

# Satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú, diciembre del 2021

Stalin Tello-Vera<sup>1,a</sup>, Sergio Mondragón-Silva<sup>2,b</sup>

## RESUMEN

**Introducción:** La satisfacción es considerada un indicador válido y clave de la calidad en la atención médica, que describe dimensiones subjetivas de la experiencia del paciente y cuya relevancia ha aumentado en el tiempo. **Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú durante diciembre del 2021. **Metodología:** Estudio descriptivo, prospectivo transversal; instrumento: se utilizó un modelo de SERQUAL adaptado por Yamil Adrián Guarín para su uso en laboratorio clínico, que constó de 20 ítems para percepciones y 20 ítems para expectativas, cada ítem tuvo un valor entre 1 y 7. Se consideró que existió satisfacción si la diferencia entre percepciones y expectativas fue igual o superior a cero. **Resultados:** Se logró encuestar un total de 384 pacientes; 49,1 % fueron mujeres, 60,9 % tuvieron formación técnica superior, y 13,5 % educación secundaria. Se obtuvo un porcentaje de satisfechos del 56,9 % en la dimensión tangibilidad, mientras que el porcentaje de satisfacción fue del 59,6 %, 56,5 %, 53,4 % y 59,4 % en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respectivamente. **Conclusiones:** La satisfacción de los usuarios de laboratorio clínico fluctuó entre 50 y 60 %, discretamente inferior a lo recomendado por el Ministerio de Salud.

**Palabras clave:** Satisfacción del Paciente; Servicios de Laboratorio Clínico, Laboratorio Clínico. (Fuente: DeCS BIREME)

## User satisfaction of a clinical laboratory in a high complexity hospital in northern Peru, December 2021

## ABSTRACT

**Introduction:** Satisfaction is considered a valid and key indicator of quality in medical care, which describes subjective dimensions of the patient's experience and whose relevance has increased over time. **Objective:** To evaluate the satisfaction of users of a clinical laboratory in a high complexity hospital in northern Peru during December 2021. **Methodology:** Descriptive, prospective cross-sectional study; instrument: a SERQUAL model adapted by Yamil Adrián Guarín was used for use in clinical laboratories, which consisted of 20 items for perceptions and 20 items for expectations, each item had a value between 1 and 7. It was considered that there was satisfaction if the difference between perceptions and expectations was equal to or greater than zero. **Results:** A total of 384 patients were surveyed, 49.08% were women; 60.9% had higher technical training, and 13.54% secondary education. A satisfied percentage of 55.99% was obtained in the tangibility dimension, while the satisfaction percentage was 59.64, 56.25, 53.39 and 59.38% in the reliability, responsiveness, security and empathy dimensions, respectively. **Conclusions:** The satisfaction of clinical laboratory users fluctuated between 50 and 60%, slightly lower than what is recommended by the Ministry of Health.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Clinical Laboratory Services; Clinical laboratory. (Source: MeSH NLM)

<sup>1</sup> Centro Médico "San Martín de Porres", Chiclayo-Perú.

<sup>2</sup> Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú.

<sup>a</sup> Médico Patólogo Clínico. Magister en Medicina Humana.

<sup>b</sup> Estudiante Ingeniería de Sistemas.

ORCID:

- Stalin Tello-Vera: <https://orcid.org/0000-0002-3687-8072>

- Sergio Mondragón-Silva: <https://orcid.org/0000-0003-3891-322X>

Recibido: 22/02/23 Aceptado: 04/04/23

Correspondencia: Stalin Tello-Vera

Correo: unprg2008@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

En la asistencia en salud, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad. El concepto de calidad en salud debemos enmarcarlo según Vanormalingen (1996) en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, e impacto final que tiene en la salud. Sin embargo, la calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos imbricados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud <sup>(1)</sup>. La satisfacción es considerada un indicador válido y clave de la calidad en la atención médica, que describe dimensiones subjetivas de la experiencia del paciente y cuya importancia ha aumentado en el tiempo <sup>(2)</sup>. La Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso en el 2000, un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que éste no tiene únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud. De esta forma, se resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud <sup>(3)</sup>.

En vista que la satisfacción del usuario externo en salud puede ser muy heterogénea resulta necesario evaluarla en cada centro asistencial a fin de conocer la situación concreta de cada establecimiento con la finalidad de buscar estrategias correctivas y orientar nuestra atención hacia la mejora continua.

