

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL LABORATORIO CLÍNICO
DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT, ANTIGUA GUATEMALA**

Estudio descriptivo transversal realizado en la consulta externa durante noviembre de 2019

Tesis

Presentada a la Honorable Junta Directiva
de la Facultad de Ciencias Médicas de la
Universidad de San Carlos de Guatemala

María Victoria Andalucía De León Balan

Médico y Cirujano

Guatemala agosto 2020

El infrascrito Decano y el Coordinador de la Coordinación de Trabajos de Graduación –COTRAG-, de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, hacen constar que:

La bachiller:

MARÍA VICTORIA ANDALUCÍA DE LEÓN BALAN 201021681 2106 52012 0401

Cumplió con los requisitos solicitados por esta Facultad, previo a optar al título de Médico y Cirujano en el grado de licenciatura, y habiendo presentado el trabajo de graduación titulado:

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL LABORATORIO CLÍNICO
DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT, ANTIGUA GUATEMALA**

Estudio descriptivo transversal realizado en la consulta externa, noviembre de 2019

Trabajo asesorado por la Dra. Nirma Renata Moreira Ramirez y revisado por la Dra. María Alejandra Monterroso Soberanis, quienes avalan y firman conformes. Por lo anterior, se emite, firman y sellan la presente:

ORDEN DE IMPRESIÓN

En la Ciudad de Guatemala, el veintisiete de junio del dos mil veinte



César Oswaldo García García
Coordinador

Vo. Bo.
Dr. Jorge Fernando Orellana Oliva
Decano



Guatemala, 27 de junio del 2020.

Doctor
César Oswaldo García García
Coordinador de la COTRAG
Facultad de Ciencias Médicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Dr. García:

Le informo que yo:

MARÍA VICTORIA ANDALUCÍA DE LEÓN BALAN



Presenté el trabajo de graduación titulado:

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL LABORATORIO CLÍNICO
DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT, ANTIGUA GUATEMALA**

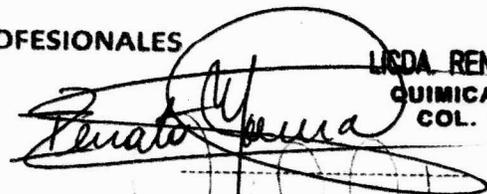
Estudio descriptivo transversal realizado en la consulta externa, noviembre de 2019.

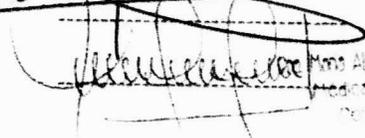
Del cual el asesor y el revisor se responsabilizan de la metodología, confiabilidad y validez de los datos, así como de los resultados obtenidos y de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones propuestas.

FIRMAS Y SELLOS PROFESIONALES

Asesor (a): Lic. Nirma Renata Moreira Ramirez

Revisor (a): Dra. María Alejandra Monterroso Soberanis


LIRMA RENATA MOREIRA
QUIMICA BIOLOGA
COL. No. 2101


Maria Alejandra Monterroso
Medico y Cirujano
col. 18.619

Reg. de personal 20100450

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por darme la vida y la oportunidad de vivir y servir para Él.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: Por ser mi alma mater, Tricentenario entre las grandes, por instruirme como médico.

Al hospital: Pedro de Bethancourt, Antigua Guatemala por abrirme sus puertas y ser parte de mi formación académica.

A mi asesora y revisora de tesis: Msc. Licda. Nirma Renata Moreira Ramírez y Msc. Dra. María Alejandra Monterroso Soberanis, por ser mis mentores académicos y sus valiosos aportes a esta investigación.

A: Dra. Mónica Rodas por la orientación durante este trabajo de investigación.

A la Coordinación de trabajos de graduación: Por brindarme la oportunidad de ser investigadora.

DEDICATORIA

A Dios mi Señor que me dio la vida, le dedico mi profesión y mi trabajo sea por Él y para Él.

A mis padres Carlos Rolando De León Balan † y María Remedios Balan Car por darme la vida y se mis padres, enseñarme un legado y apoyarme en mis estudios.

A mi hermana Jeshuan Turanda † por su apoyo incondicional y ejemplo; en donde te encuentres en este momento te dedico cada uno de mis logros, mi profesión, Dios te bendiga.

A mi hermano Augusto Rabbí por su apoyo y ayuda incondicional Dios te bendiga siempre.

A mis amigas/os Nancy de León, Velveth Quisque, Ángel Yos, por compartir la aventura universitaria conmigo, a Jackeline Román, Sindy López y Aury López gracias por alegrar mi vida desde niñas.

A Vinicio Gómez por su dedicación, amor y paciencia gracias.

A la USAC grande entre las mejores, un orgullo ser profesional de esta casa de estudios.

A mis maestros por sus enseñanzas gracias a cada uno de ustedes.

A mi revisora Dra. María Alejandra Monterroso Soberanis por su apoyo y tutoría fundamental en esta investigación gracias por todo.

María Victoria Andalucía De León Balan

Responsabilidad del trabajo de graduación

El autor o autores es o son los únicos responsables de la originalidad, validez científica, de los conceptos y de las opiniones expresadas en el contenido del trabajo de graduación. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Coordinación de Trabajos de Graduación, la Facultad de Ciencias Médicas y para la Universidad de San Carlos de Guatemala. Si se llegará a determinar y comprobar que se incurrió en el delito de plagio u otro tipo de fraude, el trabajo de graduación será anulado y el autor o autores deberá o deberán someterse a las medidas legales y disciplinarias correspondientes, tanto de la Facultad, de la Universidad y otras instancias competentes.

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala, 2019. **POBLACIÓN Y MÉTODOS:** Estudio descriptivo de corte transversal, con una muestra por cuotas: 216 usuarios. Se realizó un análisis estadístico descriptivo univariado. Se utilizó el cuestionario validado SERVQUAL. Avalado por el Comité de Bioética en Investigación en Salud de la Facultad de Ciencias Médicas. **RESULTADOS:** La edad media fue 44 ± 17 ; sexo femenino 83.3% (180); escolaridad primaria 48% (104), diversificado 24% (52), ninguna 13% (29), básico 10.6% (23), universitario 3.7% (8); religión católica 60% (130), evangélica 32% (71), otra 8% (15); lugar de procedencia municipal 71% (153), aldeas 29% (62); estado civil casado 49% (105), soltero 28% (61), unido 16% (35), viudo 5% (11), separado 2% (4); etnia ladino 66% (142), indígena 28% (60); ocupación ama de casa 68% (146), comercio 6% (14), otra 26% (56).). El grado de satisfacción del usuario fue de 87% satisfactorio. Las dimensiones que determinaron la satisfacción del usuario fueron seguridad 95.8% (207) y empatía 91% (198). **CONCLUSIONES:** La mayoría de los usuarios son de sexo femenino, 44 años de edad, casadas, amas de casa, ladinas, católicas y procedentes del municipio de Antigua Guatemala. Gran parte de los usuarios reportan satisfacción global con el servicio, las dimensiones seguridad y empatía determinan la satisfacción de los usuarios, destaca la insatisfacción en bienes tangibles. Las percepciones no superan las expectativas, los usuarios perciben menos calidad de la esperada según la metodología SERVQUAL.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, calidad de la atención de salud, evaluación de los servicios.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO DE REFERENCIA	3
2.1 Marco de antecedentes.....	3
2.2 Marco referencial.....	7
2.3 Marco teórico.....	13
2.4 Marco conceptual.....	14
2.5 Marco geográfico.....	15
2.6 Marco institucional.....	16
2.7 Marco legal.....	17
3. OBJETIVOS	19
3.1 General.....	19
3.2 Específicos.....	19
4. POBLACIÓN Y MÉTODOS	21
4.1 Enfoque y diseño de investigación.....	21
4.2 Unidad de análisis y de información.....	21
4.3 Población y muestra.....	21
4.4 Selección de los sujetos a estudio.....	22
4.5 Definición y operacionalización de las variables.....	23
4.6 Técnica, procesos e instrumentos utilizados en la recolección de datos.....	27
4.7 Procesamiento y análisis de datos.....	28
4.8 Alcances y límites de la investigación.....	30
4.9 Aspectos éticos de la investigación.....	30
5. RESULTADOS	33
6. DISCUSIÓN	35
7. CONCLUSIONES	39
8. RECOMENDACIONES	41
9. APORTES	43

10. REFERENCIAS BIBILOGRÁFICAS	45
11. ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Likert para medir la satisfacción del usuario.....	13
Tabla 5.1 Características sociodemográficas de los usuarios.....	33
Tabla 11.3.1 Grado de satisfacción de los usuarios	57
Tabla 11.3.2 Satisfacción de los usuarios por dimensiones.....	57
Tabla 11.4.1 Puntuación SERVQUAL.....	58
Tabla 11.4.2 Índice de calidad del servicio	58

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 5.2 Grado de satisfacción de los usuarios	34
Grafica 5.3 Satisfacción de los usuarios por dimensiones	34

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 11.1 Consentimiento Informado.....	51
Anexo 11.2 Instrumento.....	53
Anexo 11.3 Resultado.....	57
Anexo 11.4 Índice de calidad del servicio según metodología SERVQUAL.....	58

GLOSARIO DE SIGLAS

E: expectativas

MSPAS: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

P: percepciones

SERVPEF: Service Performance

SERVQUAL: Service Quality

SERVHOSP: Service Quality Hospital

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida así mismo, autores afirman: es la evaluación que realiza el usuario respecto de un producto o servicio, estableciendo que, si ese producto o servicio ha respondido a sus necesidades y expectativas desde luego, es uno de los principales indicadores de la calidad de los servicios de salud. Una forma de evaluarla es conocer las percepciones de los usuarios que frecuentemente se valora con encuestas de opinión, que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente ligadas con las expectativas previas de los pacientes.¹⁻³

El laboratorio clínico debe garantizar un producto de calidad, a su vez éste se traduce en la satisfacción de los usuarios; aún se considere un componente subjetivo dado que el laboratorio clínico es un servicio que forma parte de la red de servicios hospitalarios ya que, es una pieza primordial y sustancial para el segundo nivel de atención, en este caso para el Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala el cual se encuentra ubicado en el departamento de Sacatepéquez. Se conoce que la población usuaria de los servicios de consulta externa del hospital proviene un 10 % del mismo municipio, mientras que el 4 % viaja desde el departamento de Chimaltenango y el 86 % se distribuye en los municipios de Sacatepéquez.^{1, 3-6}

Una de las funciones de un laboratorio clínico es: informar sobre el estado de salud del paciente a través de exámenes clínicos a solicitud del médico, quien utiliza el informe de los análisis diagnósticos para seguimiento y tratamiento de enfermedades. Idealmente los laboratorios clínicos ejecutan acciones necesarias para cumplir con las expectativas del paciente como por ejemplo ofrecer instalaciones adecuadas, contar con recursos a disposición del paciente, disponer de personal capaz de brindar información con amabilidad a los usuarios, sobre el servicio además, de estar entrenado para la correcta extracción de muestras y el registro adecuado y confidencial de la información.^{1, 3, 7}

En cuanto a estudios previos, con relación a la determinación de la satisfacción de usuarios de laboratorios clínicos, en particular en México en 2018, se demostró en una investigación que, una de las dimensiones que ejercen mayor impacto en la satisfacción

de los usuarios, es la calidad de servicio del personal del laboratorio clínico así mismo, en Nicaragua 2015, se realizó un estudio sobre la opinión de los usuarios y la calidad de servicio que brinda el laboratorio clínico de un centro de salud, en efecto, reportó un 74 % de usuarios moderadamente satisfechos indicando que el servicio estudiado no alcanza cubrir las expectativas de los usuarios.^{8,9} En comparación, con Guatemala, no se han realizado estudios que se dirijan a usuarios de laboratorios clínicos, por lo tanto el “desconocimiento de la insatisfacción o satisfacción del usuario, es desconocimiento del grado de calidad que ofrece un servicio”.¹⁰

Globalmente esta investigación, utilizó la metodología de encuesta de satisfacción de usuarios SERVQUAL para medir la percepción del servicio y comparar las expectativas, dicho de otra manera, esta metodología apunta la satisfacción del usuario como un indicador de la calidad del servicio.

