

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD



Calidad de atención y satisfacción del usuario. Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca. 2018

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud

Autor:

Santome Tolentino, Isela

Asesor:

Zavaleta Llanos, Eber Wilfredo

Código ORCID: 0000-0003-1451-4283

Huacho - Perú
2021

ACTA

DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la ciudad de Huacho-Perú; siendo las 05:00 P.M. horas, del día 30 de **Junio** del **2021** en cumplimiento a la Resolución de la Escuela de Postgrado N° **482-2021-USP-EPG/D** se presentó la Bachiller Elva Isela Santomé Tolentino a través de la Plataforma Virtual CISCO WEBEX ante el Tribunal compuesto por el :

Presidente: Dr. Manuel Guzmán Palomino Márquez
Secretaria: Dra. Geraldina Rebeca Parihuaman Quinde
Vocal: Mg. Luz Maria Garcia Espejo
Accesitaria: Mg. Beatriz Rosario Bazalar Ganoza

Para sustentar la tesis titulada:

Calidad de atención y satisfacción del usuario. Departamento de Patología Clínica y Anatomía
Patológica. Hospital de Barranca, 2018

Para obtener el Grado de **Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud** de la Universidad San Pedro.

Considerando:


QUE EL BACHILLER SUSTENTO Y DEFENDIO SU TESIS ANTE EL JURADO, RESPONDIENDO LAS PREGUNTAS FORMULADAS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS PARA UN GRADO ACADEMICO DE MAESTRO.

El Tribunal acuerda:

- . Desaprobar () la sustentación de tesis del Bachiller.
- . Aprobar (X) por **MAYORIA** la tesis presentada y recomendar se le asigne el **Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud** a la Bachiller:

Elva Isela Santomé Tolentino


Se anexan recomendaciones : SI _____ NO X



Dr. Manuel Guzmán Palomino Márquez
PRESIDENTE



Dra. Geraldina Rebeca Parihuaman Quinde
SECRETARIO



Mg. Luz Maria Garcia Espejo
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspirador, y me da fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados y a mi hijo Edgar Alonso, Cotrina Santome.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios, porque cada día bendice mi vida. A mis abuelos que me acompañan con las enseñanzas que cultivaron en mi persona.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

A mis hermanas, esposo por participar en lograr mis sueños concretándolos en objetivos en la vida profesional.

A todos los docentes académicos que participaron en el desarrollo del presente trabajo.

A todo el equipo de personal de trabajo, profesional y no profesional del Hospital de Barranca y SBS

DERECHOS DE AUTORIA Y DECLARACION DE AUTENCIDAD

Quien suscribe, Isela Santome Tolentino, con Documento de Identidad N° 15615587, autor de la tesis titulada “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario. Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes analógicos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera los derechos de autor.
3. La presente tesis no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado académico título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad San Pedro.

Huacho, junio 2021.

Índice de Contenidos

	Pág.
Hoja de respeto	i
Caratula	ii
Acta de sustentación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Derechos de autoría	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Palabras clave	xi
Título	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
INTRODUCCIÓN	
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	9
3. Problema	10
4. Conceptuación y operacionalización de las variables	11
5. Hipótesis	12
6. Objetivos	12
METODOLOGIA	13
1. Tipo y Diseño de la investigación	13
2. Población – Muestra	13
3. Técnicas e instrumentos de investigación	14
4. Procesamiento y análisis de información	16

RESULTADOS	17
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	21
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
ANEXOS	29
Anexo 01. Consentimiento informado	29
Anexo 02. Instrumentos para la recolección de datos Cuestionario	30
Anexo 03. Matriz de consistencia lógica	34
Anexo 04. Matriz de consistencia metodológica	35
Anexo 05. Base de datos. Estadísticos Descriptivos	36
Anexo 06. Resultados generales	48
Anexo 07. Validación del Instrumento – Prueba Piloto	60

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de los usuarios del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, según calidad de atención percibida. Hospital de Barranca, 2018	17
Tabla 2: Distribución de los usuarios del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, según su satisfacción con el servicio. Hospital de Barranca, 2018	18
Tabla 3: Calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018	19
Tabla 4. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario	48
Tabla 5. Correlación entre la dimensión “Bienes tangibles” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario	49
Tabla 6. Correlación entre la dimensión “Confiabilidad” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario	50
Tabla 7. Correlación entre la dimensión “Responsabilidad” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario	51
Tabla 8. Correlación entre la dimensión “Seguridad” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario	52
Tabla 9. Correlación entre la dimensión “Empatía” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario	53

Índice de figuras

	Pág.
Figura N°1: Calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018.	54
Figura N°2: Calidad de atención en su dimensión “Bienes tangibles” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018	55
Figura N°3: Calidad de atención en su dimensión “Confiabilidad” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018	56
Figura N°4: Calidad de atención en su dimensión “Responsabilidad” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018.	57
Figura N°5: Calidad de atención en su dimensión “Seguridad” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018	58
Figura N°6: Calidad de atención en su dimensión “Empatía” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018.	59

Palabras Clave

Tema	Calidad de atención, satisfacción del usuario
Especialidad	Salud

Keyword

Theme	Quality of attention, User satisfaction
Specialty	Health

Línea de investigación

Línea e investigación	Talento Humano
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub aérea	Ciencias de la Salud
Disciplina	Salud Pública

**Calidad de Atención y satisfacción del usuario. Departamento de Patología Clínica
y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018**

**Quality of Service and User Satisfaction. Department of Clinical Pathology and
Pathological Anatomy. Barranca Hospital, 2018**

RESUMEN

El estudio tiene como propósito relacionar la calidad de atención y la satisfacción del usuario Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca. 2018. El tipo de investigación aplicado es un estudio cuantitativo, diseño no experimental relacional, transversal. La población estuvo conformada por el total usuarios que acudan a los servicios en estudio; la muestra seleccionada por muestreo probabilístico por conveniencia, noviembre 2018, fueron 50 que cumplieron con criterios de elegibilidad establecidos. Para la recolección de datos de las variables se aplicaron dos instrumentos: SERVQUAL modificada, para uso en laboratorios de servicios de salud ; para la fiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, (escalas) en usuarios con similares características y se obtuvo $\alpha = 0.92$ y, el instrumento elaborado por Parra y Tillos (2014), para medir la satisfacción de los usuarios, instrumentos válidos y sometidos a confiabilidad, hallándose el 75% a través de la prueba de Kruder Richardson. Para el procesamiento de los datos se utilizó los programas de Office Microsoft Excel y estadístico SPSS v23 con la aplicación de correlación de Spearman para la determinación de una relación significativa entre ambas variables de estudio. El estudio concluye que la calidad percibida por la mayoría de los usuarios de los servicios en estudio es regular; y están insatisfechos con el servicio. La variable Calidad de atención tiene una relación positiva moderada con satisfacción del usuario Spearman 0.373; significancia: 0.007.

ABSTRACT

The purpose of the study is to relate the quality of care and user satisfaction Department of Clinical Pathology and Pathology, Hospital de Barranca. 2018. The type of research is a quantitative study, non-experimental, relational, cross-sectional design. The population was made up of the total users who go to the services under study; The sample selected by probability sampling by convenience, November 2018, was 50 that met the established eligibility criteria. For the data collection of the variables, two instruments were applied: modified SERVQUAL, for use in health services laboratories; For the reliability of the instrument, it was determined by means of Cronbach's Alpha coefficient, (scales) in users with similar characteristics and $\alpha = 0.92$ was obtained and, the instrument elaborated by Parra and Tillos (2014), to measure user satisfaction, Valid instruments and subjected to reliability, being found 75% through the Kruder Richardson test. For data processing, the Microsoft Excel and statistical SPSS v23 programs were used with the Spearman correlation application to determine a significant relationship between both study variables. The study concludes that the quality perceived by the majority of the users of the services under study is regular; and they are dissatisfied with the service. The variable Quality of care has a moderate positive relationship with user satisfaction Spearman 0.373; significance: 0.007.

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica

Balseiro, et al (2007) sostienen en el contexto de la calidad es imprescindible establecer desde los inicios las metas y objetivos, además de las formas que se emplearán para su alcance (p.10). Por su parte, García (2015) afirma que para garantizar la calidad se debe orientar a satisfacer los requerimientos humanos y su entorno, sin dejar de lado el logro de los objetivos personales de los profesionales (p.4). García también menciona algunas cualidades, que en su aplicación facilitan la mejora de la cultura organizacional, entre ellas específica a el saber comunicarse, el ejercicio de un acertado liderazgo, el trabajo colaborativo, los compromisos, la sensibilidad, la evaluación, formación continua, supervisiones, ejercicio de sano poder y el reforzamiento continuo (p. 11).

La calidad de atención está determinada por la práctica de la ciencia y las innovaciones tecnológicas, de modo que fortalezcan los bienes en la salud sin exponer a riesgos. El nivel de calidad es, entonces, la medición esperada de una atención en donde se sienta equilibrio entre los riesgos y los beneficios (Romero, 2008, p.13). El mismo autor afirma tres dimensiones importantes de la calidad de los servicios de salud, y estos son, el componente técnico: que se refiere a las partes que son del proceso de los servicios de salud, la capacidad profesional; la infraestructura, servicios; a través del acompañamiento de seis aspectos fundamentales: la eficiencia, el profesionalismo competitivo, la continuidad, el acceso y el servicio seguro. El componente interpersonal está referido a las interacciones que se establecen entre los profesionales y los sujetos de atención. Deben formarse lazos de respeto y confianza, el trato empático, el trato cordial, un lenguaje claro y veraz para brindar el servicio de calidad. El componente relacionado al entorno está reflejado por los condicionamientos que ofrece el confort en un sistema de salud, es la agrupación de elementos y situaciones que hacen posible que el usuario esté conforme entre ellos se percibe la organización, la infraestructura iluminada y ventilada, el abastecimiento suficiente para la

alimentación, el respeto por la privacidad, y los servicios básicos al alcance de todos (Romero, 2008, p.14).