Uno de los instrumentos más usados, a nivel global para evaluar la satisfacción del usuario o paciente es el cuestionario SERVQUAL diseñado por Zethaml, Parasuraman y Berry en el año de 1988, que surge con el propósito de evaluar la calidad y ser una herramienta de mejoramiento de la calidad en el servicio ofertado por una organización o empresa. Se maneja a través de la resolución de un cuestionario estándar, mismo que ayuda a la evaluación de la calidad del servicio, esto se logra a través de la evaluación de cinco dimensiones definidas que son: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles <sup>(4)</sup>.

Existen antecedentes de la evaluación de la satisfacción del usuario en el servicio de laboratorio clínico:

Machaca, G. (2020) realizó un estudio descriptivo en Tacna, Perú. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto COVID-19, 2020. La población estuvo conformada por 890 pacientes atendidos en el laboratorio clínico entre los meses de agosto, setiembre y octubre del año 2020, con un tamaño de muestra de 205 pacientes utilizando la encuesta SERVPERF, los resultados indicaron una satisfacción global de 68,8 %, los

pacientes se sintieron “muy satisfechos” con la dimensión Empatía (25,9 %), e “insatisfechos” con la dimensión de “elementos tangibles” (12,7 %); además, se evidenció una percepción de la calidad como “buena” del 37,6 %, donde la dimensión mejor calificada fue la “humana” (29,8 %), y la dimensión “entorno” (12,9 %) fue calificada como “mala”. Con el estudio se demuestra que existe correlación alta entre las variables, confirmando una correlación positiva y directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de laboratorio clínico del Policlínico Policial Tacna <sup>(5)</sup>.

Castelo, L. (2018) realizó un estudio descriptivo cuantitativo en Ecuador sobre la calidad de atención en un laboratorio clínico particular, evaluó 377 pacientes mediante la encuesta Servqual. En dicho estudio se detectó que los usuarios del laboratorio clínico están insatisfechos con las instalaciones físicas, con el material informativo inexistente, con el plazo de entrega de resultados, demora en la toma de muestras, con la mala atención por parte del personal del laboratorio. Para solucionar los problemas encontrados se desarrolló una propuesta de mejoras para los servicios del laboratorio clínico <sup>(6)</sup>.

Peralta, C. (2015) realizó un estudio descriptivo transversal sobre la calidad del servicio de laboratorio del Hospital Tela de Honduras aplicó 367 encuestas de tipo Servqual, de los cuales el 74 % de los usuarios correspondieron al sexo femenino; todas las brechas fueron negativas lo que indicó déficit en el servicio que prestaba el laboratorio clínico del Hospital Tela, la dimensión bienes tangibles y empatía con -17 fueron las brechas más cercanas a cero y en base a ellas se puede enfocar un plan de mejora continua de calidad, la brecha más alejada del valor de cero es la de confiabilidad, con un -33; la dimensión capacidad de respuesta, -31; dimensión seguridad, -26, y la dimensión de índice de calidad del servicio, -24.8. Como conclusión determinaron que, al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada del cero fue la confiabilidad y las más cercanas al cero fueron los bienes tangibles y la empatía <sup>(7)</sup>.

Macone, C. (2017) evaluó la calidad de atención de un laboratorio particular en Venezuela, en 97 usuarios, para lo cual aplicó la encuesta Servqual, donde pudo apreciar que el 100 % de las dimensiones evaluadas tuvo brecha negativa <sup>(8)</sup>.

El servicio de laboratorio clínico evaluado en el presente estudio fue un servicio de alta complejidad, centro de referencia del norte del Perú, que cuenta con diversas áreas como biología molecular, citometría de flujo, citogenética, bioquímica, inmunología, electroforesis, microbiología, hematología y coagulación, emergencias y área de esterilización. En los últimos 12 meses se ha logrado implementar mejoras como independización del área de toma de muestras, incremento de una ventanilla para citas presenciales de laboratorio y programación de dos digitadores para citas telefónicas, reducción del tiempo de entrega de resultados e independización del área para recepción de muestras biológicas, sin embargo aún persistían algunas quejas, una a dos por día, que requirió ser abordadas en profundidad mediante la aplicación de una encuesta de evaluación de la satisfacción del paciente, SERVQUAL, que permitió descubrir el origen del malestar de los pacientes con la finalidad de generar estrategias para reducirlos.