Esta investigación visualizó una perspectiva general y específica del grado de satisfacción de los usuarios, documentarlos y cuantificarlos para el departamento de laboratorio clínico y el Hospital Pedro de Betancourt.

A partir de este contexto se planteó la pregunta general de investigación: ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios de consulta externa del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala, 2019?

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco de antecedentes

Un estudio realizado en Bolivia, determinó el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad asistencial en el laboratorio clínico de un hospital estatal, en el año 2006. Se utilizó un cuestionario denominado SERQVHOS. Se reportó que el 63.9 % de los encuestados indicó insatisfacción por tiempo de espera excesivo, mientras que el 64.3 % indicó que el tiempo de entrega de resultados es adecuado. La insatisfacción de los pacientes se asoció a la percepción de falta de información durante el ingreso, la organización de la asistencia, la valoración de los recursos y trato personal. Según las características sociodemográficas de los usuarios, se reportó un 59.6 % de pacientes de sexo masculino y un 40.4 % de sexo femenino, comprendido en edades de 59 a 68 años; respecto a la escolaridad, se reportó un 53.2 % de pacientes con grado universitario comparado con un 34 % de pacientes con grado secundaria y un 12.8 % de pacientes entrevistados con grado primaria.¹¹

En Costa Rica otro estudio analizó la satisfacción del usuario de un laboratorio clínico que realiza exámenes urgentes, del Área de Salud de Cariari en el primer semestre del 2009; bajo las dimensiones de capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, confort, comunicación y profesionalismo. Se utilizó el Instrumento para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario de la Organización Panamericana de la Salud, el cual fue adaptado, para fines de aplicación. Según los resultados, la insatisfacción del usuario se concentró en la dimensión capacidad de respuesta, así lo indicó un 40 % de los encuestados, debido al tiempo de espera para ser atendidos en la ventanilla en las horas pico (de 6-10 am). Así mismo el 65% de los entrevistados opinó que el tiempo de espera de entrega de resultados es prolongado.⁷

Por otro lado, en Buenos Aires Argentina se realizó una encuesta a los pacientes del consultorio externo del laboratorio clínico de un hospital para enfermos crónicos y agudos en San Juan de Dios de La Plata 2012, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios. El 50 % de los encuestados indicó insatisfacción en tiempo para obtener turno o cita. Así mismo, el 24 % indicó insatisfacción en el edificio de la sala de extracciones. Considerando estos motivos de insatisfacción de los usuarios, se concluye que la falta de personal y alta demanda ocasiona retraso en la obtención de turnos

afectando el diagnóstico y control de enfermedades de los usuarios. También, las deficiencias edilicias de la institución, se relacionó con la insatisfacción de los usuarios al no contar con las salas de extracción unificadas, ya que, por la antigüedad del edificio, la ubicación dificultaba la comodidad y el acceso de los pacientes.¹²

En Cartagena 2014 se realizó una investigación sobre la satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico de una Empresa Social del Estado nivel III. Se realizó una encuesta propuesta por la Universidad de Antioquia; modificada y adaptada al nivel cultural, que medía los atributos de calidad siguientes: oportunidad, satisfacción en el trato, en la información, condiciones de privacidad, limpieza y comodidad de las instalaciones. Se reportó deficiencia significativa en el atributo oportunidad, así pues el 45.5 % de los encuestados refirió insatisfacción con relación al tiempo de espera para ser atendidos en recepción. En cuanto a la satisfacción por género, no se encontró diferencia significativa entre género y la satisfacción de los usuarios puesto que el 98.1 % los pacientes masculinos indicaron sentirse satisfechos y también el 98.7 % de las pacientes femeninas indicaron sentirse satisfechas.¹³

Así mismo en Cartagena Colombia en 2015 se evaluó la calidad del servicio del laboratorio clínico de un centro de salud por medio de una encuesta de satisfacción de usuarios. Se reportó que el 42.72 % respondió que la dimensión toma de muestras y área de recepción-registro, la percepción del servicio es regular, comparado con el 34.95 % que piensa que el servicio es malo. La tendencia de las respuestas de los encuestados fue la opción de regular y malo. En definitiva, el principal resultado que se halló fue que el laboratorio no cumple con los requerimientos físicos ni de recurso humano como para brindar un servicio de calidad.¹⁴

En ese mismo año en Nicaragua, se evaluó la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico de un centro de salud, por medio de un cuestionario basado en el método SERVQUAL. Los resultados indicaron que, al evaluar las expectativas y percepciones de los usuarios, el 92 % indicó que la organización es fundamental para cumplir sus expectativas y en lo que respecta la percepción se obtuvo que el 74 % indicó satisfacción moderada respecto al servicio. Según las características demográficas de los usuarios se obtuvo que el 63 % de los usuarios eran de sexo femenino, 61 % en edad de menor a 37 años. En conclusión, existe oportunidad de mejoras en la

calidad del servicio en el laboratorio clínico de forma similar entre las cinco dimensiones de SERVQUAL.⁹

En Ecuador, un estudio evaluó el nivel de satisfacción con la calidad de la atención dispensada a los usuarios externos del laboratorio clínico del Instituto Ecuatoriano del Seguro Social, 2015. Se utilizó un cuestionario con 3 preguntas centrales, con referencia a la calidad de atención por el personal, confiabilidad y entrega de resultados. En relación a los resultados, el 86 % de los encuestados calificaron de muy buena la atención por el personal. Respecto a confiabilidad el 81 % de los usuarios indicó total satisfacción. Por otro lado, el 79 % de los usuarios calificó la entrega de resultados de muy bien. Los autores concluyeron que el servicio de laboratorio satisface la expectativa de los usuarios.¹⁵

Otro estudio en Honduras, evaluó la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico de un hospital en 2016. Se utilizó el método de cálculo de las brechas de cada¹⁶ una de las dimensiones, resultado de las expectativas menos la percepción del usuario, bienes tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. En los resultados, se reportó que todas las brechas fueron negativas. En relación con los usuarios, el 74 % correspondían al sexo femenino y 26 % al sexo masculino. Los autores, concluyeron según la percepción y la expectativa de los usuarios, que el servicio cumple con el estándar de calidad moderada por tanto, indica que hay déficit en el servicio que presta el laboratorio clínico del hospital.¹⁶

A continuación, en Lima, Perú se realizó una revisión sistemática con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario del laboratorio clínico a nivel hospitalario, 2016. Las encuestas utilizadas en los 15 estudios, consideraron la dimensiones del método SERVQUAL dentro de sus preguntas; por ejemplo todas evaluaron capacidad de respuesta, 7 de ellos evaluaron la fiabilidad, 12 estudios la seguridad, 4 la empatía y 11 estudios aspectos tangibles. De los estudios analizados, la capacidad de respuesta fue calificada por los usuarios con una puntuación alta; excepto en Sudáfrica y en Perú donde fue calificada como baja. La dimensión fiabilidad, fue mejor calificada en un estudio de Costa Rica; mientras que la dimensión empatía fue mejor calificada en un estudio de Colombia (alta).¹⁷

A si mismo, en Lima Perú, una investigación se llevó a cabo con el fin de determinar los factores agrupados a la satisfacción del usuario del servicio del laboratorio clínico de un

hospital, 2018. Se comprobó que los factores más influyentes en la satisfacción de los usuarios fueron: toma de muestra con un 82.2 % de usuarios satisfechos así mismo el 71.2 % de los encuestados estaban satisfechos con la atención del personal del laboratorio seguido de un 57.7 % de usuarios satisfechos con la entrega de resultados, un 54.8 % indicó satisfacción con la accesibilidad de horario mientras que un 57.5 % indicó satisfacción con la atención por el personal del laboratorio y finalmente el factor infraestructura influyó en un 53.4 % de usuarios satisfechos.¹⁸

Así pues nuevamente en Lima, Perú se realizó un estudio para determinar la relación entre satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio del laboratorio clínico de un hospital, 2018. Se obtuvo la satisfacción global con un 97.5 % de usuarios satisfechos con el servicio. También, las dimensiones mejor calificadas como: seguridad con un 82.9 %, aspectos tangibles con 80.9 % y la dimensión menor calificada fue el entorno del servicio de laboratorio con un 80.2 % de usuarios satisfechos. Tras finalizar el estudio se concluye que, el nivel de satisfacción del paciente, tiene relación con la calidad de atención del servicio.¹⁹

2.2 Marco referencial

2.2.1 Satisfacción

Autores argumentan que, la satisfacción es “la evaluación que realiza el cliente o usuario respecto de un producto en términos de que si ese bien o servicio ha respondido a sus necesidades y expectativas, la ausencia del cumplimiento de éstas da como resultado la insatisfacción con el producto adquirido”.^{1,2}

La satisfacción “es un estado mental del usuario a representar sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información”.²⁰

“La satisfacción del usuario es el dato resultante del constructo del usuario al comparar sus expectativas con el servicio recibido, sumado a la experiencia personal y cognoscitiva, evaluada según su nivel social, nivel educativo, personalidad, cultura, valores morales y necesidades personales además aporta la información necesaria para la medición de la calidad de un servicio”.²¹

“La satisfacción del paciente representa el grado en que la atención prestada cumple las necesidades y expectativas de los usuarios”.²¹

“El concepto de satisfacción del paciente como un indicador de calidad de los programas sanitarios. El autor resalta la importancia de la insatisfacción de los pacientes como un problema importante produciendo a corto plazo malestar en los usuarios y a largo plazo puede producir mal apego al tratamiento y una inadecuada evolución clínica hasta abandono del tratamiento lo que genera pérdidas de insumos y peor aún pérdidas humanas.”¹⁹

En salud pública, la satisfacción de necesidades de salud debe ser abordada de manera integral, ofreciendo además de servicios, calidad y esfuerzos en ofrecer un trato digno a la población, atención sanitaria efectiva respetando a la ética profesional. La satisfacción de los usuarios en el área de salud pública, específicamente en los hospitales, cobra un papel primordial debido a que es el tercer nivel de atención, la instancia que el paciente acude para atenderse de algún problema de salud que no pudo ser resuelto en el

primer y segundo nivel de atención, tanto en las áreas de urgencia, consulta externa y laboratorio clínico.²²

Por otro lado el MSPAS comprobó que los usuarios expresan su valoración hacia la atención recibida en las instituciones que prestan servicios públicos por medio de la satisfacción, dicho de otra manera la satisfacción es un indicador para evaluar la calidad de atención que se brinda en su servicio.⁶

2.2.2 Laboratorio clínico

El laboratorio clínico se define como “una herramienta primordial para el área médica, ya que por medio de éste se diagnostican diferentes patologías y además se realizan estudios para establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar al paciente, al igual que el seguimiento del mismo por lo tanto representan un valioso recurso de los servicios de salud preventivos y curativos”.²³

