** un 63.21%, refiriendo para cada una de ellas que, la calidad debe mejorar en cada una de las dimensiones a excepción de la Empatía que la calidad está en proceso de mejora.

En comparación con estudios internacionales, en Etiopía del 2020, Hailu, H, Desale A, Yalew, A. et al¹² refirieron que los pacientes estaban insatisfechos con la limpieza de la letrina (47%), el largo tiempo de espera (30%), el servicio de asesoramiento claro y comprensible durante la recolección de muestras (26%), la idoneidad de la sala de espera (25%), el fácil acceso al laboratorio (19%) y ubicación de letrinas (20%), disponibilidad del servicio solicitado (18%), pago injusto del servicio (17%) y falta de resultado (12%).

En México del 2016, Jinez H, Rojas N, Valdés Y, Marcel E¹⁷ señalaron que los usuarios respondieron que la presentación personal, los conocimientos del servicio, trato amable y el tiempo de atención fue muy bueno en el 86%, 74%, 81% y 77% respectivamente, además las razones principales de acudir al laboratorio son la confianza (80%) y accesibilidad de los precios (51%).

A nivel nacional, Yucra C¹⁹ en Arequipa indicó que el porcentaje de satisfacción según los determinantes fue del 67.20% en infraestructura, atención un 96.70% y trato un 85.20%.

Un estudio similar ejecutado por Calderón R²⁰ en Lima indica que, el 58.9% indicaron que se encontraron muy satisfechos; desglosando por dimensiones, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles presentaron una satisfacción muy alta (50.8%, 82.9%, 79%, 80.9% c/u)

Mientras que Ayala M²¹ hallaron que, la satisfacción fue alta (68.5%), seguido de medio (30.1%) y bajo (1.4%), además específicamente por dimensiones, la

satisfacción del usuario ante la atención del personal, la toma de muestra, horario, infraestructura y el resultado fue alto (71.2%, 82.2%, 53.4% y 57.5% c/u).

Además, Guzmán K²² en Chiclayo halló que el nivel de calidad fue regular en un 45%. por dimensiones a su vez obtuvo una satisfacción regular en Tangibilidad (39%), muy satisfecho en Confiabilidad (49%) y Capacidad de respuesta (52%), Seguridad (48%), y satisfecho en Empatía (37%).

1. CONCLUSIONES

1. Los usuarios presentaron insatisfacción en un 62.28%, mientras que un 37.72% se sentían satisfechos. por ende, la calidad de atención en la consulta externa en el Hospital Belén de Lambayeque debe mejorar.
2. Los usuarios(as) se caracterizaron en su mayoría por tener entre 35 y 39 años (19.17%), ser hombres (54.51%), proceder de zonas urbano marginales (41.35%), comerciantes (30.83%), continuador (57.14%), con SIS (81.20%).
3. La insatisfacción para cada una de las dimensiones fue del 62.49% para Fiabilidad, Capacidad de respuesta un 68.05%, Seguridad un 67.95%, Empatía un 44.06% y Aspectos tangibles un 63.21%, refiriendo para cada una de ellas que, la calidad debe mejorar en cada una de las dimensiones a excepción de la Empatía que la calidad está en proceso de mejora.
4. El mayor porcentaje de insatisfacción de las cinco dimensiones de la calidad del servicio del laboratorio clínico, se encuentra en la falta de voluntad de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido; es decir, en la capacidad de respuesta.
5. Existe influencia entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente que se atiende en el laboratorio clínico del Hospital Belén de Lambayeque.
6. El nivel de satisfacción de seguridad de acuerdo con el sexo y edad de los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico fue de 67,59

2. RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL

- ✓ Tener en cuenta los resultados de la presente investigación y plantear estrategias de mejora continua.
- ✓ Realizar sondeos constantes sobre la satisfacción del usuario externo con la finalidad de identificar puntos críticos que se deben tener en cuenta en relación a la calidad del servicio.
- ✓ Optimizar los ambientes de atención específicamente en el Departamento de Laboratorio Clínico.
- ✓ Trabajar en más coordinación con el laboratorio clínico para así brindar un mejor servicio de ayuda a los clientes y brindar un servicio rápido. Es decir, enfatizar la atención y rapidez en atender con prontitud los reclamos y problemas de los pacientes.
- ✓ Brindar mayor seguridad y confianza a los pacientes que acuden al laboratorio clínico, ya que existe un alto porcentaje que no les inspira confianza y seguridad.
- ✓ Mejorar la apariencia de las instalaciones físicas del laboratorio clínico; así como, renovar algunos equipos que tienen muchos años de uso.

REFERENCIAS

7. Zgierska A, Rabago D, Miller MM. Impacto de las calificaciones de satisfacción del paciente en médicos y atención clínica. El paciente prefiere la adherencia. [Internet] 2014 [citado el 8 de noviembre del 2020]; 8, 437–46.
8. Dubina MI, O'Neill JL, Feldman SR. Efecto de la satisfacción del paciente sobre los resultados de cuidado. Expert Rev Pharmacoecon Outcomes [Internet] 2009 [citado el 8 de noviembre del 2020]; 5, 393–5.
9. Prakash DB. Satisfacción del paciente. J Cutan Aesthet Surg. [Internet] 2010 [citado el 8 de noviembre del 2020]; 3, 151–5. URL disponible en: <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>.
10. Aiello A, Garman A, Morris BS. Satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería: un análisis multinivel. J Qual Manage Health Care. [Internet] 2000 [citado el 8 de noviembre del 2020]; 3, 187-191
11. Marquis M, Davies A, Ware J. Satisfacción del paciente y cambio en el proveedor de atención médica: un estudio longitudinal. Med Care. [Internet] 1983 [citado el 7 de noviembre del 2020]; 21: 821–829. doi: 10.1097 / 00005650-198308000-00006.
12. Donabedian A. La calidad de la atención. ¿Cómo se puede evaluar? JAMA [Internet] 1998 [citado el 7 de noviembre del 2020]; 260. doi: 10.1001 / jama.1988.03410120089033.
13. College of American Pathologists: Lista de verificación general de laboratorio: programa de acreditación de laboratorio. Northfield, Ill: Colegio de Patólogos Americanos. 2005; GEN.20316.
14. Libro de trabajo 6. Evaluaciones de satisfacción del cliente. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2000.
15. Bahramoour A, Zolala F. Satisfacción del paciente y factores relacionados en los hospitales de Kerman. East Mediterr Health J. [Internet] 2005 [citado el 7 de noviembre del 2020];11(5-6):905-12. PMID: 16761660. URL disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16761660/>
16. Muhondwa EP, Leshabari MT, Mwangu M, Mbembati N, Ezekiel MJ. Satisfacción del paciente en el Hospital Nacional Muhimbili en Dar es Salaam, Tanzania. East Afr J Public Health [Internet] 2008 [citado el 7 de noviembre del 2020]; 2 67-73. PMID: 19024413. URL disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19024413/>