El presente trabajo se propuso como objetivo general evaluar la satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú durante diciembre del 2021.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional, descriptivo prospectivo y transversal, en voluntarios atendidos en un laboratorio de alta complejidad de un hospital del norte de Perú, como Instrumento se utilizó un modelo de SERQUAL adaptado por Yamil Adrián Guarín para su uso en laboratorio clínico, ésta adaptación constó de 20 ítems para percepciones y 20 ítems para expectativas, cada ítem tuvo un valor entre 1 y 7. El instrumento tuvo un valor de alfa de cronbach de 0,980. Por tanto, se determinó que el cuestionario del modelo SERVQUAL modificado que evalúa las expectativas y percepciones de los pacientes fue confiable<sup>(9)</sup>. Se consideró que existió satisfacción si la diferencia entre percepciones y expectativas fue igual o superior a cero e insatisfacción si dicha diferencia obtuvo un resultado menor a este valor. Este instrumento evaluó 5 dimensiones<sup>(9)</sup>

## RESULTADOS

Se logró encuestar un total de 384 pacientes, 49.1 % fueron mujeres; 60.9 % tuvieron formación técnica superior, 13.5 % educación secundaria, 2.7 % formación primaria y el restante grupo de pacientes educación universitaria (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución de características de los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en Chiclayo, Perú, diciembre del 2021.

	Edad Promedio	Nivel Educativo				Total
		Primaria	Secundaria	Superior técnico	Superior Universitario	
Femenino	49.08	4	30	142	45	221
Masculino	50.23	7	22	92	42	163
Total	49.82	11	52	234	87	384

**Tangibilidad:** Este factor se refiere a las instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal. Se ha señalado como uno de los factores más importantes en la industria de servicios.

**Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de realizar el servicio de forma fiable y precisa.

**Capacidad de respuesta:** Se refiere a la voluntad del proveedor de servicios para ayudar a los clientes y proporcionar servicios rápidos.

**Seguridad:** Se refiere al conocimiento de los empleados, la cortesía y la capacidad de transmitir confianza y seguridad.

**Empatía:** Se refiere al cuidado y atención personalizada que se le brinda a los clientes.

### Tamaño muestral:

Se utilizó la fórmula para el cálculo del tamaño muestral de proporciones, obteniéndose un tamaño de 364 participantes.

**Criterios de inclusión:** usuarios mayores de 18 años, usuarios de ambos sexos.

**Criterios de exclusión:** usuarios con trastornos mentales o deterioro cognitivo que impida llenar la encuesta.

Las diferencias entre las percepciones y expectativas en cuatro dimensiones evaluadas fueron de cero, mientras que en la dimensión tangibilidad presentó una diferencia negativa (Tabla 2).

Tabla 2. Medianas de las dimensiones de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en Chiclayo, Perú, diciembre del 2021.

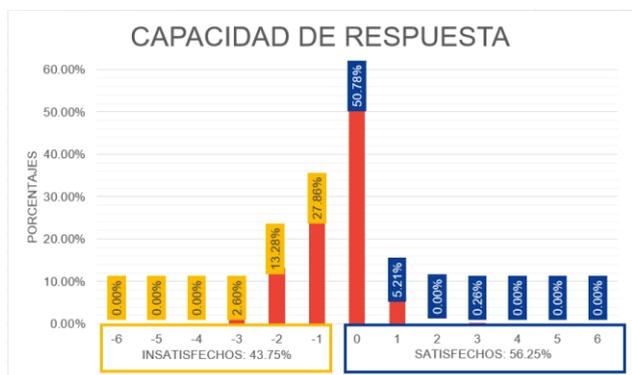
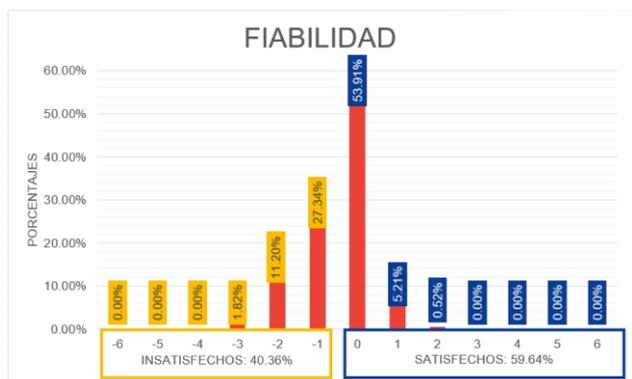
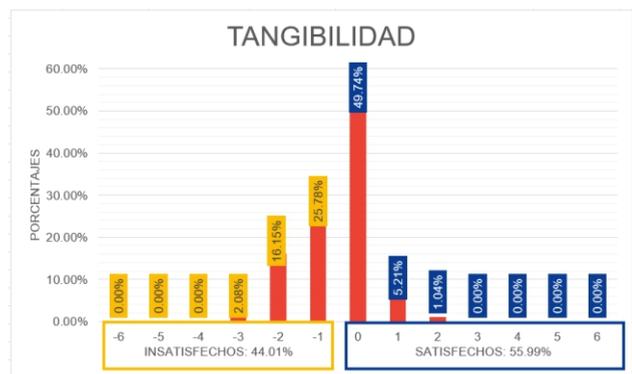
Dimensión	Mediana Expectativas	Mediana Percepciones	Diferencia
TANGIBILIDAD	6.00	5.50	-0.50
FIABILIDAD	6.00	6.00	0.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6.00	6.00	0.00
SEGURIDAD	6.00	6.00	0.00
EMPATÍA	6.00	6.00	0.00