Por otra parte, para Donabedian (1990) considera que la calidad es una característica del cuidado en la salud, en necesario que tenga niveles de variación y el valor que se le otorga a la calidad, se refleja en los trabajadores de salud que atienden a las personas y el espacio en donde se lleva a cabo la atención. Entre los elementos de la calidad se destacan los relacionados a lo técnico, las interacciones personales y los incentivos. Primero, el elemento técnico, al que se refiere Donabedian es el empleo de las ciencias y los avances tecnológicos en el contexto de las ciencias médicas y de las otras de la salud. El elemento de relaciones interpersonales, está referido a la dinámica social que se despliegan entre los usuarios, su familia y los trabajadores de salud. Y, por último, los incentivos, resalta cualidades como un ambiente confortable y de agrado, ropa de cama íntegras, nutrición equilibrada, alimentos de calidad, respeto por lo privado, amabilidad, etc.

Donabedian precisa 03 puntos de vista para valorar la calidad de atención de salud: La estructura: la valoración está basado en que los equipos y las instalaciones tengan adecuación, el profesional de salud idóneo y el estilo de organizar, la estructura en la administración y los programas y organizaciones que brindan atención en salud, la organización en finanzas y otros. El proceso, está referido a un conjunto de tareas que van desarrollándose por el personal a fin de lograr la mejora de la salud de los usuarios. Para la valoración del proceso se realizan actividades observando directamente o a través de los registros informativo, de esta manera se conoce la manera cómo se procede en cada una de las etapas. El resultado: la validación de éste se realiza mediante el análisis de cómo se va recuperando y cómo se restaura la salud de las personas. El resultado, es en general, los indicativos que concluyen para otorgar validación a la eficacia y calidad a la atención en salud. (Donabedian, 1990)

El Ministerio de Salud (2016), ha conceptualizado la calidad de atención desde el enfoque de una realidad deseada en el campo de la salud, que se lograría si es que se pone en práctica las dimensiones técnicas, humanas y de entorno, sumado al estricto cumplimiento de la normativa legal establecida en la organización. En tanto, podemos afirmar que la conceptualización de calidad está determinada por dos enfoques, la calidad con objetividad y la calidad que se percibe: la calidad con objetividad está enfocada en la acogida y valora las cualidades precisas y que son comprobables en los servicios; la calidad percibida, nace a partir de la demanda y está referida a la integración de los clientes en sus cualidades. Este último punto de vista es el que resalta dado que las características resaltantes del servicio pueden dificultar estandarizar y controlar la calidad de un servicio. Desde esta apreciación, se distinguen dos modelos en la conceptualización de la calidad, fundamentados en la percepción del usuario los que tienen características en común y además se complementan entre ellos mismos.

En ese sentido Mendevil (2017) realizó un estudio sobre la calidad de atención en el laboratorio clínico: según los usuarios; ésta investigación tipo cualitativa fenomenológico; la realizó en 28 usuarios por saturación. La autora manifiesta con relación a las categorías de la calidad de atención que los sujetos de estudio coincidieron en resaltar a los recursos de la institución, el mismo que comprende el ámbito, la disposición, los recursos de tecnología y también los humanos y materiales; así mismo indicar al desempeño, que hace posible a los atendidos a percibir la valoración de la atención que se les brinda, incluida en ella misma el nivel de experto y habilidad adquirida, la capacidad de respuesta y confiabilidad de los datos obtenidos; los vínculos entre las personas, con énfasis en la comunicación, el trato cálido y el trabajo con miras a un solo objetivo. Mejorar la calidad d atención para lo cual se puede utilizar la Metodología SERVQUAL.

El método se origina a partir de una investigación realizada Valerie, Zeithaml,

Parasuraman y Leonard, en donde la finalidad era desarrollar una investigación iniciadora de la calidad de atención. Durante el proceso de la etapa II en donde se aplicó un estudio empírico a gran escala concentrado en la apreciación del usuario sobre el tipo de calidad del servicio, esta ha sido denominada SERVQUAL. La confiabilidad de SERVQUAL se ha aplicado para evaluar la calidad en servicios en el contexto universitario y tecnológico, el servicio de transporte y de la salud. El modelo inicialmente delimitó 5 indicadores de la calidad: Tangibles: aquella parte que se puede visualizar del servicio como el nivel de limpieza, los recursos físicos, las instalaciones, los equipos, el recurso humano, la calidad de comunicación. Confiables: cuando un servicio se desarrolla tal y como se había ofrecido. Respuesta del personal: referida a la respuesta rápida y tal como se desea, actitud proactiva de ayuda y apoyo al usuario. Seguridad: actitudes del recurso humano que construyen lazos de confianza. Calidez o empatía: la atención en salud de forma integral e individual, capacidad de encaminar soluciones en las necesidades de salud de los usuarios (Valarie, Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2003). En este sentido para evaluar la calidad se van a utilizar Indicadores de Calidad, según la norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Patología Clínica.

La exploración de la calidad en el contexto de la salud es una tarea compleja por estar vinculado con: Registro de solicitud de exámenes, Recolección de muestra, Proceso: Técnico, La metodología normatizada, La calibración, Los equipos, Los materiales y los insumos, La satisfacción del cliente. Resultados obtenidos. Transcripción de resultados. Indicadores de Calidad.

El registrar la solicitud de análisis es el % de copia errada, % fichas inconclusas.

La toma de muestra es el % de recopilación inexacta, % de venopunturas que no son necesarias. % de ocurrencias con los usuarios, % de espera dilatada de los usuarios. % de muestras perdidas, % de identificación inexacta, % de no cumplimiento de órdenes de análisis en situaciones de emergencia, % de pruebas que no se realizaron.

Los procesos analíticos es el % de utilización de análisis que no son frecuentes,

% de utilización de materiales vencidos, % de equipamiento con calibración inadecuada, % de la utilización del sistema de alimentación que no ha sido interrumpida (UPS)/estabilizador de corriente, % de estándares de cálculo no eficientes, % de sueros con inadecuada referencia, % de material de vidrio que no ha sido calibrado. Resultados de interpretación u opinión diagnóstica: % de ausencia de relación entre los resultados vinculados, % de relación entre el cuadro clínico y los análisis realizados. Transcripción de resultados % de transcripción errónea de resultados, % de transcripción inoportuna de resultados. Porcentaje de insatisfacción del usuario interno y externo. De igual manera para la Atención del Usuario en el Área de atención Pre Analítica. (Valarie, Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2003)

El requerimiento de exámenes se verificará a través de los registros constituidos en el servicio, Se otorgará acceso a la información y disposición a los profesionales de la salud para el requerimiento de los exámenes. Se otorgará el informe al usuario acerca de las necesidades anticipadas al procedimiento del examen. La recolección de los ejemplares se realiza en el ámbito de toma de ejemplares de la UPS Patología Clínica. Se emplean los recursos oportunos para conservar la muestra identificada de manera correcta, respetando la confidencialidad. Si se requiere el traslado de muestras a otro escenario, debe hacerse de manera que se garantice su conservación. Es necesario garantizar la realización estricta de la totalidad de las actividades pre analíticas documentados y la anotación de las evidencias. Asimismo. Rojas y Mamani (2015) realizaron una tesis sobre la Calidad que percibe el usuario y su satisfacción en Lima, en una un total de 384 usuarios, el estudio logró concluir que el indicador de la caracterización del trato de manera individual tiene una relación significativa con la calidad que se percibe, en donde se obtuvo un Rho de Spearman 0.80, que se interpreta en un nivel alto de correlación.

Los siguientes autores, investigaron sobre la calidad del servicio, Roa (2015) investigó lo que opinan los usuarios de la calidad del servicio del laboratorio clínico en

Nicaragua, en 382 usuarios, para ello aplicaron tres instrumentos de Servqual adaptado con el objetivo de valorar la calidad del servicio, entre las conclusiones se reporta que el 92% de los sujetos de estudio estuvieron totalmente satisfechos. Mientras que el 74%, está moderadamente satisfecho. Por su parte Malambo, Ávila y Arteaga (2015) en Colombia, realizaron un estudio valorar la calidad del servicio que otorga el laboratorio clínico, en 141 usuarios y seis colaboradores del servicio. Los autores llevaron a cabo tres instrumentos, en los resultados se resalta que el laboratorio no ha cumplido con los requisitos de infraestructura ni tampoco de personal, sin capacidad para otorgar un servicio con calidad. Además, Peralta (2016), en Honduras, determinó la Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio que otorga el laboratorio clínico, llevado a cabo en un total de 367 sujetos de estudio. Para tal fin, desarrolló la encuesta SERVQUAL con sus modificaciones, para su aplicación en laboratorio clínico en los ámbitos de salud. Entre sus conclusiones de destaca que las brechas encontradas fueron negativas, además que el indicador más débil fue la confianza y las mejoras percibidas fueron los bienes tangibles y la capacidad de ser empático. De esta manera destacamos que todo este proceso de control de calidad nos lleva a la Satisfacción del usuario por esta razón. La supervisión de la calidad en salud se torna, con el pasar de los años, un elemento relevante en la atención en salud, atribuido a los requerimientos que se imponen a los profesionales, una disposición crítica que los pacientes tienen sobre el servicio y debido a los elevados precios que simbolizan la subsistencia de los servicios de salud, de los sectores tanto públicos como privados (Empaire, 2010, p.121).