17. Tegbaru B, Meless H, Kassu A, Desalegn T, Gezahegn N, Tamene W, Hailu E, Birhanu H, Messele T. Servicios de laboratorio en hospitales y laboratorios regionales de Etiopía. *Etiopía J Health Dev.* [Internet] 2004 [citado el 7 de noviembre del 2020]; 1, 43–47. doi: 10.4314/ejhd.v18i1.9865.
18. Hailu, H, Desale A, Yalew, A. et al. Satisfacción de los pacientes con los servicios de laboratorio clínico en hospitales públicos de Etiopía. *BMC Health Serv Res* [Internet] 2013 [citado el 7 de noviembre del 2020] URL disponible en <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4880-9>
19. Escudero Auhing, C. Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios del laboratorio del IESS de la ciudad de Quevedo. [Tesis de maestría en gerencia en el servicio de la salud]. Ecuador: Sistema de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2019.
20. Alealign A, Abebe Y. Satisfacción del paciente con el laboratorio clínico servicios y factores asociados entre adultos pacientes que asisten a departamentos ambulatorios en el hospital de referencia Debre Markos, Noroeste Etiopía. *Notas de investigación de BMC* 2019 [Internet] 2019 [citado el 7 de noviembre del 2020] URL disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13104-019-4558-8>
21. Abera R, Abota B, Legese, M y Negesso A. Satisfacción del paciente con los servicios de laboratorio clínico en el Hospital Especializado Tikur Anbessa, Addis Abeba, Etiopía. *Preferencia y adherencia del paciente* [Internet] 2017 [citado el 8 de noviembre del 2020],11,1181-1188. URL disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S132397>
22. Melal T, Shiferaw B. Evaluación de la satisfacción de los pacientes con la medicina general Servicios de laboratorio en el Hospital Público Shenen Gibe, Jimma Ciudad, suroeste de Etiopía. *Revista de Salud, Medicina y Enfermería.* [Internet] 2016 [citado el 8 de noviembre del 2020]; 1. URL disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/234691942.pdf>
23. Jinez H, Rojas N, Valdés Y, Marcel E. Evaluación del nivel de los usuarios externos del Laboratorio Clínico “Dayana”. *Rev Latinoam Patol Clin Med Lab* [Internet] 2016 [citado el 8 de noviembre del 2020]; 1. 50-55. URL disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
24. Juliet T. La satisfacción de los pacientes con los servicios de laboratorio clínico en un centro secundario de atención médica, gobierno local de Ondo West Area, Nigeria. [Tesis de maestría]. Nigeria: Disertación en el Departamento de Política y Gestión de la Salud, Facultad de Salud Pública, Universidad del Ibadan. 2015.

25. Yucra Condori C. Factores relacionados a la satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa. [Tesis de maestría], 2018 [citado el 8 de noviembre del 2020]. Arequipa: Unidad de posgrado de la facultad de Medicina, Escuela de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
26. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. [Tesis de maestría en gestión en salud]. 2019 [citado el 8 de noviembre del 2020]. Lima: Escuela de Posgrado, Universidad Privada Norbert Wiener.
27. Ayala Crisóstomo M. Factores asociados a la satisfacción del usuario externo respecto a la atención en el servicio de laboratorio – Hospital de Chancay noviembre 2015-2016. [Maestría en salud pública con mención en gestión hospitalaria]. Lima: Escuela Universitaria de posgrado, Universidad Nacional Federico Villareal. 2018.
28. Guzmán K. Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivalab Sac, Chiclayo 2017. [Tesis de licenciatura]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2018.
29. OMS. Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio. Servicio al cliente. 2016. [citado el 8 de noviembre del 2020].
30. World Health Organization. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance [Internet]. 2018 [citado el 30 setiembre de 2019]. Disponible en: https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1.
31. Ślusarczyk B. Perspectivas para el desarrollo de centros de servicios compartidos en Polonia en el contexto de la disponibilidad de recursos humanos. Correos. J. Manag. Semental. [Internet] 2017 [citado el 27 de octubre de 2021]; 15(1), 218–231. Disponible en: DOI: 10.17512/pjms.2017.15.1.21
32. Kant R. Jaiswal D. El impacto de las dimensiones de la calidad del servicio percibido en la satisfacción del cliente: un estudio empírico sobre los bancos del sector público en la India. En t. J. Bank Mark. [Internet] 2017 [citado el 26 de octubre de 2021]; 35(3), 411–430. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2016-0051>
33. Parasuraman A. Zeithaml VA. Berry LL. Servqual: una escala de varios elementos para medir el porcentaje del consumidor. J. Minorista. [Internet] 1988 [citado el 23 de octubre de 2021]; 64,12.