El laboratorio clínico es parte del departamento de medios diagnósticos de una institución de salud así mismo concluye que algunos procedimientos antiguos, han desaparecido en algunos laboratorios y el valor de ellos es incalculable, “recordando que la nueva tecnología muchas veces no puede desplazar a otras que han jugado un papel diagnóstico de alta capacidad diagnóstica en nuestra población contribuyendo así a una aplicación necesaria para el diagnóstico de las diferentes enfermedades en nuestros pacientes”.²⁴

“El laboratorio clínico diagnostica, evoluciona y observa si el tratamiento obedece a los criterios terapéuticos prescritos por el médico”.²⁴

El laboratorio clínico dependiendo de su complejidad y según el nivel de atención, desempeña procedimientos distintos. “Los laboratorios clínicos del primer y segundo nivel de atención realizan principalmente análisis de hematología, serología, y microbiología, mientras que los hospitales nacionales realizan pruebas especializadas además de las anteriores mencionadas, amplia microbiología y banco de sangre. El laboratorio clínico del Hospital Pedro de Betancourt ha sido clasificado dentro del segundo nivel de atención”.⁶

“En el caso de los laboratorios que tienen bajo su responsabilidad banco de sangre, también tienen otro objetivo que es brindar hemocomponentes, según los estándares de calidad establecidos”.²⁵

2.2.3 Características de la población

El MSPAS realizó la evaluación global de la demanda de población consultante de la red nacional de servicios hospitalarios, determinando que cerca del 33 % de la población total a nivel nacional, hace uso de hospitales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.²⁶

La población usuaria “representa el papel más importante en el tema de la calidad”, es quien necesita y busca el servicio, lo utiliza y emite juicios de valor sobre el mismo.²⁷

La satisfacción es determinada “por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, varía con la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico y los cambios del estado de salud”.²⁸

Respecto a la edad de la población usuaria, “las personas mayores de 36 años asignan menor puntaje a la dimensión de elementos tangibles a comparación de los pacientes de menor rango de edad”.²⁹ En efecto, la edad es inversamente proporcional a la valoración de la calidad, en otras palabras, a más edad del paciente, menor es la ponderación a las preguntas.²⁹ Por ejemplo, en un estudio, se aplicó una encuesta que incluyó variables sociodemográficas y reportó que la población usuaria se encontró en rangos de 21-40 años con un 25.8 %, 41-60 años con un 28 % y de 61-80 años un 46.2 %.²⁹

Respecto al sexo de los usuarios, un estudio en Colombia reportó que el 59.8 % de los encuestados, pertenece al género femenino y el 40.2 % al de género masculino. Del total de los usuarios el 98.5 % estaban satisfechos y el 1.5 % insatisfechos, concluyendo así, que no existe diferencia significativa entre el género y la satisfacción de los usuarios.¹⁹ Otro estudio en Perú presentó como resultados de su estudio que el 79 % de los consultantes eran de sexo femenino y solo el 21 % eran del sexo masculino.¹³

Según el nivel de escolaridad estudios han reportado que el 73 % de los consultantes poseen estudios a nivel secundario, nivel universitario con un 7 % y sólo un 1

% de población con analfabetismo. En efecto, del total de encuestados, 65.13 % indican insatisfacción con la calidad de los servicios de salud brindados por los establecimientos en estudio y que solo el 34.9 % indicó satisfacción por la atención recibida.²¹

2.2.4 SERVQUAL

Valerie A. Zeithaml A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollaron una metodología para medir la calidad del servicio que fue llamada SERVQUAL. Estos autores definen la calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios sobre un servicio, de esta manera si las percepciones del usuario superar a las expectativas, se demostrará una elevada calidad percibida del servicio, por consiguiente una alta satisfacción de los usuarios. Este modelo tiene como propósito mejorar la calidad del servicio ofrecido por una organización.^{18,31}

Así mismo el modelo SERVQUAL indica factores claves que condicionan las expectativas de los usuarios y que están determinados por agentes como:

- Comunicación boca-oreja, esto hace referencia a los comentarios que los usuarios oyen de otros usuarios.
- Las necesidades únicas de los usuarios.
- Experiencias previas de los usuarios con el servicio.
- Comunicaciones externas de los proveedores de las prestaciones del servicio.^{18,31,32}

El modelo SERVQUAL es una herramienta compuesta por un cuestionario de 22 ítems formulado por Valerie A. Zeithaml A. Parasuraman y Leonard L. Berry validado en el año 1991 con el apoyo del Marketing Science Institute (MSI) en Cambridge, Massachusetts EEUU y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios; el estudio de validación concluyó en Junio de 1992. Desde su concepción este modelo ha pasado por diferentes modificaciones en su contenido y la distribución de los ítems.^{18, 31}

El modelo establece 5 dimensiones que los usuarios utilizan relativamente como criterio de evaluación para estimar la calidad de un servicio, se definen a continuación:

- Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio cuidadosamente.
- Capacidad de respuesta: Disposición, esmero de ayudar a los usuarios y proveer el servicio con prontitud.
- Seguridad: conocimiento y habilidad mostrado por los empleados para generar confianza.
- Empatía: Atención personalizada que se provee a los usuarios.
- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, materiales de comunicación y personal. ^{22, 30, 31, 32, 33}

2.2.5 La Encuesta SERVQUAL

Las encuestas de satisfacción de usuarios, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez, por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora. ^{21,33}

La encuesta SERVQUAL es una herramienta multidimensional que ha tenido validez y confiabilidad, alrededor del mundo es la más aceptada y utilizada para medir satisfacción de los usuarios de empresas de servicios. La encuesta SERVQUAL ha sido ampliamente utilizada en diferentes servicios de salud. ^{21, 33}

La primera sección trata sobre las expectativas del usuario, es decir la opinión sobre cómo debería ser prestado el servicio. Se realiza mediante 22 declaraciones que el usuario debe calificar en una escala de 1 a 7, según el grado de expectativa para cada una de las declaraciones del cuestionario. La segunda sección se pretende obtener la percepción del usuario sobre la prestación del servicio, es decir la consideración del usuario sobre las características de la institución comparadas con las declaraciones. ³²

Situada entre las dos secciones anteriores se encuentra la sección que cuantifica la evaluación del usuario respecto a las 5 dimensiones establecidas por el modelo SERVQUAL, para calcular la puntuación del usuario. ³³

El cuestionario SERVQUAL está constituido de la siguiente manera:

- 22 preguntas de expectativas

- 22 preguntas de percepciones

Están distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Bienes tangibles : preguntas del 01 al 05
- Fiabilidad: preguntas del 06 al 09
- Capacidad de respuesta: preguntas del 10 al 13
- Seguridad: preguntas del 14 al 17
- Empatía: preguntas del 18 al 22 ^{31,32,33}

De acuerdo con la metodología SERVQUAL, la importancia relativa que los usuarios conceden a estos criterios, en un escala de 100, es:

- Bienes tangibles: 11 %
- Fiabilidad: 32 %
- Capacidad de Respuesta: 22 %
- Seguridad: 19 %
- Empatía: 16 % ^{31, 32, 33}

Se procede a realizar el cálculo de las percepciones (P) menos las expectativas (E), con los datos obtenidos del cuestionario. Se puede realizar por dimensiones o por el total de enunciados. ^{21, 9, 33}

$$\text{SERVQUAL} = (P - E)$$

De esta operación se pueden obtener tres posibles situaciones:

- Que las expectativas sean mayores que las percepciones: entonces se alcanzan niveles bajos de calidad.
- Que las expectativas sean menores que las percepciones: los clientes alcanzan niveles de calidad altos.
- Que las expectativas iguallen a las percepciones: entonces los niveles de calidad son modestos. ^{31,32,33}

En base a la categorización de usuarios satisfechos o insatisfechos, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.⁵ El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad. ^{21, 31}

Para evaluar la satisfacción de los pacientes el cuestionario Servqual inicia con la descripción de las dimensiones que evalúa y da una breve explicación al usuario para que puntúe en una escala la expectativa y/o la percepción que ha tenido del servicio.^{9, 31, 32}

La escala va del 1 a 7, conocida como escala Likert, usada para medir actitudes, sobre los enunciados el entrevistado mostrará su nivel de satisfacción o insatisfacción.⁹

Tabla 1 Escala de Likert para medir la satisfacción del usuario.

Escala de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del usuario
1	Totalmente insatisfecho	0-15
2	Moderadamente insatisfecho	15-30
3	Ligeramente insatisfecho	30-45
4	Ni insatisfecho ni satisfecho	45-55
5	Ligeramente satisfecho	55-70
6	Moderadamente satisfecho	70-85
7	Totalmente satisfecho	85-100

Fuente: Hernández R, Fernandez C, Baptista P.

2.3 Marco teórico

2.3.1 Modelos teóricos de evaluación de satisfacción de usuarios.

En cuanto a los modelos teóricos de evaluación de satisfacción de usuarios propiamente en salud, conectan entre sí la idea que la satisfacción de los usuarios, constituye el indicador más usado para evaluar la calidad de la atención en general. Se destacan en particular los siguientes: ⁶

El modelo de Donabedian desarrollado en 1988, formula la teoría sobre la calidad de atención en salud y el enfoque de estructura, proceso y resultado. Sustenta que: “el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas”, por tanto la calidad se define en términos de quien la valora”, y resalta a la calidad como “adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso”. El autor destaca la magnitud del contexto del concepto “estructura”, al afirmar que ésta abarca más que factores de producción e incluye organización, financiamiento y suministros de salud. ^{6,9}

El modelo de la imagen de Grönroos sustenta que, el usuario evalúa la calidad de un servicio al percibir dos dimensiones: primero la dimensión técnica que hace referencia a la

prestación satisfactoria que el usuario recibe al obtener el producto efectivamente y el proceso prestador-usuario ha finalizado y segundo, la dimensión funcional de los procesos, que representa la forma en que el usuario nota como se brinda el servicio como resultado de la producción y demanda del servicio que se solicita.⁶

Otros autores consideran que es posible medir la calidad de un servicio mediante la percepción de los usuarios. Estos autores realizaron estudios en diversas instituciones prestadoras de servicios y consideraron que el modelo SERVQUAL no era el método más exacto para evaluar la calidad de un servicio, así surgió el modelo Service Performance (SERVPEF). Este modelo comprende los mismos ítems y dimensiones que el modelo SERVQUAL, con la diferencia que este modelo elimina la sección que comprende las expectativas de los usuarios.^{1, 18, 33}

El modelo SERVPEF se enfoca únicamente en las percepciones de los usuarios, por lo tanto comparado con el modelo SERVQUAL, el cuestionario se reduce a la mitad de las preguntas establecidas.³³

El modelo SERVQUAL “es uno de los instrumentos más citados en la literatura sobre calidad y el que mayor atención ha recibido por parte de autores de muy distintas disciplinas”. Su estructura de 44 ítems, divididos en dos escalas de 22 ítems cada una, evalúa, por un lado, las expectativas sobre el servicio ideal y, por otro, las percepciones de los usuarios del servicio que han recibido. SERVQUAL se basa en el denominado “paradigma de la desconfirmación” en la idea de que la calidad vista por el usuario es el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones que hasta la fecha es la teoría con mayor solidez.^{15, 16} Es una herramienta con propiedades psicométricas con fiabilidad y validez suficientes aplicables a gran cantidad de servicios.³¹