En este contexto tenemos a Escudero (2019) investigó la satisfacción del usuario de los servicios del laboratorio en relación a la percepción de la calidad en Quevedo, Ecuador, para lo cual aplicó un instrumento técnico mediante la metodología de Service Performance (SERVPERF) con la que evaluó indicadores relevantes que los usuarios consideraron en un servicio de óptima calidad entre los que resalta la confiabilidad, la capacidad de respuesta frente a un conflicto o circunstancias inesperadas, la atención segura y que respalde la privacidad en el entorno del

laboratorio, el ser empático al brindar las respuestas y aspectos tangibles; el investigador expone que el grado de satisfacción en promedio de los tres indicadores estudiados fue de seis, la cual se traduce en que personas están moderadamente satisfechas. Por su parte, Jinez, Rojas, Rodríguez y Marcel, (2016) investigaron la Valoración del nivel de satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico en 351 pacientes. El estudio reporta que la calidad de la atención evidenció una relación perfecta positiva en los grados de satisfacción de los atendidos. El otorgamiento de los informes se calificó de muy buena y con relación a las motivaciones por los que acudieron a este servicio, los atendidos destacaron la confianza y luego los pagos justos.

La satisfacción de la persona atendida deberá transformarse en una meta a la que no se puede desistir para quienes brindan el servicio de salud. El aumento de la demanda de atención a la que hace frente el sector público, que traspasa la oferta, evidencia brechas entre el servicio de calidad con calidez y el servicio que verdaderamente se brinda a las personas. Se agrega a todo lo anterior, el resaltar la recopilación de metas técnicas hacia los objetivos trazados de calidad de servicio, lo que ocasiona que el personal y el material sea utilizado en el logro de los resultados en un contexto producción donde el fin último de los servicios de salud no se disponen en la agenda prioritaria. (Reyes, et al, 2015).

Calderón (2018) quien elaboró su tesis sobre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de Laboratorio Clínico en un hospital de Tacna en un total de 227 sujetos de estudio, a quienes se les evaluó con un instrumento propuesto por SERVQUAL y otro sobre la calidad de atención que se basó en los indicadores de calidad elaborado por el mismo investigador. El autor expone que su investigación evidencia que el grado de satisfacción del usuario está relacionado con la calidad de atención del servicio. Y con relación a la variable satisfacción se reporta a Herrera, Hernández, Consuegra y Mejía (2014), quienes estudiaron la Satisfacción de usuarios

del Laboratorio Clínico en 132 sujetos de estudio. Se aplicó una encuesta que consideró ítems sociales y demográficos y la forma de percibir de las personas a las atribuciones de la calidad en el ejercicio del servicio. Concluye que los sujetos de estudio estuvieron satisfechos con los servicios que recibieron.

La satisfacción de la persona atendida deberá transformarse en una meta a la que no se puede desistir para quienes brindan el servicio de salud. El aumento de la demanda de atención a la que hace frente el sector público, que traspasa la oferta, evidencia brechas entre el servicio de calidad con calidez y el servicio que verdaderamente se brinda a las personas. La Calidad, en términos de evaluación del rendimiento de un servicio, que da cumplimiento a las finalidades que se encomendaron y provoca emociones de conformidad tendría, pues, una relación altamente significativa con la Satisfacción del cliente. Oliver, citado por Herrera (2014) define la satisfacción como la valoración del grado de su realización en el cliente hacia a un servicio, por su parte Halstead, Hartman y Schmidt afirman que “es la contestación afectiva relacionada a un acuerdo específico que resulta de comparar el producto y las perspectivas anticipadas sobre el mismo.

Según Lozano, la satisfacción es un anhelo que los usuarios que acuden a los establecimientos de salud deberían tener con servicios de medicina al alcance, tanto de los procesos administrativos que se necesiten para contar con la atención, el trato cortés y oportuno, tener un escenario de agrado, que sea iluminado, temperado, ventilado, privado, cómodo, funcional, ordenado y aseado; con la suficiente información del personal y profesionales de la salud, con recursos necesarios para la satisfacción de las necesidades de atención. Para valorar la satisfacción en el presente estudio, se consideran seis dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad. (Lozano, 1997).

La comunicación actúa como un medio de intercambio de mensajes verbales y

no verbales que determinan su integralidad e influyen en la calidad de interrelación del personal con el usuario, debe estar presente en forma constante cuando se brinda atención. (Lozano, 1997).

La credibilidad comprende el grado de confianza que siente el usuario en el personal que lo atendió, y si la información que éste le brindó fue considerada como útil, precisa y pertinente e importante y cubrió o no sus expectativas.

La competencia se refiere a las habilidades del personal que brinda los cuidados, la confianza en el tratamiento recibido, así como el interés del grado que éste afecto a su familia.

La cortesía son las muestras de afecto que brinda el personal al usuario y comprende el saludo amable al atenderlo, esperar la respuesta al mismo del usuario, demostrarle interés por su estado de salud y responder con amabilidad a toda pregunta que le realice tanto el paciente como la familia.

La responsabilidad demostrada a través de la visita del personal médico responsable, información que el especialista le brindó sobre su diagnóstico y tratamiento del momento y continuado a seguir, así mismo los cuidados de todo el personal.

La seguridad se relaciona con el equipo humano que labora en el servicio, las buenas relaciones existentes entre ellos, así como lo relacionado a la privacidad durante la atención, limpieza y comodidad en el ambiente.

La fiabilidad implica la realización del servicio comprometido con formalidad y exactitud, supone mantener la promesa de servicio como respetar el horario de apertura, cumplir plazos de tiempos indicados. (Lozano, 1997).

2. Justificación de la investigación

La investigación tiene como propósito de implementar acciones y actividades dirigidas hacia la mejora de la calidad de atención del departamento de Patología clínica y anatomía patológica en el Hospital de Barranca. La medición de la calidad, a

través del estudio de la observación de la satisfacción del usuario, es pues menester para acceder a datos objetivos y científicos al personal de salud, quienes gestionan y administran el sistema de gestión del Hospital de Barranca, acerca de los elementos importantes de la organización y cómo son percibidos según su satisfacción y que son elegibles para mejorar a través de los cambios de las situaciones que se presentan, conductas o actitudes de la institución que actúan en el campo asistencial. El estudio por su nivel investigativo, tiene validez externa, con ello contribuirá al análisis de otras realidades a partir de las mismas variables de estudio. Es conveniente tanto para el personal del Hospital desde el ejercicio de sus diferentes roles y para los pacientes que acuden en busca del servicio, ya que la evidencia científica permite tributar y viabilizar las medidas correctivas de forma objetiva. En tanto, se pretende también continuar con la evidencia del conocimiento en ésta línea de investigación, en la exploración del problema a través de los distintos niveles investigativos hasta lograr el aporte resolutivo en torno a la calidad de atención, propia de los procesos de calidad en el servicio.

3. Problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital de Barranca, noviembre del 2018?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

▪ Variable Calidad de atención

Definición conceptual de Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de atención Situación anhelada de la atención de salud que se consigue por la representación de algunas cualidades n la atención que son conocidos como caracteres de calidad	Bienes tangibles	Ítem del 1 al 4	Ordinal
	Confiabilidad	▪ Ítems del 5 al 9	
	Responsabilidad	▪ Ítems del 10 al 13	
	Seguridad	▪ Ítems del 14 al 17	
	Empatía	▪ Ítems del 18 al 22	

▪ Variable Satisfacción del usuario

Definición conceptual de Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del usuario Evaluación del grado de realización que percibe el usuario hacia un servicio.	Confiabilidad	Ítems del 23 al 36	Nominal
	Comodidad		
	Comunicación		
	Fiabilidad		
	Empatía		

5. Hipótesis

H₁: La calidad de atención, se asocia significativamente con la satisfacción del usuario del departamento de Patología clínica y anatomía patológica en el Hospital de Barranca, noviembre del 2018

H₀: La calidad de atención, no se asocia significativamente con la satisfacción del usuario del departamento de Patología clínica y anatomía patológica en el Hospital de Barranca, noviembre del 2018

6. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca 2018.

Objetivos Específicos

Describir la calidad de atención percibida por los usuarios del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca 2018.

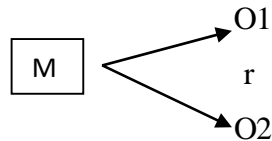
Describir la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca 2018.

METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de la investigación

Estudio de tipo aplicado, tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental.

Responde al siguiente esquema:



Dónde:

M: Usuarios del departamento de patología clínica y anatomía patológica

O1: Calidad de atención

r: Relación de asociación

O2: Satisfacción del usuario

2. Población – Muestra

La población del presente estudio estuvo conformada por el total usuarios que acudieron al departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital de Barranca. Para la muestra se aplicó la técnica de muestreo probabilística por conveniencia; el mismo que también recibe el nombre de muestreo deliberado, porque no cuenta con ningún procedimiento estandarizado, ninguna acción específica que realizar, ni razón más que la comodidad o la única oportunidad de muestrear, en suma, no hay ninguna forma de seleccionar la muestra, es simplemente deliberado. La muestra fue seleccionada en el mes de noviembre de 2018, para lo cual se obtuvieron 50 usuarios que además cumplieron los siguientes criterios de elegibilidad:

Usuario mayor de 18 y menor de 59 años

Usuario que acepte ser parte del estudio de investigación

Usuario orientado en tiempo, espacio y persona

Limitaciones:

Entre las limitaciones que se encontraron, que dificultaron acceder a la población total, es que no todas las unidades de análisis se mostraron dispuestos a llenar el instrumento, otros manifestaron que no tuvieron tiempo para llenarlo y una unidad de análisis hizo un incorrecto llenado del instrumento, por lo que los datos tuvieron que descartarse

3. Técnicas e instrumentos de investigación

Instrumento para medir la calidad de un servicio - SERVQUAL

Técnica: Cuestionario

Instrumento: Encuesta

Autor: SERVQUAL, adaptado por Peralta Moncada (2016), para los servicios de laboratorio.