Al evaluar la dimensión tangibilidad, tres de sus ítems tuvieron una diferencia o brecha negativa, y un ítem, presentación del área (limpieza) obtuvo un resultado igual a cero. Los ítems de la dimensión fiabilidad obtuvieron una brecha igual a cero y uno de ellos, resultados de laboratorio útiles obtuvo una brecha negativa. En la dimensión capacidad de respuesta, solo el ítem de tiempo de entrega de resultados adecuado tuvo una brecha negativa. En la dimensión seguridad, solo el ítem de aplicación de normas de bioseguridad tuvo una brecha negativa y por último en la dimensión empatía los ítems de personal educado y horarios de atención conveniente tuvieron brechas negativas (Tabla 3).

Tabla 3. Medianas de las preguntas de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico del hospital nacional Alanzor Aguinaga Asenjo en Chiclayo, Perú, diciembre del 2021.

Numero	Dimensión Preguntas	Mediana Expectativas	Mediana Percepciones	Diferencia
<b>TANGIBILIDAD</b>				
1	Presentación de las instalaciones Adecuadas para el servicio)	6.00	5.00	-1.00
2	Presentación de las instalaciones Modernas y atractivas)	6.00	5.00	-1.00
3	Presentación del personal(pulcritud)	7.00	6.00	-1.00
4	Presentación de área (Limpieza)	6.00	6.00	0.00
<b>FIABILIDAD</b>				
1	Personal comprensivo ante las dificultades	6.00	6.00	0.00
2	Entrega de resultados oportuno	6.00	6.00	0.00
3	Resultados del laboratorio útiles	7.00	6.00	-1.00
4	Historial de resultados disponibles	6.00	6.00	0.00
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
1	Disposición a ayudar	6.00	6.00	0.00
2	Respuesta rápida y precisa para responder ante una dificultad	6.00	6.00	0.00
3	Tiempo de atención adecuado	6.00	7.00	1.00
4	Tiempo de entrega de resultados adecuados	7.00	5.00	-2.00
<b>SEGURIDAD</b>				
1	Confirmación de su identidad	5.00	6.00	1.00
2	Personal capacitado para responder ante sus inquietudes	6.00	6.00	0.00
3	Personal que transmite confianza	6.00	7.00	1.00
4	Aplicación de normas de bioseguridad en su atención (uso de guantes y material descartable)	7.00	6.00	-1.00
<b>EMPATIA</b>				
1	Atención individualizada y enfocada en usted	6.00	6.00	0.00
2	Atención comprensiva ante sus necesidades e intereses	6.00	7.00	1.00
3	Personal educado y amable	7.00	6.00	-1.00

Al considerar como satisfechos a los usuarios con una brecha entre percepciones y expectativas igual o superior a cero pudimos obtener un porcentaje de satisfechos del 55.99% en la dimensión tangibilidad, mientras que se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 59.6, 56.3, 53.4 y 59.4 % en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respectivamente (Figura 1).



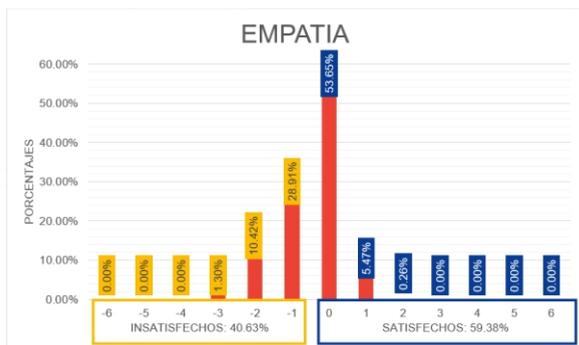


Figura 1 Diferencias entre Percepciones y Expectativas según las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en Chiclayo, Perú, diciembre del 2021.