2.4 Marco conceptual

- Bienes tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, materiales de comunicación y personal.^{17,18}
- Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los usuarios a proveer el servicio con prontitud.^{17,18}
- Características sociodemográficas: Cualidades individuales de una persona que se involucran en la satisfacción del usuario.²¹

- Edad: Número de años que una persona vive desde su nacimiento hasta el momento.¹⁸
- Empatía: Atención personalizada que se provee a los usuarios.^{17,18}
- Escolaridad: Grado de instrucción académica de una persona.²¹
- Estado civil: Condición de una persona conforme a su relación jurídica con otras.³⁴
- Etnia: Comunidad humana que comparte rasgos socioculturales.²¹
- Fiabilidad: Habilidad para realiza el servicio cuidadosamente.^{17,18}
- Lugar de procedencia: Punto de origen o salida de un vehículo, cosa o persona.²¹
- Ocupación: Actividad que desempeña una persona para obtener remuneración económica.⁵
- Religión: Conjunto de creencias y normas que son propias de un grupo que representa la relación entre el hombre y una o varias divinidades.²¹
- Satisfacción delo usuario: Comprende el conjunto de acciones que un usuario percibe al solicitar un servicio, como el resultado de la imagen, el valor y la popularidad.³⁵
- Seguridad: Conocimiento mostrado por los empleados para generar confianza.^{17,18}
- Sexo: Condición de un organismo que distingue entre masculino y femenino.³⁶

2.5 Marco geográfico

El Hospital Nacional Pedro de Betancourt se encuentra situado en la Aldea San Felipe en el municipio de Antigua Guatemala, Departamento de Sacatepéquez.³⁷

Su jurisdicción departamental comprende 16 municipios que son: Antigua Guatemala, Jocotenango, Pastores, Santo Domingo Xenacoj, Sumpango, Santiago Sacatepéquez, San Bartolomé Milpas Altas, Magdalena Milpas Altas, Santa María de Jesús, Ciudad Vieja, San Miguel Dueñas, Alotenango y San Antonio Aguas Calientes.³⁷

El departamento de laboratorio clínico del Hospital Pedro de Betancourt, se encuentra delimitado geográficamente en las siguientes áreas: Coprología y Uroanálisis, Hematología y Química sanguínea, microbiología y banco de sangre, recepción y consulta externa.³⁷

El problema se planteó en los pacientes de consulta externa que utilizan el servicio de 7:00 am a 11:00 en el laboratorio descrito anteriormente.

Según datos de “Población por grupo de edad y áreas de salud, Año 2014 realizado por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en el departamento de Sacatepéquez “la población es de 336,606 habitantes de ambos sexos, distribuida en los diferentes municipios y aldeas” la cual, el Hospital atiende al 80% de dicha población, además de la población proveniente de departamentos cercanos, como Chimaltenango y Escuintla.^{38, 39}

2.6 Marco institucional

El Hospital Pedro de Bethancourt ha sido catalogado por el MSPAS como un hospital departamental. Presta los servicios de consulta externa, de emergencia y de hospitalización. También realiza las acciones intramuros de promoción y prevención de la salud, brinda asesoría técnica a los establecimientos de menor categoría ubicados en su área de influencia. ⁶

“Un hospital departamental es un establecimiento de salud de atención permanente cuya función principal es la recuperación y rehabilitación de la salud; se encuentra ubicado en la cabecera departamental”. ^{6,37}

La demanda de servicios de consulta externa del Hospital Pedro de Bethancourt proviene del mismo municipio un 10 %, mientras que el 7 % proviene de Jocotenango, un 6% viaja desde Ciudad Vieja, el 5 % proviene de Magdalena Milpas Altas, un 4 % viaja desde Chimaltenango y un 8 % se moviliza desde San Lucas Sacatepéquez y Santa Lucía Milpas Altas. El resto de la demanda se encuentra distribuida a nivel de todo el departamento en porcentajes menores al 1 %”. ^{6,37}

2.7 Marco legal

Ley de protección al consumidor y usuario.

Capítulo I

Artículo 3 Definiciones ⁴⁰

Literal C

Consumidor: “Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.” ⁴⁰

Literal K

Usuario: “Persona legal o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.” ⁴⁰

Capítulo II Consumidores usuarios y proveedores

Sección I Derechos de los consumidores y usuarios

Artículo 4. Derechos de los consumidores y usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes son derechos básicos de los consumidores y usuarios: ⁴⁰

“La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios”. ⁴⁰

a) La libertad de elección del bien o servicio.

b) La libertad de contratación.

c) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, cualidades, contenido y riesgo que eventualmente pudieron presentar.⁴⁰

3. OBJETIVOS

3.1 General

3.1.1 Determinar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala, 2019.

3.2 Específicos

3.2.1 Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico.

3.2.2 Determinar las características socio demográficas de los usuarios del laboratorio clínico.

3.2.3 Identificar las dimensiones que determinan la satisfacción en los usuarios del laboratorio clínico.

4. POBLACIÓN Y MÉTODOS

4.1 Enfoque y diseño de investigación

4.1.1 Enfoque: Cuantitativo

4.1.2 Tipo/diseño: Descriptivo /transversal

4.2 Unidad de análisis y de información

4.2.1 Unidad de análisis

Grado de satisfacción obtenido con el cuestionario del modelo SERVQUAL.

4.2.2 Unidad de información

Usuarios del servicio de laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt por consulta externa de 7:00 – 12:00 am durante el mes de noviembre 2019.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

Según datos de producción del laboratorio clínico durante el año 2018, la cantidad de pacientes adultos atendidos por consulta externa fue de 5919. Equivalente a un promedio de 493 pacientes mensual.

4.3.2 Muestra

Se calculó la muestra por medio de fórmula para estudios descriptivos de poblaciones finitas.

$$n = \frac{N z^2 P q}{d^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N= población

z²= coeficiente de confiabilidad

P= proporción

q= 1-P

Se realizó la siguiente operación:

$$n = \frac{493 (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (493 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 216$$

El resultado de la muestra fue de 216 usuarios.

4.3.3 Tipo y técnica de muestreo

Muestreo probabilístico, por cuotas.

4.4 Selección de los sujetos a estudio

4.4.1 Criterio de inclusión

- Usuarios de género femenino y masculino pacientes de consulta externa que utilizaron el laboratorio clínico del hospital Pedro de Betancourt en el año 2019.
- Usuarios guatemaltecos y extranjeros.
- Usuarios mayores de 18 años de edad al momento de la entrevista.
- Usuario que brindó su aprobación para ser encuestado.
- Usuario que sabía hablar y entender idioma español o en su defecto su acompañante, y éste tradujo.

4.4.2 Criterios de exclusión

- Usuarios sin acompañantes que presentaron algún tipo de discapacidad intelectual y psíquica.
- Usuarios que no completaron y no llenaron adecuadamente la encuesta.

4.5 Definición y operacionalización de las variables

Macro- variable	Micro- variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de medición	Criterios de clasificación /unidad de medida
Grado de satisfacción	Satisfecho	Evaluación que realiza el usuario de un producto o servicio que ha respondido a sus necesidades y expectativas. ⁷	Cantidad total de respuestas satisfechas obtenidas.	Categórica	Nominal	>60 %
	Insatisfecho	Ausencia del cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario de un producto o servicio. ³⁵	Cantidad total de respuestas insatisfechas obtenidas.	Categórica	Nominal	< 40 %
Características sociodemográficas	Edad	Número de años que una persona ha vivido desde su nacimiento hasta el momento. ¹⁸	Edad referida por el paciente.	Numérica discreta	Razón	Años
	Sexo	Condición de un organismo que distingue entre masculino y femenino. ³⁶	Respuesta de identidad sexual referida por el usuario.	Categórica dicotómica	Nominal	Masculino Femenino
	Escolaridad	Grado de instrucción académica de una persona. ²¹	Ultimo grado de estudio finalizado.	Categórica politómica	Ordinal	Ninguna Primaria Básico Diversificado Universitario

	Religión	Conjunto de creencias y normas que son propias de un grupo que representa la relación entre el hombre y una o varias divinidades. ²¹	Doctrina que dice profesar el entrevistado.	Categórica politómica	Nominal	Católica Evangélica Mormona Testigo de Jehová Otra
	Estado civil	Condición de una persona conforme a su relación jurídica con otras. ³⁴	Estatus civil en el que se encuentra el entrevistado.	Categórica politómica	Nominal	Soltero Casado Divorciado Viudo Unido
	Lugar de procedencia	Punto de origen o salida de un vehículo, cosa o persona. ²¹	Nombre geográfico que responde el entrevistado.	Categórica politómica	Nominal	Nombre del Municipio
	Etnia	Comunidad humana que comparte rasgos socioculturales. ²¹	Nombre de la comunidad étnica que se autodenomina el entrevistado.	Categórica politómica	Nominal	Maya Mestizo Garífuna Xinca Extranjero
	Ocupación	Actividad que desempeña una persona para obtener remuneración económica. ⁵	Nombre de oficio que refiere el entrevistado.	Categórica politómica	Nominal	Ama de casa Agricultura Comercio Desempleado Otro

Dimensiones que determinan la satisfacción de usuarios	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio cuidadosamente. ^{17,18}	Respuestas sobre efectividad del servicio, compromiso y cumplimiento de deberes.	Categórica Politómica	Nominal	Totalmente insatisfecho Moderadamente insatisfecho Ligeramente insatisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Ligeramente satisfecho Moderadamente satisfecho Totalmente satisfecho
	Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los usuarios y proveer el servicio con prontitud. ^{17,18}	Respuesta acerca de resolución de problemas, tiempo de espera, y comunicación y comunicación asertiva.	Categórica Politómica	Nominal	Totalmente insatisfecho Moderadamente insatisfecho Ligeramente insatisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Ligeramente satisfecho Moderadamente satisfecho Totalmente satisfecho
	Seguridad	Conocimiento mostrado por los empleados para generar confianza. ^{17,18}	Respuestas sobre el comportamiento de los trabajadores, eficiencia y cortesía.	Categoría politómica	Nominal	Totalmente insatisfecho Moderadamente insatisfecho Ligeramente insatisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Ligeramente satisfecho

						Moderadamente satisfecho Totalmente satisfecho
	Empatía	Atención personalizada que se provee a los usuarios. <small>17,18</small>	Respuestas sobre comprensión de necesidades, trato agradable al usuario, horario adecuado y atención individualizada.	Categórica politémica	Nominal	Totalmente insatisfecho Moderadamente insatisfecho Ligeramente insatisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Ligeramente satisfecho Moderadamente satisfecho Totalmente satisfecho
	Bienes tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, materiales de comunicación y personal. <small>17,18</small>	Respuesta acerca de instalaciones físicas, equipo, presentación personal e información necesaria.	Categórica politémica	Nominal	Totalmente insatisfecho Moderadamente insatisfecho Ligeramente insatisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Ligeramente satisfecho Moderadamente satisfecho Totalmente satisfecho

4.6 Técnica, procesos e instrumentos utilizados en la recolección de datos

4.6.1 Técnicas y procesos

- Elaboración de anteproyecto.
- Aprobación de anteproyecto.
- Solicitud de la producción del servicio del último año.
- Elaboración de protocolo de investigación.
- Autorización por la institución de salud.
- Aprobación de protocolo de investigación.
- Autorización por el departamento de laboratorio clínico para realizar trabajo de campo.
- Consentimiento informado del paciente que particip.
- Se encuestó a los pacientes con el instrumento seleccionado.
- Se ordenaron, verificaron y se seleccionaron los instrumentos debidamente llenados.
- Se elaboró una base de datos por medio de Microsoft Excel 2013 v15.0 para la tabulación de los datos recolectados de cada cuestionario.
- Se procedió a la interpretación y análisis de las variables por medio de Microsoft Excel 2013 v15.0.