Factores que mide: El instrumento SERVQUAL modificada, para su aplicación en laboratorios de servicios de salud, cuestionario tiene 22 preguntas en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

Bienes tangibles preguntas de 1 al 4

Confiabilidad: preguntas del 5 al 9

Responsabilidad: preguntas del 10 al 13

Seguridad: preguntas del 14 al 17

Empatía: preguntas del 18 al 22

Cada pregunta tiene la siguiente escala valorativa

Calificación	Puntaje
Totalmente desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Neutro	3
De acuerdo	4
Totalmente desacuerdo	5

Puntajes globales

Indicador	Puntaje
Alta Calidad	22 – 51
Regular Calidad	52 – 81
Baja calidad	82 – 110

Dimensiones Bienes tangibles, responsabilidad y seguridad

Indicador	Puntaje
Alta Calidad	4 – 9
Regular Calidad	10 – 15
Baja calidad	16 - 20

Dimensiones Confiabilidad y empatía

Indicador	Puntaje
Alta Calidad	5 – 11
Regular Calidad	12 – 18
Baja calidad	19 - 25

Tiempo de resolución: 10 – 15 minutos

Validez y confiabilidad: El instrumento es válido a nivel internacional y se ha aplicado en ámbitos nacionales por diferentes autores, se ha tomado el cuestionario SERVQUAL, adaptado por Peralta Moncada (2016), para los servicios de laboratorio. Para la fiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, (escalas) en usuarios con similares características para los cual se obtuvo $\alpha = 0.92$, entonces el instrumento tiene una confiabilidad **excelente**, es decir, no tienen error en el constructo y tuvo la capacidad de medir de forma precisa y constante. (Anexo 04)

Instrumento para medir la satisfacción del usuario

Técnica: Cuestionario.

Instrumento: Encuesta

Autor: Parra y Tillos (2014).

Factores que mide: es un cuestionario que consta de 14 ítems, que mide los indicadores: confiabilidad, comodidad, comunicación, fiabilidad y empatía

Puntajes globales:

Indicador	Puntaje
Insatisfecho	1 – 11
Satisfecho	12 - 21

Tiempo de resolución: 10 – 15 minutos

Validez y confiabilidad: El instrumento ha sido validado en su contenido por Parra y Tillos (2014), y aplicado en el medio nacional con éxito, para determinar la fiabilidad fue sometido mediante prueba piloto con la prueba de Kruder Richardson y se obtuvo el **75%**, es decir es **aceptable**, es decir, no tienen error en el constructo y tuvo la capacidad de medir de forma precisa y constante. (Anexo 05).

4. Procesamiento y análisis de información

Para el procesamiento de datos se ha utilizado el Programa estadístico SPSS v25. Se aplicó análisis descriptivo, varianzas, medias y las pruebas de chi cuadrado, para el análisis bivariado y alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos.

RESULTADOS

Tabla 1. Distribución de los usuarios del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, según calidad de atención percibida. Hospital de Barranca, 2018

Calidad de atención	n	%
Baja calidad	1	2.0
Regular calidad	35	70.0
Alta calidad	14	28.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°1, se observa que del total de los usuarios encuestados; el 70% percibe una calidad regular respecto a la calidad de atención del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica; el 28% percibe una alta calidad y el 2%; la percibe como baja.

Tabla 2. Distribución de los usuarios del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, según su satisfacción con el servicio. Hospital de Barranca, 2018

Calidad de atención	n	%
Insatisfecho	32	64.0
Satisfecho	18	36.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°2, se observa que del total de los usuarios encuestados; el 64% está insatisfecho respecto a la calidad de atención del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica y un 36% está satisfecho.

Tabla 3. Calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018

Calidad de Atención	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		n	%
	n	%	n	%		
Baja calidad	1	100.0	0	0.0	1	100.0
Regular calidad	26	74.3	9	25.7	35	100.0
Alta Calidad	5	35.7	9	64.3	14	100.0
Total	32	64.0	18	36.0	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

Correlación de Spearman = 0.373

Significancia: 0.007

Interpretación: Según los resultados de la correlación con el coeficiente de correlación de Spearman la variable Calidad de atención tiene una relación positiva moderada con la satisfacción del usuario. Esto indica que mientras la calidad de atención sea alta, habrá satisfacción en el usuario.

Prueba de hipótesis

Planteamiento: ¿Existe relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario?

Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca. 2018?

Calidad de Atención	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		n	%
	n	%	n	%		
Baja calidad	1	3.1	0	0	1	2.0
Regular calidad	26	81.3	9	50.0	35	70.0
Alta Calidad	5	15.6	9	50.0	14	28.0
Total	32	100.0	18	100.0	50	100.0

Correlación de Spearman = 0.373

Significancia: 0.007

El ritual de la significancia estadística

1	<p>Plantear Hipótesis</p> <ul style="list-style-type: none"> - H1: La calidad de atención, se asocia significativamente con la satisfacción del usuario del departamento de Patología clínica y anatomía patológica en el Hospital de Barranca, 2018 - H0: La calidad de atención, no se asocia significativamente con la satisfacción del usuario del departamento de Patología clínica y anatomía patológica en el Hospital de Barranca, 2018.
2	<p>Establecer un nivel de significancia</p> <p>Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$</p>
3	<p>Seleccionar estadístico de prueba</p> <p>Correlación de Spearman</p>
4	<p>Valor de P valor = 0.007</p> <p>Lectura del P valor</p> <p>Con una probabilidad de error del 0.7% EXISTE ASOCIACIÓN entre el la calidad de atención y la satisfacción del usuario del departamento de Patología clínica y anatomía patológica en el Hospital de Barranca, 2018</p>
5	<p>Toma de decisiones</p> <p>EXISTE ASOCIACIÓN entre asociación entre el la calidad de atención y la satisfacción del usuario, se acepta la <i>hipótesis alternativa</i>.</p>

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En la tabla N°1, se observa que del total de los usuarios encuestados; el 70% percibe una calidad regular respecto a la calidad de atención del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica; el 28% percibe una alta calidad y el 2%; la percibe como baja. Los resultados concuerdan con los de Peralta (2016), quien en su estudio sobre la calidad de atención concluye que el servicio de laboratorio cumple un estándar de calidad moderada.

La calidad de la atención está determinada por poner en práctica la ciencia y las innovaciones tecnológicas, de forma que fortalezcan los atributos en la salud sin exponer a riesgos. El nivel de calidad es, entonces, la medición esperada de una atención en donde se sienta equilibrio entre los riesgos y los beneficios. (Romero, 2008 p.13). La percepción de los clientes hacia un servicio otorgado de salud es estimada en nuestros tiempos como un elemento relevante para formular políticas públicas en salud, considerando de manera prioritaria que un mayor nivel de satisfacción, relacionado a apreciaciones de alta calidad, es un producto de la sociedad anhelado por la gestión en salud.

En este sentido, tener en cuenta las necesidades del cliente es relevante para la atención de calidad, así como para las competencias técnicas. Para el cliente, la calidad está vinculada principalmente a las relaciones con el recurso humano en salud, y de elementos importantes como el tiempo que debe esperar para la atención, el trato cordial, el respeto a lo privado y el acceso a la atención. En tanto, podemos afirmar que la conceptualización de calidad está determinada por dos enfoques, la calidad con objetividad y la calidad que se percibe: la calidad con objetividad está enfocada en la acogida y valora los atributos objetivos y que son verificables en los servicios; la calidad percibida, nace a partir de la demanda y está referida a la integración de los clientes en sus cualidades.

Es así que se observa en la en la tabla N°4, que del total de los usuarios encuestados; el 64% está insatisfecho respecto a la calidad de atención del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica y un 36% está satisfecho. La satisfacción del usuario, es la piedra angular de la gestión en salud con calidad. Los usuarios requieren de resultados y servicios que logren satisfacer sus requerimientos y perspectivas. Las necesidades del usuario pueden ser específicos por el usuario/cliente de manera establecida o podrían estar establecidos por el servicio de salud, sin embargo, es el usuario/cliente quien finalmente determina aceptando o no el producto.

La satisfacción del usuario se afirma como la manera de calificar la calidad de atención. Según los resultados, el usuario manifestó estar insatisfecho, indicando así que las necesidades no son cubiertas en su totalidad. Es así que en la tabla N°4, según los resultados de la correlación con el coeficiente de correlación de Spearman la variable Calidad de atención tiene una relación positiva moderada con la satisfacción del usuario. Esto indica que mientras la calidad de atención sea alta, habrá satisfacción en el usuario. Peralta (2016), indica en su estudio que la dimensión con mayor deficiencia fue la confiabilidad y las mejor percibidas fueron los bienes tangibles y la empatía. Con relación a ello, el presente estudio reporta que en las tablas N° 5, N° 6 y N° 10, la correlación de Spearman resulta positiva moderada, ello indica que estas dimensiones, están condicionando gran parte de la calidad percibida como regular.