## DISCUSIÓN:

La totalidad de las dimensiones evaluadas de la satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio clínico obtuvieron una insatisfacción mayor del 40 %, pero inferior al 50 %, que indica la necesidad de fortalecer los procesos de mejora continua para lograr un nivel de insatisfacción aceptable, menor del 40 %, según las recomendaciones del ministerio de salud del Perú<sup>(10)</sup>. Al evaluar los correspondientes ítems de la dimensión tangibilidad es obvia la disconformidad del paciente en cuanto a la presentación de las instalaciones, ello puede deberse a que el área del hospital donde funciona el laboratorio tiene más de 40 años de existencia e inicialmente no fue concebido como laboratorio, sino como área de almacén, habiéndose realizado cambios estructurales no del todo óptimos, lo que concuerda con los hallazgos de Hailu, H.(2020) ,quien en una encuesta nacional en Etiopía detectó que la poca accesibilidad al laboratorio y la adecuación del área de espera eran causas de insatisfacción de los pacientes<sup>(11)</sup>.

Dentro de la misma dimensión llama la atención la insatisfacción del paciente con respecto a la pulcritud del personal, y aunque la brecha es discretamente negativa, podría explicarse por la falta de homogeneidad del uso de uniformes en el personal de salud. Estos hallazgos concuerdan con el estudio de Li, Y. (2020) quien en una revisión sistemática estableció que las condiciones de higiene eran uno de los principales factores de insatisfacción de los usuarios externos en los establecimientos de tercer nivel de China<sup>(12)</sup>.

Al evaluar la dimensión “fiabilidad” existió una discreta brecha negativa en lo que respecta al ítem de resultados de laboratorio útiles, siendo probable que el escaso tiempo que brinda el personal médico para detallar la utilidad de los mismos haya generado esta percepción desfavorable en los pacientes usuarios.

Por otra parte, al evaluar la dimensión de “capacidad de respuesta” pudimos apreciar la disconformidad de los pacientes con respecto al tiempo adecuado de entrega de resultados, resultado similar al detectado por Alelign, A. (2019) en un hospital de referencia de Etiopía<sup>(13)</sup>. Si bien, actualmente los resultados del laboratorio de rutina son obtenidos al promediar el medio día, que considerando los

cerca de 500 pacientes diarios que se atienden sería oportuno, es probable que esta sensación en el paciente se deba a que dichos resultados le son detallados mediante consulta virtual o presencial entre 1 a 3 meses después de que son procesados, generando la errónea idea que sus resultados no son obtenidos precozmente. Así mismo, muchos médicos remiten al paciente al servicio de laboratorio clínico para la impresión de sus resultados, pese a que los resultados están integrados a un sistema de gestión que permite la visualización de los mismos en cualquier computadora del hospital. Esta actitud del personal médico genera desazón en los pacientes y una mala impresión respecto a la real responsabilidad del laboratorio, puesto que muchos médicos indican que es responsabilidad del recurso humano de laboratorio clínico, cuando en realidad es una obligación moral y académica de dicha especialidad de capacitarse en la visualización de resultados. Guo, S. (2018) también confirmó la importancia de la entrega oportuna de resultados como factor de insatisfacción del paciente en un hospital universitario de China<sup>(14)</sup>.

En cuanto a la evaluación de la dimensión “seguridad” resulta preocupante que los pacientes hayan manifestado su preocupación en cuanto a la aplicación de normas de bioseguridad, entre las cuales está incluida el uso de guantes. Esto puede devenir por la costumbre de algún personal de laboratorio de no usar guantes cuando toman muestras debido a la dificultad que supone la palpación de las venas en algunos pacientes, por lo que resulta indispensable reforzar las medidas de bioseguridad en el recurso humano.

Finalmente al evaluar la dimensión de “empatía”, pudimos apreciar la preocupación de los pacientes con respecto a su percepción de la educación del personal y lo conveniente del horario de atención .En este aspecto la sobrecarga de trabajo que viene afrontando el recurso humano de laboratorio clínico podría generar reacciones por estrés que motive la negativa impresión de los pacientes, mientras que la insatisfacción con los horarios de atención podría estar motivada por el embalse de pacientes que originan largas colas, lo que motiva que el personal de laboratorio aun maximizando esfuerzos no logre culminar en el plazo establecido (6 a 9 am) la toma de muestras de todos los pacientes.