4.6.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó se conformó de la siguiente forma:

- Encabezado: logotipo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de la Facultad de Ciencias Médicas y título de la investigación.
- Número de boleta
- Instrucciones
- Primera sección datos generales
- Cuestionario SERVQUAL percepciones
- Cuestionario SERVQUAL expectativas

4.7 Procesamiento y análisis de datos

4.7.1 Procesamiento de datos

- Se procedió a colocar un número correlativo único a cada encuesta contestada.
- Se utilizó el programa de Microsoft Excel 2013 v15.0 para la formulación de la base de datos.
- Se codificaron las variables para su análisis estadístico con el programa Microsoft Excel 2013 v15.0.
- La satisfacción de los usuarios por dimensiones se distribuyó así: elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems), cada pregunta debió tener una respuesta usando la escala de Likert de 7 puntos, tecnicada y codificada desde totalmente satisfecho (7) hasta totalmente insatisfecho (1).

4.7.2 Análisis de datos

Se realizó un análisis estadístico univariado.

- Grado de satisfacción:
 - Se procedió a contar la cantidad de las respuestas satisfactorias e insatisfactorias de los cuestionarios.
 - Se estableció el grado de satisfacción por medio de los porcentajes del total de respuestas de los usuarios. Se comparó el total de respuestas insatisfechas con la matriz de resultados en base al porcentaje de insatisfacción.
 - Se representó por medio de gráfica de sectores el grado de satisfacción y la matriz de resultados.

>60 %	Por mejorar
40-60 %	En proceso
<40 %	Aceptable

- Características sociodemográficas:
 - La variable numérica edad, se analizó por medio de distribución de frecuencias y las siguientes medidas: media, mediana y moda.
 - Posteriormente se representó en una tabla resumen: media de edad y desviación estándar; edades según amplitud, frecuencia y porcentaje. Las demás características sociodemográficas de los usuarios se representaron también en la misma tabla con frecuencia y porcentaje.

- Dimensiones que determinan la satisfacción de los usuarios:
 - Según las dimensiones: bienes tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se clasificaron las respuestas en base a la escala de Likert (del 1 al 7) que utiliza el cuestionario SERVQUAL, en la cual: insatisfacción está codificada por los numerales 1, 2 y 3; ni satisfecho ni insatisfecho codificada por 4 y satisfecho por los numerales 5, 6 y 7.
 - Se representó en un gráfico tipo spider o radial, la satisfacción de los usuarios según dimensiones según frecuencia y porcentaje de respuestas de los usuarios.
 - Con los datos obtenidos de las encuestas fue posible determinar el Índice de Calidad en el Servicio (ICS), a partir de la diferencia de los promedios o media aritmética de cada dimensión: la percepción menos las expectativas para categorizar la calidad del servicio; en donde si el resultado es igual a cero existe calidad modesta en el servicio; cuando la calidad es excelente o de extraordinario nivel el resultado es mayor a cero y cuando existe déficit o falta de calidad el resultado es menor que cero.
 - Se realizó la media aritmética de las percepciones y expectativas de los usuarios.

$$\text{Puntuación SERVQUAL: } P_s = \sum_i (P_i - E_i)$$

4.8 Alcances y límites de la investigación

4.8.1 Obstáculos

- Falta de investigaciones previas en la red hospitalaria acerca de satisfacción de usuarios y calidad del servicio.
- Pacientes que creían que era un cuestionario para calificar el servicio médico y administrativo.

5.8.2 Alcances

- Se conoció el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt.
- Se identificó los aspectos en los cuales los usuarios indicaron satisfacción y en cuales existió la insatisfacción. El desconocer cómo está funcionando un servicio es desconocer el problema y por lo tanto se desconoce en qué manera se puede mejorar un servicio a corto y largo plazo. La satisfacción como un indicador de calidad, es importante estudiarla.
- Por medio de la encuestas de satisfacción de usuarios se conoció cuáles son las deficiencias y las fortalezas del servicio, fue el pilar de acceso a la información.
- Se expuso las deficiencias y fortalezas del servicio que brinda el laboratorio clínico.
- Los resultados de investigación se presentaron a la institución y a la comunidad investigadora que podrán continuar trabajando en el tema e incluso gestionar soluciones.

4.9 Aspectos éticos de la investigación

De acuerdo con los principios establecidos en el reporte de Belmont y en Resolución 008430 del 4 de octubre de 1993 y debido a que esta investigación se consideró como una investigación categoría I (sin riesgo), debido a que no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada de las variables, biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participaron en el estudio y en cumplimiento con los aspectos éticos

mencionados con el Artículo 6 de la presente Resolución, este estudio se desarrolló conforme a los siguientes principios:

El respeto a las personas se reflejó en la participación voluntaria en el estudio, se protegió la integridad física y psicológica de cada participante, la autonomía se respetó en todos los participantes a estudiar, debido a que no se solicitaron datos personales que comprometieran la integridad y seguridad de los participantes y por ningún motivo se reveló su identidad. ⁴¹

El principio de no maleficencia que se deriva del antiguo precepto hipocrático que proviene del latín "primum non nocere" que traducido al español significa "lo primero es no hacer daño" se cumplió en esta investigación debido a que es un estudio tipo descriptivo lo cual no representó riesgo físico o psicológico para los participantes. ⁴¹

El principio de beneficencia se aplicó gracias al aporte de sus percepciones y expectativas sobre el servicio de laboratorio, el hospital tendrá a partir de los resultados del estudio datos documentados para tramitar las mejoras pertinentes. ⁴¹

La justicia se reflejó en el proceso de selección de participantes, pues no se discriminó a ninguno por su etnia, características físicas o sociales. ⁴¹

Ésta investigación debió cumplir los criterios en base a los principios éticos establecidos en las Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos elaboradas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) en colaboración con la OMS, Ginebra (2016). ⁴¹

Pauta 1: Valor social y científico y respeto de los derechos. ⁴¹

Esta investigación se apegó al valor social y científico y respeto de los derechos humanos al conocer mediante una encuesta, la satisfacción del usuario conforme al servicio brindado del laboratorio clínico, el cual es de acceso público, el desconocimiento de la insatisfacción o satisfacción de usuarios es desconocimiento también del grado de calidad que ofrece el servicio. ⁴¹

Pauta 3: Distribución equitativa de beneficios y cargas en la selección de individuos y grupos de participantes en una investigación. Esta pauta se refleja en la equitativa participación de usuarios adultos que brinden su aprobación para ser encuestados sin importar sexo, etnia, nacionalidad, religión. Únicamente se excluyó al usuario con discapacidad mental o psíquica que no pudiera contar con acompañante.⁴¹

Pauta 4: Posible beneficios individuales y riesgos de participar en una investigación. Como beneficio directo al participante no se contó, sin embargo a largo plazo el beneficio puede aplicarse a los pacientes nuevos y la comunidad entera. El beneficio se alcanzará al presentar los resultados de la investigación a la institución y a la opinión pública. Tanto la institución como investigadores podrán continuar trabajando en el tema e incluso gestionar soluciones.⁴¹

Pauta 9: Personas que tienen la capacidad de dar consentimiento informado. Esta pauta se reflejó en esta investigación en el proceso de consentimiento informado en el cual se le informó al participante acerca de estudio su justificación, objetivos, beneficios, detalles sobre la existencia de riesgos y aclaraciones sobre la investigación, se respetó la decisión de participar o no en el estudio.⁴¹

4.9.1 Categoría de riesgo.

Esta investigación se clasifica de categoría I (sin riesgo). Por ser un estudio que utilizan técnicas, con las que no se realiza ninguna intervención o modificación con las variables fisiológicas, psicológicas o sociales. Se protegieron los datos personales del usuario, guardando la confidencialidad de los datos, solamente los investigadores tuvieron acceso a ellos. Así mismo la entrevista se realizó únicamente por el investigador autorizado para hacerlo. Los datos recolectados fueron únicamente con fines de estudio. Se respetó el retiro voluntario en cualquier momento de la entrevista y la negación al contestar alguna pregunta de los cuestionarios, que pueda invadir la privacidad del entrevistado. Debido a que el hospital es un lugar público, se aseguró la privacidad de la entrevista realizándola únicamente en el área del laboratorio clínico, que incluye recepción (del laboratorio) y área de toma de muestra únicamente, (ya finalizada la extracción y/o entrega de muestra), esto con el fin de cumplir con el derecho a la privacidad del individuo participante y el deber de la confidencialidad del investigador.

5. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt, Antigua Guatemala durante el mes de noviembre de 2019.

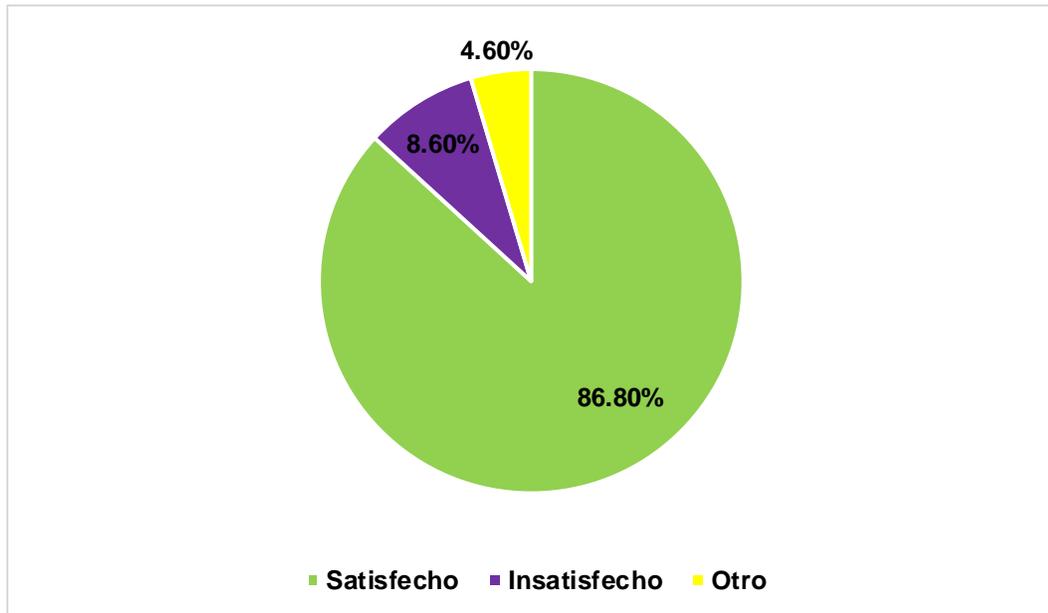
Tabla 5.1 Características sociodemográficas.