34. Al-jazzazi, A. y Sultan, P. Diferencias demográficas en las percepciones de la calidad del servicio bancario de Jordania. *International Journal of Bank Marketing*, [Internet] 2017 [citado el 25 de octubre de 2021]; 35(2), 275–297. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2016-0091>
35. Yadollahi et al., 2018. Identificar y priorizar los factores de la experiencia de servicio en los bancos: un método Best-Worst. *Decision Science Letters*. [Internet] 2018 [citado el 25 de octubre de 2021], 7 págs. 455-464. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5267/j.dsl.2018.1.002>
36. Yarimoglu. Una revisión de las dimensiones de los modelos de calidad de servicio. *Journal of Marketing Management*. [Internet] 2014 [citado el 25 de octubre de 2021], 2 págs. 79-93
37. Parasuraman et al. Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para el futuro. *Revista de marketing*. [Internet] 1985 [citado el 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
38. UKEssays. The Five Dimensions Of Service Quality. [Internet] 2018 [citado el 24 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.ukessays.com/essays/marketing/the-five-dimensions-of-service-quality-measured-marketing-essay.php?vref=1>
39. Parasuraman A.; Zeithaml, VA; Berry, LL Reevaluación de las expectativas como estándar de comparación para medir la calidad del servicio: implicaciones para futuras investigaciones. *J. Mark.* [Internet] 1994 [citado el 23 de octubre de 2021]; 58, 111-124. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299405800109>
40. All Answers Ltd. Theories and Concepts of the SERVQUAL Model. [Internet] 2018 [citado el 26 de octubre de 2021] Disponible en: <https://ukdiss.com/examples/origins-of-servqual-model.php?vref=1>
41. Juran J. Gestión de la calidad a escala de toda la Empresa: Las Enseñanzas de Joseph Juran, M: En GestioPolis. Com. Año 2004.
42. Aiello A, Garman A, Morris B. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería: un análisis multinivel. *J Qual Manag Health Care*. [Internet] 2003 [citado el 8 de noviembre del 2020]; 3:187-91.
43. UKEssays. Advantages and Disadvantages of the SERVQUAL Model. [Internet] 2018 [citado el 21 de octubre de 2021] Disponible en: <https://www.ukessays.com/essays/marketing/servqual-model-his-advantages-and-disadvantages-marketing-essay.php?vref=1>

44. Hernández R, Fernández C, Baptista M. "Metodología de la investigación:". 6^a Ed. Mc - Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México. 2014.

ANEXOS

Ficha de Recolección de Datos

**Satisfacción del usuario externo sobre Calidad del servicio de Laboratorio Clínico.
Hospital Belén de Lambayeque.**

Edad: ____ Sexo: F () M ()					
Zona de procedencia: Urbana () Urbana – Marginal () Rural ()					
Ocupación: Ama de casa () Estudiante () Independiente () Comerciante ()					
Condición del usuario: Primera vez () Continuador ()					
Tipo de seguro: SIS () SOAT () Otro: _____ Ninguno ()					
Instrucciones: Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y conteste colocando un aspa (x) en el cuadro de la opción que refleje su mejor opinión.					
1 (Muy insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Satisfecho) y 4 (Muy satisfecho)					
	ITEMS – SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	1	2	3	4
Fiabi-lidad	1 ¿Usted fue atendido en el laboratorio clínico sin diferencia alguna en relación a otras personas? ¿Usted fue atendido en el laboratorio clínico sin diferencia alguna en relación a otras personas?				
	2 ¿Su atención en el área de toma de muestra en el laboratorio clínico se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				
	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el laboratorio?				
	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el laboratorio clínico contó con mecanismos para atenderlo?				