Los bienes tangibles, están referidos a la infraestructura física, equipos y demás materiales que intervienen en la prestación del servicio y; la empatía al cuidado y atención individualizada que el hospital proporciona a sus usuarios. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la satisfacción es una cualidad que se determina por contextos culturales de los grupos de la sociedad y, por lo tanto, la determinación de la satisfacción puede variar según la contextualización. Ante esta premisa, según la tabla N°1, la gran mayoría de los encuestados tiene instrucción de secundaria a

superior, con ellos se puede afirmar que el contexto social de la muestra está orientado en argumentos técnicos al emitir los juicios frente a la calidad y su satisfacción. En tanto, la mayoría de los clientes que acudieron al departamento de laboratorio clínico y anatomía patológica; en el momento que se realizó la investigación se encuentran insatisfechos con el servicio; evidenciando una susceptibilidad álgida en los bienes tangibles y la empatía; situación que resalta, considerando que la satisfacción del usuario es el nivel de coherencia entre sus perspectivas de calidad del servicio y la atención que recibió.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se establece la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario: el coeficiente de correlación de Spearman la variable Calidad de atención tiene una relación positiva moderada con la satisfacción del usuario del departamento de Laboratorio Clínico y anatomía patológica del Hospital de Barranca

Se describe la calidad percibida por los usuarios del departamento de Laboratorio Clínico y anatomía patológica del Hospital de Barranca: el 70% percibe una calidad regular; el 28% percibe una alta calidad y el 2%; la percibe como baja.

Se describe la satisfacción de los usuarios departamento de Laboratorio Clínico y anatomía patológica del Hospital de Barranca: el 64% está insatisfecho y un 36% está satisfecho.

Recomendaciones

A los profesionales del Hospital de Barranca, elaborar estrategias conjuntas entre los profesionales de la salud, haciendo hincapié en la empatía para la atención de los pacientes de los diferentes servicios de salud.

A los estudiantes de posgrado, continuar con la línea de investigación, realizar investigación con el nivel explicativo para explorar sobre los bienes tangibles y la empatía y su influencia en la satisfacción de los pacientes.

Tomar los resultados del presente estudio para debatirlos en espacios educativos de pre y posgrado de los programas de estudio de ciencias de la salud para establecer procedimientos que permitan la mejora continua de los servicios de salud resaltando las actividades relacionadas con los bienes tangibles y la empatía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántar, V. M., Maldonado, S., y Arcos, J., (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 5(3), 55-68.
- Álvarez, P. (2009). Los estudios organizacionales en el abordaje de los determinantes de la Salud. *Revista Cubana de Epidemiología*, 47(1).
- Añaños A., Gutiérrez C. B. y Rengifo M. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en pequeñas empresas del sector construcción. Caso Peruano*. Universidad Esan, Perú
- Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. *Tratado de psicología de trabajo*, 1, 344-393
- Bravo J. T. (2015). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Cabrera A. L. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Estudio de caso (Tesis de pregrado). Universidad Esan, Perú
- Calderón Pardo, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Recuperado de: <http://190.187.227.76/handle/123456789/2117>
- Casana M. V. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú
- Chiang, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Cercado K. y Gonzáles K. P. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Perú
- Chiavenato, I (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw-Hill
- De la Cruz E. y Huamán A. A. (2016). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú

- Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional*. Bogotá: Prentice Hall Internacional.
- Escudero Auhing, C. E. (2019). Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios del laboratorio del IESS de la ciudad de Quevedo. Recuperado de: <http://192.188.52.94/handle/3317/13167>
- Figueroa L. I. (2016). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa ILF Agroindustrial E.I.R.L., período 2016 (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Perú
- Flippo, E. (1984). *Administración personal*. New York: McGraw Hill
- Gaspar G. (2011) *Manual de Recursos Humanos* (1ªEd). España Publicado por Editorial UOC. Recuperado de: [58https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Goncálves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Disponible en: www.calidad.org
- Hospinal (2013). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa F y D inversiones SAC. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 16(2), 75-78
- Jinez, H. E. J., Rojas, N. A., Rodríguez, Y. C. V., & Marcel, E. A. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». *Revista Mexicana de Patolo*
- Koys, D. y Decottis, T. (1991) *Relaciones y clima Organizacional*.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. (1ª ed.) México: McGraw – Hill.
- López E. (2014). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa centro de especialización y capacitación profesional del Perú (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú
- Malambo Trillos, Y. E., Avila Parra, M., & Arteaga, S. A. (2015). *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* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
- Martínez, L. (2001). *Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible*. (4ta ed.), España, editorial Escuela Española
- Navarro, E., Linares, C., y Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9(1), 4-16.

- Paz A. L., y Marín S. M. (2014). Clima organizacional de la IPS. Universidad Autónoma de Manizales (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Manizales, Colombia
- Pérez N. O. y Rivera P. L. Cardozo (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú
- Quispe E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Reichers, A. y Schneider, B. (1990). Clima y cultura, una evolución de constructos. En Schneider, B. (ed). *Organizational climate and cultura*. San Francisco: Jossey-Bass
- Roa Solís, H. (2015). *Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas. Mayo-Junio del año 2015. Managua, Nicaragua* (Doctoral dissertation, CIES UNAN-Managua).
- Rodríguez E. (2016). El clima Organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista de Educación en Valores, Universidad de Carabobo. 1(25) 3-18*
- Rojas Ostos, E. L., & Mamani Casafranca, O. (2015). Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila. 2014. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38737>
- Schneider, B. y Reichers, A. (1983) Una etiología del Clima organizacional, 36, 19-39. Tagiuri, R. (1968) *El concepto de clima organizacional*. En TAGIURI R and LITWIN G, *Organizational Climate: Explorations of a concept*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.
- Vásquez M. (2015). *Diagnóstico del Clima Organizacional y la Calidad de Atención al paciente en el Centro de Salud Llama* (Tesis de pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Perú
- Velásquez, R. (2003). *Clima organizacional a nivel universitario*. México: Editorial Pretince Hall.

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

Ficha de consentimiento informado del participante

Yo, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, **EXPONGO:** Que he sido debidamente **INFORMADO/A** por los responsables de realizar la presente investigación científica titulada: “**Calidad de atención y Satisfacción del usuario. Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca. 2018**”; y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido.

Habiendo comprendido y estando satisfech/oa de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento.

Y, para que así conste, firmo el presente documento.

Firma del Participante

Fecha: _____

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario

Calidad de atención y satisfacción del usuario departamento de patología clínica y anatomía patológica Hospital de Barranca 2018

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas, usted debe marcar con una(x), la casilla que corresponda:

1.-Rango de edad

20 – 29 años

30 – 39 años

40 – 49 años

50 – 59 años

60 años a más

2.-Gènero

Femenino

Masculino

3.-Grado de instrucción

Primaria

Superior

Secundaria

4.-Àrea de atención

Emergencia

Consultorio Externo

Hospitalización

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de afirmaciones acerca de la calidad de atención que Ud. percibe como usuario del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Considere la siguiente escala:

1.-Totalmente desacuerdo 2.- Desacuerdo 3.-Neutro 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1.	El laboratorio cuenta con equipamiento de aspecto moderno					
2.	Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas					
3.	Los empleados de laboratorio tienen buena presencia					
4.	En el laboratorio ,el material asociado con el servicio (como folletos o comunicados) es visualmente atractivo					
5.	El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada ,lo cumple					
6.	Cuando tiene un problema ,el laboratorio muestra un interés sincero por solucionarlo					
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 hacerlo					
9.	El laboratorio pone énfasis en unos registros exentos de errores					
10.	Los empleados de laboratorio le explican con exactitud cuándo se llevaran a cabo los servicios					
11.	Los empleados de laboratorio le proporcionan un servicio rápido					
12.	Los empleados de laboratorio siempre están dispuestos a ayudarles					
13.	Los empleados de laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
14.	El comportamiento de los empleados de un laboratorio le inspira confianza					
15.	Se siente seguro en sus transacciones con el laboratorio					
16.	Los empleados del laboratorio suelen ser corteses con Ud					
17.	Los empleados de laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
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					

Instrucciones: Marque con una "X" su grado de satisfacción/insatisfacción para cada enunciado.

23.- Ha recibido atención en este laboratorio con anterioridad

Sí No

24.- ¿Quién le indicó que usted viniera a este laboratorio?

Médico solicitante de la prueba Amistades
 Derivado de otro laboratorio Decisión personal
 Familiares Otros

25.-Evalue la calidad del servicio del personal de:

	1	2	3	4
Recepción y registro				
Toma de muestra				

Considere

- 1.-Malo = El personal no es cordial, efectúa mal su trabajo y con mala actitud
- 2.-Regular= El personal es cordial pero no efectúa bien su trabajo
- 3.-Bueno= El personal es cordial y efectúa bien su trabajo
- 4.-Muy bueno=El personal es cordial y efectúa sistemáticamente su trabajo con excelencia

26.-Estuvo cómodo en la sala de espera

Sí No

27.-Estuvo cómodo en la sala de toma de muestras:

Sí No

28.-Fueron adecuadas las siguientes condiciones ambientales:

Limpieza
 Ventilación
 Iluminación

29.-¿El trato recibido durante el servicio fue cortés y respetuoso?

Sí No

30.- ¿Cree que recibió toda la información necesaria?:

Sí

No

31.- ¿El tiempo de espera fue prolongado?:

Sí

No

32.- ¿El personal dispuso de jeringas y elementos desechables?:

Sí

No

33.- ¿El personal utilizó guantes?:

Sí

No

34.- ¿El personal utilizó agujas?:

Sí

No

35.- ¿La comunicación con usted fue comprensible y clara?:

Sí

No

36.- ¿Volvería a visitar este laboratorio por su propia decisión?:

Sí No

Anexo 3. Matriz de consistencia lógica

Título: Calidad de atención y Satisfacción del usuario. Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca. 2018.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca 2018?	H1: La calidad de atención, se asocia significativamente con la satisfacción del usuario del departamento de Patología clínica y anatomía patológica en el Hospital de Barranca, 2018	General Determinar la relación de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca. 2018	Calidad de atención	Bienes tangibles	Ítem del 1 al 4	Ordinal	
				Confiabilidad	Ítems del 5 al 9		
				Responsabilidad	Ítems del 10 al 13		
				Seguridad	Ítems del 14 al 17		
					Empatía	Ítems del 18 al 22	
	H0: La calidad de atención, no se asocia significativamente con la satisfacción del usuario del departamento de Patología clínica y anatomía patológica en el Hospital de Barranca, 2018	Objetivos Específicos Describir la calidad de atención percibida por los usuarios del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca 2018. Describir la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca 2018.		Satisfacción del usuario	Confiabilidad	Ítems del 23 al 36	Nominal
					Comodidad		
					Comunicación		
					Fiabilidad		
Empatía							

Anexo 4. Matriz de consistencia metodológica

Título: Calidad de atención y Satisfacción del usuario. Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Hospital de Barranca. 2018.