n= 216

Variable	f	%
Edad en años 43.9±17.2		
18-24	47	21.75
25-33	24	11.11
34-42	32	14.81
43-51	40	18.51
52-60	23	10.64
61-69	22	10.18
70-78	16	7.40
79-87	10	4.62
88-96	2	0.92
Sexo		
Masculino	36	16.67
Femenino	180	83.33
Escolaridad		
Ninguna	29	13.43
Primaria	104	48.15
Básico	23	10.65
Diversificado	52	24.07
Universitario	8	3.7
Religión		
Católica	130	60.19
Evangélica	71	32.87
Mormona	1	0.46
Testigo de Jehová	5	2.31
Otro	9	4.17
Lugar de Procedencia		
Municipio	153	70.83
Aldea	62	28.7
Otro	1	0.46
Estado Civil		
Soltero	61	28.24
Casado	105	48.61
Viudo	11	5.09
Unido	35	16.2
Separado	4	1.85
Divorciado	-	-
Etnia		
Ladino	142	65.74
Indígena	60	27.78
Otro	14	6.48
Ocupación		
Ama de casa	146	67.59
Agricultura	11	5.09
Comercio	14	6.48
Otro	45	20.83

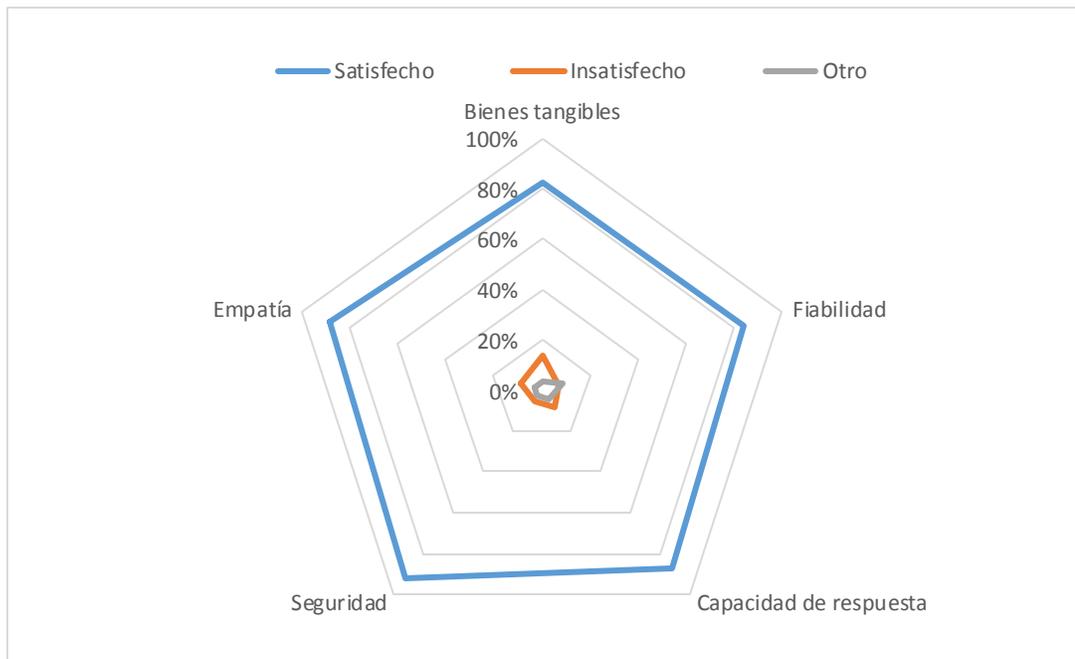
± : Desviación estándar

Gráfico 5.2 Grado de satisfacción de los usuarios.



Fuente: tabla 11.3.1 anexos

Gráfico 5.3 Satisfacción de los usuarios por dimensiones.



Fuente: tabla 11.3.2 anexos

6. DISCUSIÓN

En el presente estudio se evaluó a 216 usuarios de consulta externa del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala, con el objetivo de determinar la satisfacción sobre el servicio. La satisfacción de los usuarios se consideró de gran importancia pues, se expone objetivamente las percepciones y expectativas sobre el servicio del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Betancourt; como se ha planteado el problema de investigación, la importancia de medir la calidad de un servicio por medio de la satisfacción del usuario es una forma de identificar las fortalezas y debilidades para analizar estrategias de cambio, redoblar esfuerzos y generar más beneficios a los usuarios en los próximos años.

La satisfacción es determinada “por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, que varía con la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico, así como los cambios de salud”.²⁸

En nuestro medio no se cuenta con datos respecto a la evaluación de la satisfacción de usuarios de laboratorios, sin embargo, en estudios similares realizados en otros países indican un grado de satisfacción de bajo, moderado hasta alto.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se destacó la insatisfacción en el tiempo de espera para ingresar al laboratorio clínico, información al paciente, entrega de resultados y las instalaciones físicas.

Por otro lado, los usuarios se declararon satisfechos con el servicio en general que brinda el laboratorio clínico tal como se puede detectar en la gráfica 5.2, los usuarios respondieron satisfechos, según el cuestionario SERVQUAL, a la amabilidad del trabajador, el horario de atención y la disposición para ayudar al paciente, tal como se puede detectar en la gráfica 5.3. Similares resultados de aspecto humanístico reportó Ayala Crisóstomo MC, en su estudio de en usuarios externos del laboratorio del Hospital de Chancay, en el cual la satisfacción de los usuarios se reflejó en la toma de muestra y el horario y por último la infraestructura, ambos estudios concuerda con el modelo de Donabedian quien destaca la magnitud del contexto del concepto “estructura”, al afirmar

que ésta abarca más que factores de producción e incluye organización, financiamiento y suministros de salud.^{6,18}

Estos resultados son diferentes a los reportados por Moraga Moraga H, et.al en su estudio de satisfacción de los usuarios que requiere exámenes de laboratorio urgentes. Los usuarios declararon insatisfacción en el tiempo de respuesta del laboratorio clínico, especialmente la espera de los pacientes para recibir el resultado. Ambos autores concluyen que con el fin de mejorar la satisfacción de los pacientes se debe reforzar el recurso humano, automatizar pruebas y adquirir equipos de mayor capacidad de procesamiento.⁷

Tomando en cuenta antecedentes del MSPAS, sobre la demanda de población consultante de la red nacional de servicios hospitalarios, el 33 % de la población total a nivel nacional, hace uso de los hospitales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.²⁶ Respecto a la población usuaria y sus características socio demográficas se encontró que el 78.24 % de la población consultante fueron jóvenes comprendidos en las edades de 18 a 26 años de edad; en cuanto al sexo de los usuarios se encontró que predomina el sexo femenino con un 83.33 % de sexo femenino y 16.67 % de sexo masculino parecido a resultados de estudios previos en países de Latinoamérica, por ejemplo, en Nicaragua Roa Solís H, evaluó la satisfacción de los pacientes que utilizan el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas obtuvo el 63 % de sexo femenino en edades menores a 37 años, también en Cartagena Colombia, Herrera Acosta et. al, reportó la población usuaria del laboratorio clínico de consulta externa de una Institución prestadora de servicios de salud (IPS) como 59.8 % de sexo femenino y 40.2 % de sexo masculino y en Honduras Peralta Moncada CE, reportó que el 74% de los pacientes de consulta externa que utilizaron el laboratorio clínico del Hospital Tela correspondían al sexo femenino y 26 % al sexo masculino en cambio, Callisaya Villca A, en Bolivia, estudió la satisfacción de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Obrero Bolivia reportó un 59.6 % usuarios de sexo masculino y 39.4 % femenino además de reportar un 53.2 % de usuarios universitarios comparado con un 3.7 % de entrevistados con escolaridad universitaria, .^{9, 11, 13, 16,}

Al aplicar la encuesta SERVQUAL a los usuarios de consulta del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Betancourt Antigua Guatemala, se observa que las dimensiones que

determinaron la satisfacción en los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Betancourt, Antigua Guatemala son la dimensión seguridad y empatía, con un porcentaje de 92.10 % y 87.94 % respectivamente, resultados parecidos a los reportados en Lima Perú por Ortiz Vargas PM, en efecto, las dimensiones que generaron mayor satisfacción en los usuarios de acuerdo con su estudio, fueron seguridad con un 44.2 % y en segundo lugar se encontró la dimensión de empatía con el 39.2 %. Un ejemplo de la opinión de los usuarios sobre dimensión seguridad en este estudio, es la pregunta número 15 ya que, expresaron sentirse seguros de realizar sus transacciones en este caso los exámenes de laboratorio en este lugar (a comparación de otro que les genera desconfianza independientemente de los costos que les genera). Estos resultados son similares al estudio realizado en Lima, Perú por Calderón Pardo R, quien reportó a la dimensión seguridad como la mejor calificada y los usuarios opinaron satisfactoriamente sobre el servicio. Se debe tomar en cuenta que los usuarios resaltaron la importancia de la primera impresión ya que ellos se sintieron insatisfechos desde el recibimiento en la puerta de entrada donde según indicaron los usuarios el guardia de seguridad no fue amable con ellos y al llegar al servicio de laboratorio la mayoría de los usuarios ya iba de mal humor o molestos por la poca información y amabilidad al ingreso. Sobre lo anterior se explica que podrían existir sesgos de subjetividad por parte del usuario al responder las preguntas de empatía luego que se les preguntara sobre trato y amabilidad. ^{19, 21}

Con respecto a la dimensión menor calificada, la dimensión bienes tangibles, obtuvo un porcentaje de insatisfacción del 11.09 % refiriéndose a la pregunta número cuatro y número uno, correspondientes a la publicidad del servicio y equipamiento moderno respectivamente. Como el punto débil de esta dimensión, hay que destacar que algunos de los usuarios hicieron comentarios acerca de que hace falta rótulos o letreros en las afueras del hospital, para informar sobre los servicios que se prestan dentro del laboratorio. Además, indicaron que la falta de equipo moderno y de insumos se traduce en gastos extras para los usuarios, esto debido a que en ocasiones deben acudir a empresas privadas para realización de sus exámenes de laboratorio.

Según la matriz de mejora del cuestionario SERVQUAL que se basa en el porcentaje de insatisfacción de los usuarios, dado que se encontró por debajo del 40 %, se interpreta como aceptable el grado de satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del hospital Pedro de Betancourt. Así mismo este cuestionario fue posible identificar las

expectativas del usuario y realizar con estos datos la diferencia de promedios o media aritmética la cual dio un resultado menor a cero que se interpreta como una deficiencia en la calidad del servicio, teniendo en cuenta que el cuestionario SERVQUAL está estandarizado para evaluar la calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios sobre un servicio, de esta manera si las percepciones del usuario superan a las expectativas se demuestra una elevada calidad percibida del servicio.^{9, 31} Esto con el fin de demostrar objetividad de estudio. Por otro, lado este cuestionario reflejó debilidades aunque sus enunciados son básicos se podría capturar aún mejor la información de los usuarios y se más efectiva para la evaluación completa del servicio. Además, esta investigación no tomó en cuenta aspectos de administración tales como costos e insumos una brecha importante que representa problemas soluciones a los servicios de salud, en este contexto que garanticen la satisfacción del usuario y una mejor calidad de vida.

7. CONCLUSIONES

- 8.1 El grado de satisfacción de la mayoría de los usuarios es satisfactorio con el servicio que proporciona el laboratorio clínico del hospital Pedro de Bethancourt, Antigua Guatemala.
- 8.2 La mayor parte de la población usuaria del laboratorio clínico del hospital Pedro de Betancourt es: edad promedio 44 años, sexo femenino, escolaridad primaria, religión católica, procedentes de Antigua Guatemala, estado civil casado, etnia ladina y ocupación amas de casa.
- 8.3 Las dimensiones que determinan la satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico de hospital Pedro de Bethancourt son seguridad y empatía.
- 8.4 Las percepciones del usuario no superan sus expectativas por lo tanto y de acuerdo con la metodología SERVQUAL, los usuarios perciben menos calidad de la esperada.