	5. ¿El laboratorio contó con los análisis que solicito el médico?				
Capacidad de respuesta	6. ¿La atención en el laboratorio clínico en el área de codificación de sus datos fue rápida?				
	7. ¿La atención en el laboratorio entrega de resultados fue rápida?				
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el laboratorio fue corto?				
	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema u dificultad en el laboratorio se resolvió inmediatamente?				
Seguridad	10. ¿Durante su atención en el laboratorio clínico área de recepción de muestras se respetó su privacidad?.				
	11. ¿El Profesional de laboratorio que le atendió le explico minuciosamente como recolectar su muestra solicitada por su médico?				
	12. ¿El profesional de laboratorio que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
	13. ¿El profesional de laboratorio que le atendió le inspiró confianza?				
Empa-tía	14. ¿El profesional de laboratorio que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
	15. ¿El personal de laboratorio área de recepción de muestras le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
	16. ¿El personal de laboratorio área de toma de muestra le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
	17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de laboratorio sobre el horario de atención				

	de toma de muestra, así como el horario de entrega de los resultados?				
	18. ¿Usted comprendió la explicación del profesional de laboratorio que le brindó sobre los cuidados a tener en cuenta antes y después de la toma de muestra para sus análisis?				
Aspectos tangibles	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del laboratorio fueron adecuados para su orientación?				
	20. ¿En el laboratorio la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?				
	21. ¿El laboratorio contó con baños limpios para los pacientes?				
	22. ¿El área de toma de muestra en el laboratorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				

VALIDACIÓN DE LA FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Nombre y Apellidos del experto: VILMA MONTEAGUDO ZAMORA.

Grado académico o científico: DOCTORA EN CIENCIAS.

Lugar donde trabaja: UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO.

Título: Satisfacción del usuario externo sobre Calidad del servicio de Laboratorio Clínico. Hospital Belén de Lambayeque.

Autor: Bach. TM. Acosta Suclupe José Tomás.

A continuación se presenta una tabla que contiene 17 columnas por enunciados para evaluar las preguntas del cuestionario que se desea validar.

Marque con una (C) si la pregunta es correcta y con una (M) si considera que hay que modificarla.

**La modificación será detallada al final en el espacio de observaciones.
Al finalizar, le agradecemos su firma y sello en la ficha.**

Preguntas	Evaluación																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
3	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
8	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
9	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
10	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
11	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
12	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
13	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
14	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
15	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
17	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
18	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
19	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
20	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
21	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
22	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C

Observaciones y Sugerencias _____

Firma y Sello.


Dra. VILMA MONTEAGUDO ZAMORA
Carné de Extranjería 001725395

VALIDACIÓN DE LA FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Nombre y Apellidos del experto: MÓNICA PATRICIA FARRO PUICÓN.

Grado académico o científico: MÁSTER.

Lugar donde trabaja: UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO.

Título: Satisfacción del usuario externo sobre Calidad del servicio de Laboratorio Clínico. Hospital Belén de Lambayeque.

Autor: Bach. TM. Acosta Suclupe José Tomás.

A continuación se presenta una tabla que contiene 17 columnas por enunciados para evaluar las preguntas del cuestionario que se desea validar.

Marque con una (C) si la pregunta es correcta y con una (M) si considera que hay que modificarla.

La modificación será detallada al final en el espacio de observaciones.

Al finalizar, le agradecemos su firma y sello en la ficha.

Preguntas	Evaluación																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
3	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
8	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
9	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
10	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
11	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
12	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
13	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
14	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
15	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
17	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
18	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
19	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
20	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
21	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
22	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C

Observaciones y Sugerencias_____

Firma y Sello.

VALIDACIÓN DE LA FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Nombre y Apellidos del experto: OSCAR MANTECÓN LICEA.

Grado académico o científico: MÁSTER EN CIENCIAS.

Lugar donde trabaja: UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO.

A continuación se presenta una tabla que contiene 17 columnas por enunciados para evaluar las preguntas del cuestionario que se desea validar.

Marque con una (C) si la pregunta es correcta y con una (M) si considera que hay que modificarla.

La modificación será detallada al final en el espacio de observaciones.

Al finalizar, le agradecemos su firma y sello en la ficha.

Preguntas	Evaluación																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
3	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
8	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
9	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
10	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
11	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
12	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
13	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
14	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
15	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
17	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
18	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
19	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
20	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
21	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
22	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C

Observaciones y Sugerencias_____


Mg. OSCAR MANTECÓN LICEA
Colegio de Edreneya 002807788

Firma y Sello.