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Confiabilidad
Aplicada	No experimental Descriptivo correlacional Transversal $M_1 : X r Y$ Donde: M: Usuarios del departamento de patología clínica y anatomía patológica O1: Calidad de atención r: Relación de asociación O2: Satisfacción del usuario	Estuvo conformada por 50 usuarios	Población muestral.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario 1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Neutro 4. De acuerdo 5. Totalmente desacuerdo	Para comprobar se usó el Alfa de Crombach 0,926

Anexo 05. Base de datos. Estadísticos Descriptivos

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-29	10	20,0	20,0	20,0
	30-39	14	28,0	28,0	48,0
	40-49	12	24,0	24,0	72,0
	50-59	8	16,0	16,0	88,0
	60 a mas	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

		Genero			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	femenino	33	66,0	66,0	66,0
	masculino	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

		Grado de instrucción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	primaria	3	6,0	6,0	6,0
	secundaria	24	48,0	48,0	54,0
	superior	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Descriptivos de la variable Calidad de atención (reactivo por reactivo)

El laboratorio cuenta con equipamiento de aspecto moderno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	neutro	10	20,0	20,0	34,0
	de acuerdo	32	64,0	64,0	98,0
	totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	12	24,0	24,0	24,0
	neutro	9	18,0	18,0	42,0
	de acuerdo	28	56,0	56,0	98,0
	totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Los empleados del laboratorio tienen buena presencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	neutro	8	16,0	16,0	16,0
	de acuerdo	38	76,0	76,0	92,0
	totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En el laboratorio, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	desacuerdo	6	12,0	12,0	14,0
	neutro	10	20,0	20,0	34,0
	de acuerdo	30	60,0	60,0	94,0
	totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	neutro	15	30,0	30,0	42,0
	de acuerdo	25	50,0	50,0	92,0
	totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Cuando tiene un problema, el laboratorio muestra un interés sincero por solucionarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	neutro	14	28,0	28,0	36,0
	de acuerdo	28	56,0	56,0	92,0
	totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	neutro	22	44,0	44,0	52,0
	de acuerdo	20	40,0	40,0	92,0
	totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	neutro	18	36,0	36,0	48,0
	de acuerdo	23	46,0	46,0	94,0
	totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El laboratorio pone énfasis en unos registros exentos de errores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	neutro	25	50,0	50,0	56,0
	de acuerdo	20	40,0	40,0	96,0
	totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Los empleados del laboratorio le explican con exactitud cuándo se llevaran a cabo los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	neutro	10	20,0	20,0	32,0
	de acuerdo	31	62,0	62,0	94,0
	totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Los empleados del laboratorio le proporcionan un servicio rápido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	desacuerdo	6	12,0	12,0	14,0
	neutro	19	38,0	38,0	52,0
	de acuerdo	20	40,0	40,0	92,0
	totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	neutro	17	34,0	34,0	36,0
	de acuerdo	28	56,0	56,0	92,0
	totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	neutro	22	44,0	44,0	54,0
	de acuerdo	21	42,0	42,0	96,0
	totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El comportamiento de los empleados de un laboratorio le inspira confianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	neutro	17	34,0	34,0	40,0
	de acuerdo	25	50,0	50,0	90,0
	totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se siente seguro en sus transacciones con el laboratorio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	neutro	20	40,0	40,0	48,0
	de acuerdo	23	46,0	46,0	94,0
	totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Los empleados del laboratorio suele ser corteses con usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	neutro	15	30,0	30,0	36,0
	de acuerdo	30	60,0	60,0	96,0
	totalmente desacuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	desacuerdo	1	2,0	2,0	4,0
	neutro	8	16,0	16,0	20,0
	de acuerdo	36	72,0	72,0	92,0
	totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El laboratorio le proporciona atención individualizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	desacuerdo	3	6,0	6,0	12,0
	neutro	12	24,0	24,0	36,0
	de acuerdo	29	58,0	58,0	94,0
	totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	desacuerdo	8	16,0	16,0	20,0
	neutro	7	14,0	14,0	34,0
	de acuerdo	31	62,0	62,0	96,0
	totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El laboratorio cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	desacuerdo	5	10,0	10,0	12,0
	neutro	17	34,0	34,0	46,0
	de acuerdo	26	52,0	52,0	98,0
	totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	neutro	17	34,0	34,0	40,0
	de acuerdo	29	58,0	58,0	98,0
	totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	neutro	9	18,0	18,0	26,0
	de acuerdo	35	70,0	70,0	96,0
	totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Variable “Calidad de atención”, por dimensiones

Bienes tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja calidad	1	2,0	2,0	2,0
	Regular Calidad	29	58,0	58,0	60,0
	alta Calidad	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja calidad	1	2,0	2,0	2,0
	Regular Calidad	36	72,0	72,0	74,0
	alta Calidad	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja calidad	2	4,0	4,0	4,0
	Regular Calidad	28	56,0	56,0	60,0
	alta Calidad	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja calidad	2	4,0	4,0	4,0
	Regular Calidad	28	56,0	56,0	60,0
	alta Calidad	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Confiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular Calidad	30	60,0	60,0	60,0
	alta Calidad	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Calidad de atención					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja calidad	1	2,0	2,0	2,0
	Regular Calidad	35	70,0	70,0	72,0
	alta Calidad	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Variable “Satisfacción del usuario” (Reactivo por reactivo)

Ha recibido atención en el laboratorio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	2	4,0	4,0	4,0
	si	48	96,0	96,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Evalúe la calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	malo	1	2,0	2,0	2,0
	regular	9	18,0	18,0	20,0
	bueno	33	66,0	66,0	86,0
	muy bueno	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Evalúe la calidad toma de muestra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	malo	1	2,0	2,0	2,0
	regular	3	6,0	6,0	8,0
	bueno	37	74,0	74,0	82,0
	muy bueno	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Estuvo cómodo en la sala de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	21	42,0	42,0	42,0
	si	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Estuvo cómodo en la sala de toma de muestras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	10	20,0	20,0	20,0
	si	40	80,0	80,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fueron adecuadas las siguientes condiciones ambientales limpieza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	11	22,0	22,0	22,0
	si	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fueron adecuadas las siguientes condiciones ambientales ventilación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	27	54,0	54,0	54,0
	si	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fueron adecuadas las siguientes condiciones ambientales iluminación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	20	40,0	40,0	40,0
	si	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿El trato recibido durante el servicio fue cortés y respetuoso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	8	16,0	16,0	16,0
	si	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Cree que recibió toda la información necesaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	12	24,0	24,0	24,0
	si	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿El tiempo de espera fue prolongado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	22	44,0	44,0	44,0
	si	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿El personal dispuso de jeringas y elemento desechables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	50	100,0	100,0	100,0

¿El personal utilizó guantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	3	6,0	6,0	6,0
	si	47	94,0	94,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿El personal eliminó la aguja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	1	2,0	2,0	2,0
	si	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿La comunicación con usted fue comprensible y clara?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	5	10,0	10,0	10,0
	si	45	90,0	90,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Volvería a visitar este laboratorio por su propia decisión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	3	6,0	6,0	6,0
	si	47	94,0	94,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	32	64,0	64,0	64,0
	Satisfecho	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Anexo 06. Resultados generales.

Tabla 4. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	calidaddeatencion	Coefficiente de correlación	1,000	,375**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	50	50
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla cruzada calidad de atención*Satisfacción

			Satisfacción		
			Insatisfecho	Satisfecho	Total
Calidad de atención	Baja calidad	Recuento	1	0	1
		% dentro de Satisfacción	3,1%	0,0%	2,0%
	Regular Calidad	Recuento	26	9	35
		% dentro de Satisfacción	81,3%	50,0%	70,0%
	alta Calidad	Recuento	5	9	14
		% dentro de Satisfacción	15,6%	50,0%	28,0%
Total		Recuento	32	18	50
		% dentro de Satisfacción	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,373	,129	2,789	,008 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,375	,133	2,802	,007 ^c

N de casos válidos 50

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 5. Correlación entre la dimensión “Bienes tangibles” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario

Correlaciones				
			Bienes tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Bienes tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,330*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	50	50
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,330*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla cruzada Bienes tangibles*Satisfacción

			Satisfacción		
			Insatisfecho	Satisfecho	Total
Bienes tangibles	Baja calidad	Recuento	1	0	1
		% dentro de Satisfacción	3,1%	0,0%	2,0%
	Regular Calidad	Recuento	22	7	29
		% dentro de Satisfacción	68,8%	38,9%	58,0%
	alta Calidad	Recuento	9	11	20
		% dentro de Satisfacción	28,1%	61,1%	40,0%
Total		Recuento	32	18	50
		% dentro de Satisfacción	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,330	,129	2,423	,019 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,330	,133	2,425	,019 ^c

N de casos válidos 50

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 6. Correlación entre la dimensión “Confiabilidad” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario

Correlaciones			Confiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,238
		Sig. (bilateral)	.	,096
		N	50	50
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,238	1,000
		Sig. (bilateral)	,096	.
		N	50	50