8. RECOMENDACIONES

Al Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala:

- 8.1 Mantener informados a los usuarios sobre los servicios que brinda el laboratorio clínico tales como: servicios sanitarios, tipo de exámenes disponibles, considerar también el resto de servicios y el horario de atención.
- 8.2 Continuar con las medidas adoptadas en el laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt.
- 8.3 Gestionar y aplicar las medidas necesarias y mantener las que actualmente se adoptan en la institución, con la visión de mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico.

Al departamento de laboratorio clínico:

- 8.4 Fortalecer las competencias del personal asistencial, profesional, técnico y administrativo del servicio de laboratorio clínico.
- 8.5 Considerar designar un responsable de atención al usuario en el servicio, para dar respuesta a las inquietudes o inconformidades de los pacientes, tomando en cuenta sus sugerencias.

A los trabajadores del laboratorio clínico:

- 8.6 Tomar en cuenta la presentación personal, vestuario adecuado y comportamiento en el área de recepción y toma de muestra.
- 8.7 Considerar las opiniones de los usuarios, quienes son los que finalmente los evalúan y se benefician de las mejoras que puedan realizar.

9. APORTES

9.1 Se evidenció que en el laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt, Antigua Guatemala, se brinda un servicio satisfactorio según la percepción de los usuarios por medio del cuestionario SERVQUAL. Los servicios en el laboratorio clínico del hospital Pedro de Betancourt se pueden mejorar para lo cual los resultados del estudio se presentaron mediante un informe escrito a las instancias correspondientes del Hospital Pedro de Bethancourt, Antigua Guatemala y a la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para proporcionar información acerca de la calidad de los servicios que se brinda a la población de Antigua Guatemala y cómo mejorarlos.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Miranda Soberon U, Muñoz Huby L, Garcia Wong M. Nivel de calidad en los laboratorios clínicos hospitalarios de Ica. Rev méd panacea [en línea]. 2015 [citado 20 Nov 2018]; 5 (1): 11-14. Disponible en: www.revpanacea.unica.edu.pe
2. Pachón Cárdenas SL, Cadavid Valencia N, Giraldo Sepúlveda CM, García Carvajal CM. Atención en salud y satisfacción del usuario. [tesis Especialización en Administración de la Salud en línea]. Colombia: Universidad Católica de Manizales, Facultad de Ciencia de la Salud; 2014. [citado 22 Ene 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/1145>
3. Sánchez JD. Programa de Servicios de Laboratorios [en línea]. Washington: Pan American Health Organization; [s.f.] [citado 20 Nov 2018]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=2179:public-health-laboratory-services-program&Itemid=3955&lang=es
4. Superintendencia de Salud Gobierno de Chile. Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria: ranking de prestadores informe global. [en línea]. Chile: Superintendencia de salud; 2013. [citado 23 Ene 2019] Disponible en: www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf
5. Inca Torres AR. Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el Hospital Básico Privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015 [tesis Maestría en línea]. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Ciencias Médicas; 2016. [citado 15 Ene 2019] Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3636>
6. Guatemala. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Estado del financiamiento y evaluación de la satisfacción de los usuarios en la red hospitalaria del MSPAS al año 2014 [en línea]. Guatemala: MSPAS; 2015 [citado 23 Ene 2019]; 5-6, 82. Report No.: 1. Disponible en: [www.mspas.go.gt/publicaciones/12MSPAS\(2015\)satisfacciondelosusuarios](http://www.mspas.go.gt/publicaciones/12MSPAS(2015)satisfacciondelosusuarios)

7. Moraga Moraga H, González Cascante R. Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, Costa Rica. Rev. Costar Salud Pública [en línea]. 2011 [citado 10 Sept 2018]; 20 (1): 40-44. Disponible en: www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v20n1/art7v20n1.pdf.
8. Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud de México. Contad. Adm. [en línea]. 2018 [citado 18 Ene 2019]; 63 (2): 1-22. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200002&lng=es&nrm=iso
9. Roa Solís H. Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas. [tesis Maestría en línea]. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud, Escuela de Salud Pública de Nicaragua; 2015 [citado 28 Ene 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7752>
10. Montejo Meckler LI. Satisfacción del usuario en base al proceso de la atención recibida en tres dispensarios parroquiales avalados por el arzobispado de los altos. [tesis Maestría en línea]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias de la Salud; 2017 [citado 18 Ene 2019]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesis/ortiz/2017/09/11/Montejo-Ligia.pdf>
11. Callisaya Villca A. Medición de la satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Obrero para el mejoramiento continuo de la calidad asistencial, gestión 2005. [tesis Licenciatura en línea]. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas; 2006. [citado 15 Ene 2019]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/629/TN1025.pdf?sequence=>
12. Quintana CS. Estudio de las características de la demanda y la satisfacción de clientes para la planificación, como instrumento de gestión del laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos. (H.I.E.A.yC.) San Juan de Dios de La Plata para el año 2012. [tesis Maestría en línea]. Buenos Aires, Argentina: Universidad

Nacional de la Plata, Facultad de Ciencias Económicas; 2012. [citado 5 Feb 2019].
Disponible en: <http://hdl.handle.net/10915/20541>

13. Herrera Acosta AC, Hernández Escolar J, Consuegra Mayor CP, Mejía Chávez GE. Satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud (IPS) de III nivel de complejidad. *Rev Cienc Actual* [en línea]. 2014; [citado 5 Feb 2019]; 3:14–19. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/271b/615b6916d078fe4d7b3c4cebd4cd18eedfb8.pdf>
14. Ávila Parra M, Malambo Trillos Y. Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ESE centro de salud con Cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2013. [tesis Especialización: Gerencia en Salud Cohorte XXI en línea]. [Cartagena-Colombia]: Universidad de Cartagena; 2015. [citado 12 Ene 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/handle/11227/2790>
15. Jinez Jinez HE, Rojas NA, Valdés Rodríguez YC, Marcel EA. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana. *Rev. Latinoam Patol Clin Med Lab* [en línea]. 2016 [citado 25 Feb 2019]; 63 (1): 50-55. Disponible en: www.medigraphic.com/patologiaclinica
16. Peralta Moncada CE. Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el Laboratorio Clínico del Hospital Tela, Honduras, Noviembre–Diciembre, 2015. [tesis Máster en Salud Pública en línea]. [Ocotal, Nueva Segovia- Nicaragua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud Escuela de Salud Pública; 2016. [citado 13 Nov 2018]. Disponible en: http://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Peralta+Moncada%2C+Carlos+Enil%2C+en+su+estudio+sobre+“Opini3n+de+los+usuarios+externos+sobre+la+calidad+del+servicio+que+brinda+el+laboratorio+cl3nico+del+hospital+Tela%2C+Honduras”+%282016%29+&btnG=
17. Garriazo Zambrano EC, Huamani Taboada JP. Revisión sistemática: satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario. [tesis Licenciado en Tecnología

- Médica en línea]. Lima-Perú: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2016. [citado 10 Sept 2018]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/513>.
18. Ayala Crisóstomo MC. Factores asociados a la satisfacción del usuario externo respecto a la atención en el servicio de laboratorio. [tesis Maestría en Salud Pública en línea]. [Lima-Perú]: Universidad Nacional Federico Villarreal, Escuela Universitaria de Posgrado; 2018. [citado 06 Feb 2019] Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1399/browse?value=Ayala+Cris%C3%B3stomo%2C+Maril%C3%BA+Consuelo&type=author>
 19. Calderón Pardo R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la solidaridad de Tacna. [tesis Maestría en línea]. [Lima-Perú]: Universidad Norbert Wiener, Escuela de Posgrado; 2018. [citado 29 Ene 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
 20. Salazar PH. La importancia de la satisfacción del usuario. Doc Las Cienc Inf [en línea]. 2011 [citado 6 Feb 2019]; 34: 349-368. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>
 21. Ortiz Vargas PM. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. [tesis Médico y Cirujano en línea]. [Perú]: Universidad Ricardo Palma Facultad de Medicina Humana; 2014. Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Ortiz+Vargas%2C+Paola+Milagros+Lima+Perú+realizó+una+investigación+con+obj
 22. Fan L, Gao L, Liu X, Zhao S, Mu H, Li Z, et al. Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. PLoS ONE [en línea]. 2017 [citado 15 Feb 2019]; 12 (12): 1-13. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=126960342&lang=es&site=ehost-live>

23. Manguay Freire MY. Sistema de control interno de calidad del servicio de laboratorio clínico de emergencia y su incidencia en el diagnóstico y tratamiento de los usuarios del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra. [en línea]. [Ambato- Ecuador]: Universidad Autónoma de los Andes Facultad de Ciencias Médicas; 2014 [citado 20 Nov 2018]. Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=%E2%80%9CSistema+de+control+interno+de+calidad+del+servicio+de+laboratorio+cl%C3%ADnico+de+emergencia+y+su+incidencia+en+el+diagn%C3%B3stico+y+tratamiento+de+los+usuarios+del+hospital+del+Instituto+Ecuatoriano+de+Seguridad+Social+de+Ibarra%E2%80%9D+&btnG=
24. Mesa Arañas J. Laboratorio clínico. Sus funciones y aspectos generales del control de calidad. Revisión [en línea]. En: Tercer congreso virtual de ciencias morfológicas. Tercera Jornada Científica de la Cátedra Santiago Ramón y Cajal; 2016 [s.f.]; [s.l.] [s.n.]. [citado 26 Feb 2019] Disponible en: <http://www.morfovirtual2016.sld.cu/index.php/Morfovirtual/2016/paper/viewPDFInterstitial/200/251>
25. Aldaz Saltos MDC. Planificación de atención en el laboratorio clínico del Hospital IESS Portoviejo 2015. [tesis Magíster en línea]. [Ambato- Ecuador]: Universidad Autónoma de los Andes, Facultad de Ciencias Médicas; 2016. [citado 28 Ene 2019]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3642>
26. Guatemala. Ministerio de Salud y Asistencia Social. Unidad de Planificación Estratégica Departamento de Seguimiento y Evaluación. Diagnóstico Nacional de Salud [en línea]. Guatemala: MSPAS; 2012 [citado 20 Feb 2019]. Disponible en: www.mspas.gob.gt
27. Pérez Torres VC. Calidad total en la atención al cliente [en línea]. España: Ideaspropias Editorial; 2006. [citado 5 Nov 2018] Disponible en: <https://books.google.com.gt/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=calidad+total+en+la+atención+al+cliente&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwinz6rV4rLgAhVQo1kKHxD0DSwQ6AEIJAA#v=onepage&q=calidad%20total%20en%20la%20atención%20al%20cliente&f=false>

28. Canet Elgueta MJ. Satisfacción del usuario como indicador de la calidad de atención en un Centro de Salud. [tesis Médico y Cirujano en línea]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Médicas; 2006 [citado 25 Feb 2019]. Disponible en: https://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9234.pdf
29. Molero T, Panunzio A, Cruz S, Núñez M, Zambrano M, Parra I, et al. Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo. Rev salud pública [en línea]. 2010 Ago [citado 5 Feb 2019]; 12: 658-68. Disponible en: https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S012400642010000400012&script=sci_arttext&tlng=en
30. Ibarra Morales LE, Espinoza Galindo B, Casas Medina V. Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio de los hospitales públicos de Hermosillo Sonora. Tecnociencia Chihuahua [en línea]. Mayo- Ago. 2014 [citado 6 Feb 2019]; 8 (2): 98-108. Disponible en: https://scholar.google.com.mx/citations?user=E1_ZVkgAAAAJ&hl=es#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Des%26user%3DE1_ZVkgAAAAJ%26citation_for_view%3DE1_ZVkgAAAAJ%3AISLTfruPkqcC%26tzom%3D360
31. Wigodski Sirebrenik J. ¿Qué es SERVQUAL? Medwave [en línea]. 2003 Nov [citado 13 Nov de 2018]; 3 (10): [aprox. 4 pant]. Disponible en: </link.cgi/Medwave/Enfermería/Nov2003/2763>
32. Aiteco [en línea]. Granada: Aiteco Consultores; 1999- 2018 [actualizado 18 Nov 2018; citado 20 Nov 2018]; Satisfacción del cliente [aprox. 2 pant.] Disponible en: <https://www.aiteco.com/calidad/satisfaccion-del-cliente/>
33. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales. Encuestas de satisfacción. [en línea]. Castilla: DMCSM; 2014. Disponible en: <http://www.castello.es/archivos/543/PMMCS.pdf>