Se concluye que la satisfacción de los usuarios de laboratorio clínico fluctuó entre 50 y 60 %, discretamente inferior a lo recomendado por el Ministerio de Salud.

Por lo expuesto es recomendable reforzar las medidas de bioseguridad de los trabajadores de laboratorio clínico. Homogeneizar el uso de uniformes, es indispensable modernizar sus instalaciones, se debe promover la capacitación del personal médico en la búsqueda de resultados de laboratorio e incrementar el recurso humano para reducir el estrés laboral por sobrecarga de funciones.

**Conflicto de Intereses:** Los autores declaran no tener conflicto de interés.

**Financiamiento:** autofinanciado

**Contribuciones de los autores:** Stalin Tello Vera: conceptualización; curación de datos; análisis formal; investigación; metodología; administración del proyecto; supervisión; validación; visualización; redacción – borrador original; redacción – revisión y edición.

Sergio Mondragón Silva: curación de datos; análisis formal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Massip-Pérez C, Ortiz-Reyes RM, Llantá-Abreu M, Peña-Fortes M, Infante-Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública* [Internet]. 2008 [Citado el 19 de noviembre de 2021]; 34(4):0-0. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013).
2. Arteta-Poveda LE, Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*. 1 de septiembre de 2018;20(5):629-36. Doi: 10.15446/rsap.v20n5.61032
3. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. octubre de 2019;36(4):620-8. 10.17843/rpmesp.2019.364.4515
4. Jaya-Veloz VP. Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL [Tesis para maestría]. Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato; 2017 [citado el 19 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>
5. Machaca-Mena GE. Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19, 2020. [Tesis para maestría]. Tacna. Escuela de Posgrado. Universidad Privada de Tacna. 2021 [citado 19 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1929/Machaca-Mena-Giuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Castelo-Angulo LC. La calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo. [Tesis para maestría]. Guayaquil. Sistema de posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2018 [citado 18 de noviembre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11762/1/T-UCSG-POS-MGSS-155.pdf>
7. World Health Organization. *Global Hepatitis Report 2017*. Geneva: 2017 [Internet]. 2017 [citado 27 de noviembre de 2020]. Disponible en: <http://www.who.int/hepatitis/publications/global-hepatitis-report2017/en/>
8. Macone-Macone CF. Programa para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario en el laboratorio de la clínica Dr.A.L.Bríceño Rossi. Febrero 2018. [Tesis de especialidad]. Caracas: Área de Ciencias Administrativas y de Gestión. Universidad Católica Andrés Bello; 2017 [citado 18 de noviembre de 2021]; Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU7630.pdf>
9. Guarín A. Aplicación del modelo SERVQUAL al laboratorio Manlab en IADT 9 para determinar la calidad del servicio que presta actualmente el laboratorio a pacientes ambulatorios. *Revista Bioanálisis* [Internet]. 2020; 20-27 [citado 27 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://www.revistabioanalisis.com/index.php/11-edicion-digital/115-revista-100>
10. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. Lima: MINSA; 2012 [citado 23 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
11. Hailu HA, Desale A, Yalew A, Asrat H, Kebede S, Dejene D, *et al.* Patients' satisfaction with clinical Laboratory Services in Public Hospitals in Ethiopia. *BMC Health Serv Res*. 2020 Jan 3;20(1):13. doi: 10.1186/s12913-019-4880-9
12. Li Y, Gong W, Kong X, Mueller O, Lu G. Factors Associated with Outpatient Satisfaction in Tertiary Hospitals in China: A Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Sep 27;17(19):7070. doi: 10.3390/ijerph17197070.
13. Alelign A, Belay YA. Patient satisfaction with clinical laboratory services and associated factors among adult patients attending outpatient departments at Debre Markos referral hospital, Northwest Ethiopia. *BMC Res Notes*. 2019;12(1):517. doi: 10.1186/s13104-019-4558-8.
14. Guo S, Duan Y, Liu X, Jiang Y. Three-year customer satisfaction survey in laboratory medicine in a Chinese university hospital. *Clin Chem Lab Med*. 2018 Apr 25;56(5):755-763. doi: 10.1515/ccim-2017-0787.