Tabla cruzada Confiabilidad*Satisfacción					
			Satisfacción		
			Insatisfecho	Satisfecho	Total
Confiabilidad	Regular Calidad	Recuento	22	8	30
		% dentro de Satisfacción	68,8%	44,4%	60,0%
	alta Calidad	Recuento	10	10	20
		% dentro de Satisfacción	31,3%	55,6%	40,0%
Total		Recuento	32	18	50
		% dentro de Satisfacción	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas					
			Error		
		Valor	estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,238	,140	1,699	,096 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,238	,140	1,699	,096 ^c
N de casos válidos		50			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 7. Correlación entre la dimensión “Responsabilidad” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario

Correlaciones			Responsabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,144
		Sig. (bilateral)	.	,318
		N	50	50
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,144	1,000
		Sig. (bilateral)	,318	.
		N	50	50

Tabla cruzada Responsabilidad*Satisfacción					
			Satisfacción		
			Insatisfecho	Satisfecho	Total
Responsabilidad	Baja calidad	Recuento	1	0	1
		% dentro de Satisfacción	3,1%	0,0%	2,0%
	Regular Calidad	Recuento	24	12	36
		% dentro de Satisfacción	75,0%	66,7%	72,0%
	alta Calidad	Recuento	7	6	13
		% dentro de Satisfacción	21,9%	33,3%	26,0%
Total	Recuento		32	18	50
	% dentro de Satisfacción		100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,148	,138	1,040	,304 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,144	,140	1,010	,318 ^c
N de casos válidos		50			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 8. Correlación entre la dimensión “Seguridad” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario

Correlaciones			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,258
		Sig. (bilateral)	.	,070
		N	50	50
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,258	1,000
		Sig. (bilateral)	,070	.
		N	50	50

Tabla cruzada Seguridad*Satisfacción			Satisfacción		
			Insatisfecho	Satisfecho	Total
Seguridad	Baja calidad	Recuento	2	0	2
		% dentro de Satisfacción	6,3%	0,0%	4,0%
	Regular Calidad	Recuento	20	8	28
		% dentro de Satisfacción	62,5%	44,4%	56,0%
	alta Calidad	Recuento	10	10	20
		% dentro de Satisfacción	31,3%	55,6%	40,0%
Total	Recuento	32	18	50	
	% dentro de Satisfacción	100,0%	100,0%	100,0%	

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,263	,126	1,891	,065 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,258	,133	1,852	,070 ^c
N de casos válidos		50			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Tabla 9. Correlación entre la dimensión “Empatía” de la variable Calidad de atención con la variable satisfacción del usuario

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,338*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	50	50
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,338*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla cruzada Empatía*Satisfacción					
			Satisfacción		
			Insatisfecho	Satisfecho	Total
Empatía	Baja calidad	Recuento	2	0	2
		% dentro de Satisfacción	6,3%	0,0%	4,0%
	Regular Calidad	Recuento	21	7	28
		% dentro de Satisfacción	65,6%	38,9%	56,0%
	alta Calidad	Recuento	9	11	20
		% dentro de Satisfacción	28,1%	61,1%	40,0%
Total		Recuento	32	18	50
		% dentro de Satisfacción	100,0%	100,0%	100,0%

Medidas simétricas						
		Error estandarizado			Significación	
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,338	,123	2,488	,016 ^c	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,338	,130	2,486	,016 ^c	
N de casos válidos		50				

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

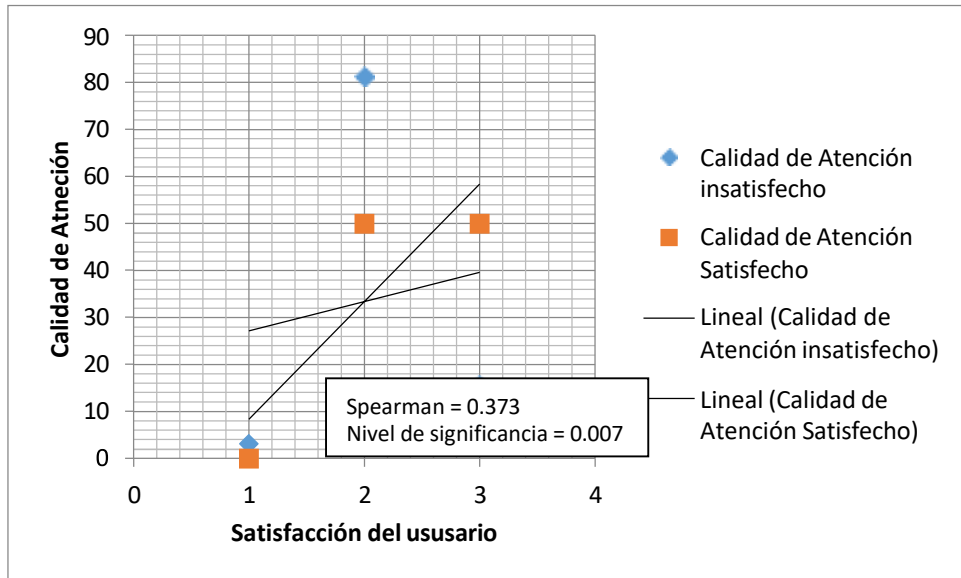


Figura N°1: Calidad de atención asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018

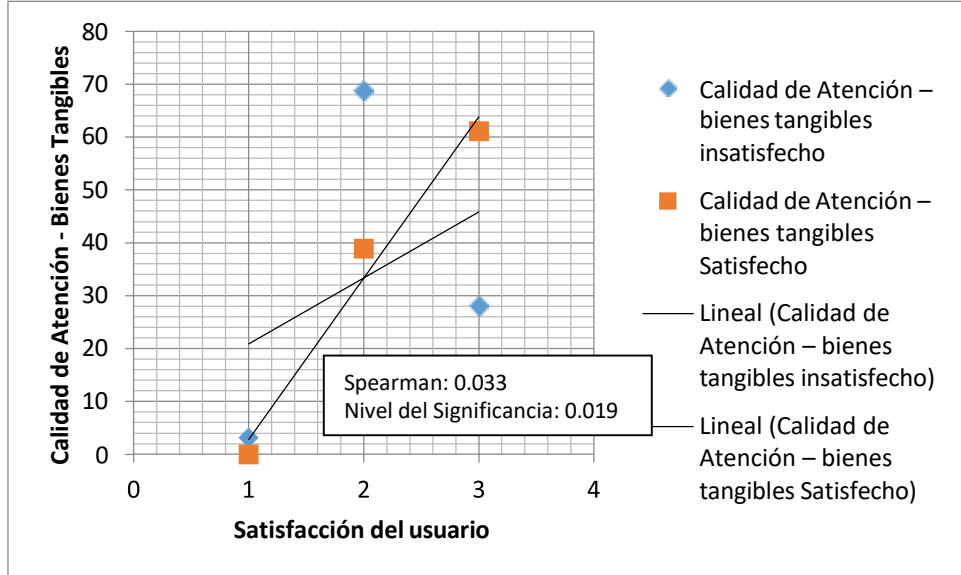


Figura N°2: Calidad de atención en su dimensión “Bienes tangibles” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018.

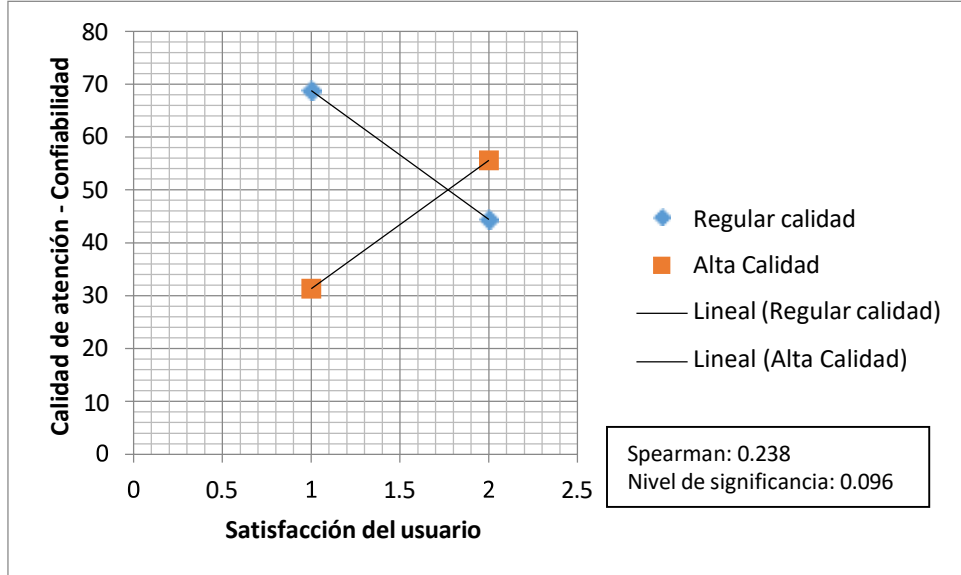


Figura N°3: Calidad de atención en su dimensión “Confiabilidad” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018.