34. Enciclopedia jurídica. [en línea]. [s.l.]: [s.n.]; 2020 [citado 5 Mar 2019]. Disponible en: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/estado-civil/estado-civil.htm>
35. Domínguez K, Rodríguez J, Lobo A. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Rev Iberoam Enferm Comunitaria [en línea]. 2016 [citado 10 Feb 2019]; 9 (1): 21-6. Disponible en : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>
36. Ros Gálvez A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. [tesis Doctorado en línea]. [Murcia-España]: Universidad Católica San Antonio, Escuela Internacional de Doctorado; 2016. [citado 13 Feb 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=83158>
37. Guatemala. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Modelo de atención integral en salud. Guatemala: MSPAS; 2013.
38. EcuRed.com. Departamento de Sacatepéquez (Guatemala) [en línea] Cuba: EcuredEditor; [2011?] [citado 6 Feb 2019]. Disponible en: [https://www.ecured.cu/Departamento_de_Sacatep%C3%A9quez_\(Guatemala\)](https://www.ecured.cu/Departamento_de_Sacatep%C3%A9quez_(Guatemala))
39. Memoria Virtual Guatemala. [en línea. Biblioteca de la memoria Sacatepéquez. Guatemala: Ministerio de Economía; [2018?] [citado 4 Feb 2019] Disponible en: <http://memoriavirtualguatemala.org/?q=es>
40. Guatemala. Congreso de la República. Ley de protección al consumidor y usuario Decreto numero 006 2003 Definiciones; Derechos de los consumidores y usuarios. Guatemala: El Congreso; 2003.
41. Organización Panamericana de la Salud, Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médica. Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos. [en línea] Ginebra: CIOMS; 2016. Disponible en: www.cioms.ch/

11. ANEXOS

11.1 Anexo 1: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CONSENTIMIENTO INFORMADO
“Satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del
Hospital Pedro de Betancourt, Antigua Guatemala.”



Buen día. Me presento como María Victoria Andalucía De León Balan estudiante de séptimo año de la carrera Médico y Cirujano de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se está investigando:” satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico” información sobre las percepciones (como fue su experiencia) y expectativas (como le gustaría) la atención del laboratorio clínico de este hospital. Por favor si tiene alguna duda respecto al estudio ahora o en un futuro puede contactarme al teléfono personal 4178-3051 para poder resolverla.

Propósito

Hay cualidades que debe cumplir un servicio para generar satisfacción al usuario como por ejemplo si cuenta con equipo adecuado, si cumple con el horario, si los empleados son amables, si se percibe la capacidad del trabajador y si le brinda una atención personalizada. Se evaluarán las percepciones y expectativas de los usuarios con el servicio, de igual manera se apoyará a la institución para promover investigación de este tema.

Selección de participantes

Para este estudio solicitamos el apoyo de personas mayores de 18 años que hayan utilizado el servicio de laboratorio clínico de este hospital. Su colaboración es importante ya que con ello se puede detectar deficiencias que estén provocando insatisfacción al usuario.

Participación voluntaria

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Sin importar su decisión, así como sus respuestas en la encuesta, no se le negará de ningún modo la atención o los servicios brindados por el Laboratorio clínico de este hospital ni de ningún otro servicio que Ud. necesite. Usted puede dejar de participar en el momento que quiera.

Descripción del proceso

Se realizará una entrevista guiada en el área de toma de datos en la recepción del laboratorio clínico por parte del investigador, que consiste en realizar dos cuestionarios, el primero está formado por 22 preguntas sobre las percepciones del servicio y el segundo consiste en 22 preguntas sobre las expectativas de este mismo servicio. Los cuestionarios tendrán una duración de 15 minutos aproximadamente. La información que usted indique así como sus datos es totalmente confidencial y sólo será conocida por el investigador. Agradeciendo de antemano su colaboración y apoyo al trabajo de investigación de tesis.

He sido invitado (a) a participar en la investigación "Satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Betancourt, Antigua Guatemala" Entiendo que responderé una a una encuesta por medio de una entrevista y no presentaré riesgo físico ni brindaré información privada. En caso de obtención de información personal que pueda revelar mi identidad durante la misma, será omitida de la publicación final.

He leído y entendido la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de dicho estudio en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera a mi cuidado médico.

Nombre del participante _____

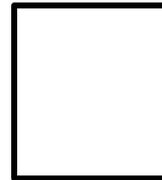
Firma del participante _____

Fecha _____

Si es analfabeto

He sido testigo de la lectura exacta del documento de consentimiento para el potencial participante y la persona ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que la persona ha dado consentimiento libremente.

Nombre del testigo _____ y huella del participante



Firma del testigo _____

Fecha _____

He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura exacta del documento de consentimiento informado para el potencial participante y la persona ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que la persona ha dado consentimiento libremente.

Nombre del investigador _____

Firma _____

Fecha _____

Ha sido proporcionada al participante una copia de este documento de consentimiento informado MVADLB.

11.2 Anexo 2: Instrumento



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**



**“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL
PEDRO DE BETHANCOURT, ANTIGUA GUATEMALA”**

Nº DE BOLETA: _____

Instrucciones: El propósito de esta evaluación es recolectar información sobre los datos generales de los usuarios del laboratorio clínico del hospital. Por favor con una X eligiendo una única opción para los enunciados.

Edad del usuario	años		Estado Civil
Sexo			1. Soltero
1. Masculino			2. Casado
2. Femenino			3. Viudo
			4. Unido
Escolaridad			5. Separado
1. Ninguna			6. Divorciado
2. Primaria			
3. Básico			Etnia
4. Diversificado			1. Ladino
5. Universitario			2. Indígena
			3. Otro
Religión			
1. Católica			Ocupación
2. Evangélica			1. Ama de casa
3. Mormona			2. Agricultura
4. Testigo de Jehová			3. Comercio
5. Otra			4. Otra

Lugar de procedencia	
1. Municipio	
2. Aldea o caserío	
3. Otro	

CUESTIONARIO SERVQUAL

	Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión Bienes tangibles	Totalmente insatisfecho				Totalmente satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
1	El laboratorio cuenta con equipamiento de aspecto moderno.							
2	Las instalaciones físicas de este laboratorio son atractivas.							
3	Los empleados del laboratorio tienen buena presencia.							
4	En el laboratorio, el material asociado con el servicio (publicidad) es visualmente atractivo.							
	Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión Fiabilidad	Totalmente insatisfecho				Totalmente satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
5	El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.							
6	Cuando tiene un problema, el laboratorio muestra un interés sincero en resolverlo.							
7	El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera.							
8	El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.							
9	El laboratorio pone énfasis en unos registros exentos de errores.							
	Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión Capacidad de Respuesta	Totalmente insatisfecho				Totalmente satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados del laboratorio le explican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.							
11	Los empleados del laboratorio le proporcionan un servicio rápido.							
12	Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarles.							
13	Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.							
	Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión Seguridad	Totalmente insatisfecho				Totalmente satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados del laboratorio le inspira confianza.							
15	Se siente seguro en sus transacciones con el laboratorio.							
16	Los empleados del laboratorio suelen ser corteses con usted.							
17	Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.							
	Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión Empatía	Totalmente insatisfecho				Totalmente satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
18	El laboratorio le proporciona atención individualizada.							
19	El laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.							
20	El laboratorio cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.							
21	El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.							
22	Los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas.							

CUESTIONARIO SERVQUAL

Declaraciones sobre las expectativas de la dimensión Bienes tangibles		Totalmente insatisfecho				Totalmente satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Un laboratorio excelente cuenta con equipamiento de aspecto moderno.							
2	Las instalaciones físicas de un laboratorio excelente son visualmente atractivas.							
3	Los empleados de un laboratorio excelente tienen buena presencia.							
4	En un laboratorio excelente, el material asociado con el servicio (publicidad) es visualmente atractivo.							
Declaraciones sobre las expectativas de la dimensión Fiabilidad		Totalmente insatisfecho				Totalmente satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
5	Un laboratorio excelente cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.							
6	Cuando tiene un problema, un laboratorio excelente muestra un interés sincero en resolverlo.							
7	Un laboratorio excelente lleva a cabo el servicio bien a la primera.							
8	Un laboratorio excelente lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.							
9	Un laboratorio excelente pone énfasis en unos registros exentos de errores.							
Declaraciones sobre las expectativas de la dimensión Capacidad de Respuesta		Totalmente insatisfecho				Totalmente Satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados de un laboratorio excelente le explican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.							
11	Los empleados de un laboratorio excelente le proporcionan un servicio rápido.							
12	Los empleados de un laboratorio excelente siempre están dispuestos a ayudarles.							
13	Los empleados de un laboratorio excelente nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.							
Declaraciones sobre las expectativas de la dimensión Seguridad		Totalmente insatisfecho				Totalmente Satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados de un laboratorio excelente le inspira confianza.							
15	Se siente seguro en sus transacciones con un laboratorio excelente.							
16	Los empleados de un laboratorio excelente suelen ser corteses con usted.							
17	Los empleados de un laboratorio excelente poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.							
Declaraciones sobre las expectativas de la dimensión Empatía		Totalmente insatisfecho				Totalmente satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
18	Un laboratorio excelente le proporciona atención individualizada.							
19	Un laboratorio excelente tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.							
20	Un laboratorio excelente cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.							
21	Un laboratorio excelente se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.							
22	Los empleados de un laboratorio excelente comprenden sus necesidades específicas.							

11.3 Anexo 3: Resultados

Tabla 11.3.1 Grado de satisfacción de los usuarios.

Variable	%
Satisfecho	86.80%
Insatisfecho	8.60%
Otro	4.60%
Total	100%

Tabla 11.3.2 Satisfacción de los usuarios por dimensiones.

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho	Otro
Bienes tangibles	82.39%	13.87%	3.74%
Fiabilidad	83.86%	7.26%	8.80%
Capacidad de respuesta	87.71%	8.08%	4.20%
Seguridad	92.10%	5.08%	2.80%
Empatía	87.94%	8.69%	3.30%

11.4 Anexo 4: Índice de calidad del servicio según metodología SERVQUAL.

Tabla 11.4.1 Puntuación SERVQUAL.

	Percepciones	Expectativas
Media aritmética	10.61	11.21
Diferencia aritmética	P-E= 0.60	

P: percepciones; E: expectativas

Tabla 11.4.2 Índice de Calidad del Servicio

Resultado	Interpretación
Igual a 0	Calidad modesta en el servicio
Mayor a 0	Calidad excelente o extraordinaria
Menor a 0	Déficit o falta de calidad