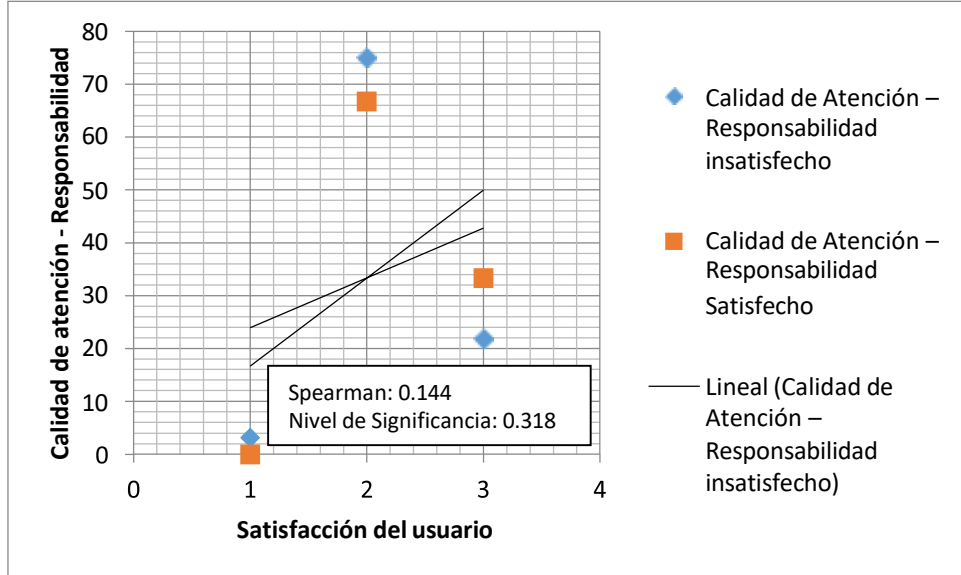


Figura N°4: Calidad de atención en su dimensión “Responsabilidad” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018.

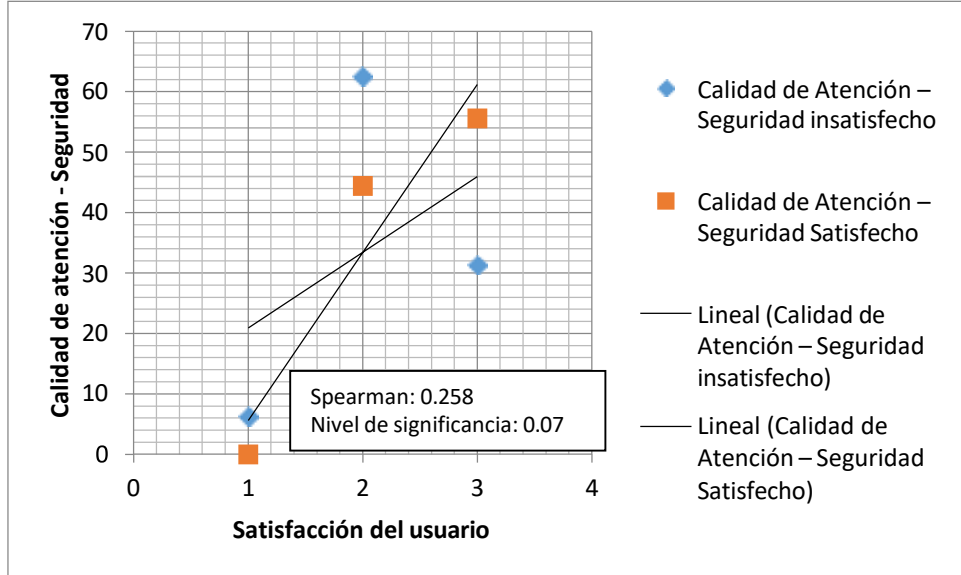


Figura N°5: Calidad de atención en su dimensión “Seguridad” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018

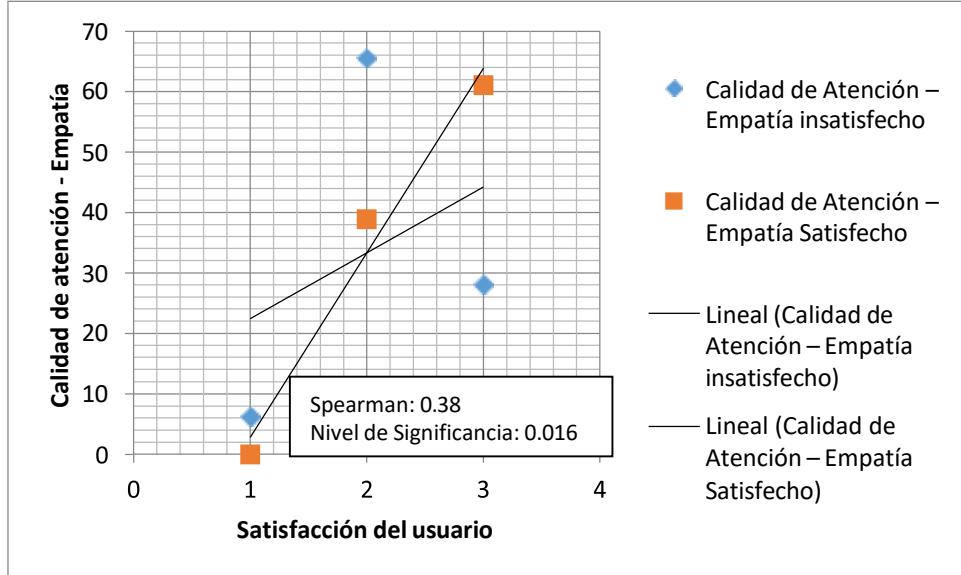


Figura N°6: Calidad de atención en su dimensión “Empatía” asociado a la satisfacción del usuario del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica. Hospital de Barranca, 2018

Anexo 07. Validación del Instrumento – Prueba Piloto

Instrumento Calidad de atención. Varianza ítem por ítem

Estadísticos descriptivos				
	N	Media	Desviación estándar	Varianza
El laboratorio cuenta con equipamiento de aspecto moderno	50	3,5400	,76158	,580
Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas	50	3,3600	,87505	,766
Los empleados del laboratorio tienen buena presencia	50	3,9200	,48823	,238
En el laboratorio, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos	50	3,5600	,86094	,741
El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple	50	3,5400	,81341	,662
Cuando tiene un problema, el laboratorio muestra un interés sincero por solucionarlo	50	3,6400	,74942	,562
El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera	50	3,4800	,76238	,581
El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo	50	3,4600	,78792	,621
El laboratorio pone énfasis en unos registros exentos de errores.	50	3,4200	,67279	,453
Los empleados del laboratorio le explican con exactitud cuándo se llevaran a cabo los servicios	50	3,6200	,77959	,608
Los empleados del laboratorio le proporcionan un servicio rápido.	50	3,4000	,88063	,776
Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarles	50	3,6800	,71257	,508
Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	50	3,4000	,72843	,531
El comportamiento de los empleados de un laboratorio le inspira confianza.	50	3,6400	,74942	,562
Se siente seguro en sus transacciones con el laboratorio	50	3,5000	,73540	,541
Los empleados del laboratorio suele ser corteses con usted.	50	3,6200	,66670	,444
Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	50	3,8200	,69076	,477
El laboratorio le proporciona atención individualizada	50	3,5200	,93110	,867
El laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.	50	3,4600	,95212	,907
El laboratorio cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.	50	3,4200	,78480	,616
El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted	50	3,5600	,64397	,415
Los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas	50	3,7000	,67763	,459
N válido (por lista)	50			

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	25

Proposición:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se siguió la tabla desarrollada por George & Mallery (2006):

- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.9 = Excelente
- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.8 = Bueno
- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.7 = Aceptable
- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.6 = Cuestionable
- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.5 = Pobre
- Coeficiente de Alfa de Cronbach menor de 0.5 = Inaceptable

Toma de decisión:

$\alpha = 0.92$, entonces el instrumento tiene una confiabilidad **excelente**, es decir, no tienen error en el constructo y tuvo la capacidad de medir de forma precisa y constante.

Instrumento Satisfacción del usuario. Varianza ítem por ítem

	p	q	pq	Varianza
Evalúe la calidad	2.9200	-1.9200	-5.6064	.402
Evalúe la calidad toma de muestra	3.0800	-2.0800	-6.4064	.320
Estuvo cómodo en la sala de espera	.5800	0.4200	0.2436	.249
Estuvo cómodo en la sala de toma de muestras	.8000	0.2000	0.1600	.163
Fueron adecuadas las siguientes condiciones ambientales limpieza	.780	0.2200	0.1716	.175
Fueron adecuadas las siguientes condiciones ambientales ventilación	.4600	0.5400	0.2484	.253
Fueron adecuadas las siguientes condiciones ambientales iluminación	.6000	0.4000	0.2400	.245
¿El trato recibido durante el servicio fue cortés y respetuoso?	.8400	0.1600	0.1344	.137
¿Cree que recibió toda la información necesaria?	.7600	0.2400	0.1824	.186
¿El tiempo de espera fue prolongado?	.5600	0.4400	0.2464	.251
¿El personal dispuso de jeringas y elemento desechables?	1.0000	0.0000	0.0000	0.000
¿El personal utilizó guantes?	.9400	0.0600	0.0564	.058
¿El personal eliminó la aguja?	.9800	0.0200	0.0196	.020
¿La comunicación con usted fue comprensible y clara?	.9000	0.1000	0.0900	.092
¿Volvería a visitar este laboratorio por su propia decisión?	.9400	0.0600	0.0564	.058

$$K-R = \left(\frac{k}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum P.Q}{Sx^2} \right)$$

Dónde:

KR – 20 = Kuder Richardson

$$K = 15$$

$$p \cdot q = 2.91$$

$$VT = 7.34$$

Confiabilidad	Valor	Ítems Válidos
Kuder Richardson	0.75	15

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	15

Proposición:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se siguió la tabla desarrollada por George & Mallery (2006):

- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.9 = Excelente
- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.8 = Bueno
- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.7 = Aceptable
- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.6 = Cuestionable
- Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.5 = Pobre
- Coeficiente de Alfa de Cronbach menor de 0.5 = Inaceptable

Toma de decisión:

$\alpha = 0.75$, entonces el instrumento tiene una confiabilidad **aceptable**, es decir, no tienen error en el constructo y tuvo la capacidad de medir de forma precisa y constante.

