



ORIGINAL BREVE

Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Jaén, Perú

Eva Yessenia Mendoza-Romero^{1,a}  | Luis Alberto Valdiviezo-Cánova^{1,b} 

1. Universidad Particular de Chiclayo, Facultad de Ciencias de la Salud, Chiclayo, Perú.
- a. Licenciada en Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.
- b. Licenciado en Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica. Magister en Docencia Universitaria.

Correspondencia:Eva Yessenia Mendoza-Romero
Correo: evitamendoza@gmail.com**Resumen**

Objetivo. Determinar la calidad de atención percibida y las características sociodemográficas de los usuarios del Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud Pucará, Jaén, Perú, 2023. **Material y métodos.** Estudio de tipo no experimental y correlacional en una muestra representativa y probabilística de 197 usuario externos. La calidad de atención se midió con una la escala SERVQUAL validada para el servicio de laboratorio clínico; mientras que las variables sociodemográficas y prestación mediante una guía de entrevista estructurada. **Resultados.** La muestra se caracterizó por una mediana de 37 años, predominio del sexo femenino (60,4 %), estado civil casado (54,8 %), nivel de instrucción secundaria (53,8 %), lengua castellana (69,0 %) y tipo de usuario continuador (73,6 %). El 37,6 % (IC95%=30,8-44,4) y 28,4 % (IC95%=22,1-34,7), percibieron una calidad de atención buena y mala, respectivamente. Se observó asociación entre el tipo de usuario con la mala calidad de atención ($p=0,012$), donde el usuario nuevo tuvo el doble de posibilidad de percibir mala calidad de atención respecto al continuador ($p=0,001$; $RPa=2,01$; $IC95%=1,33-3,05$). **Conclusiones.** De dos a tres de cada 10 usuarios externos de la población de estudio manifestaron mala calidad de atención, el mismo que estuvo relacionado al tipo de usuario nuevo.

Palabras clave: Calidad de la atención de Salud; Laboratorios Clínicos; Pacientes Ambulatorios; Factores Epidemiológicos (Fuente: DeCS BIREM)

Factors associated with the quality of care in the clinical laboratory service of a health center in Jaén, Peru

Abstract

Objective. Determine the perceived quality of care and sociodemographic characteristics of users of the clinical laboratory service of the Centro de Salud Pucará, Jaén, Peru, 2023. **Material and methods.** Non-experimental and correlational study in a representative and probabilistic sample of 197 external users. The quality of care was measured with a SERVQUAL scale validated for the clinical laboratory service; while the sociodemographic variables and provision through a structured interview guide. **Results.** The sample was characterized by a median age of 37 years, predominance of the female sex (60.4%), married marital status (54.8%), level of secondary education (53.8%), Castilian ethnicity (69.0%) and type of continuing user (73.6%). 37.6% (95%CI=30.8 - 44.4) and 28.4% (22.1 - 34.7) perceived good and poor quality of care, respectively. An association was observed between the type of user and poor quality of care ($p=0.012$), where the new user was twice as likely to perceive poor quality of care compared to the continuing user ($p=0.001$; $RPa=2, 01$; $95\%CI=1.33 - 3.05$). **Conclusions.** Two to three out of every 10 external users in the study population expressed poor quality of care, which was related to the type of new user.

Key words: Quality of Health Care; Laboratories, Clinical; Outpatients; Epidemiologic Factors (Source: MeSH-NLM)

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el mundo “cada año mueren 303 000 mujeres durante el embarazo y el parto, se producen 2,6 millones de muertes prenatales y 2,7 millones de recién nacidos fallecen durante los primeros 28 días de vida”. Este problema real y muchos desafortunados desenlaces pueden prevenirse con una atención de mayor calidad en las instituciones prestadoras de servicios de salud ⁽¹⁾. Asimismo, en países en vías de desarrollo, como el Perú, 5,7 a 8,4 millones de muertes al año pueden ser causados por la calidad de atención deficiente de sus sistemas de atención de salud, representando hasta el 15 % del total de sus defunciones. No obstante, la misma institución también indica que en países desarrollados uno de cada 10 pacientes podría sufrir daños debido a una deficiente atención de salud ⁽²⁾.

Los estándares de calidad en los servicios de laboratorio clínico, como la norma ISO 15189 destacan la importancia del uso sistemático de las perspectivas de los clientes para una atención de calidad. Esta norma, a partir de requisitos técnicos y administrativos, fomenta un proceso de investigación para detectar los procedimientos no satisfactorios para los clientes, de modo que se puedan iniciar las acciones correctivas y preventivas adecuadas ⁽³⁾. Por tanto, la implementación de los requisitos de la norma ISO 15189 es necesaria para una eficaz y eficiente prestación de servicios de patología clínica ⁽⁴⁾.

Estudios previos realizados en el Perú sobre la calidad de la atención percibida en el servicio de laboratorio clínico, reportan ser muy variables, dependiente de muchos factores, como, el tipo de población, tipo y sexo del usuario, grado de instrucción o de la institución prestadora de servicios de salud: pública o privada; donde se observaron porcentajes de aceptabilidad desde 30 % en un hospital público de Piura ⁽⁵⁾, pasando por un 59,6 % de aceptabilidad en un hospital público de alta complejidad en Chiclayo ⁽⁶⁾, hasta 96,0 % en un laboratorio privado de Huancaayo ⁽⁷⁾. Asimismo; varios estudios también revelan la correlación directa entre la satisfacción y la calidad de atención en el usuario externo ^(7,8).

Los usuarios que se atienden en el Centro de Salud de Pucará son pobladores beneficiarios del Seguro Integral de Salud (SIS) y proceden principalmente del distrito de Pucará, provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, además de distritos aledaños de Incahuasi y Cañaris de la provincia de Ferreñafe, departamento de Lambayeque; quienes son una población quechua hablante. Por tanto, es una población usuaria multicultural e indígena para lo cual se requiere conocer la calidad de los servicios de salud que reciben.

Sin embargo, a pesar de las mejoras que se han realizado en el mundo y en el Perú respecto a la calidad de atención de los servicios de salud, en las que se incluye, el laboratorio clínico; aún se desconoce la calidad de atención que percibe el usuario externo del este servicio en el Centro de Salud de Pucará, provincia de Jaén, departamento Cajamarca, Perú. Tampoco se conoce las características sociodemográficas distintas

de los usuarios externos y cómo estas se relacionan con la su percepción de la calidad de servicio recibido.

El objetivo del estudio fue determinar la calidad de atención percibida y las características sociodemográficas de los usuarios del servicio de laboratorio clínico del Centro de Salud Pucará, provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, Perú, 2023.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio observacional, de tipo transversal analítico.

La población de estudio estuvo conformada por aproximadamente 400 pacientes, quienes se atendieron en el Centro de Salud de Pucará, durante los meses de junio a agosto del 2023. Se incluyeron a pacientes adultos mayores de 18 años que tuvieron solicitud de exámenes de laboratorio y asistieron al servicio en busca de atención. Asimismo, se excluyeron a pacientes que se negaron participar o a firmar el consentimiento informado y a aquellos con dificultades mentales o inconscientes que les impidió contestar el cuestionario.

La muestra fue representativa de la población de estudio y en un tamaño de 197 personas; calculada de forma probabilística mediante la fórmula matemática para estimar una proporción cuando la población de estudio es conocida (400 personas), con un nivel de confianza al 95 %, error de 5 % y una proporción teórica esperada de 50 %. El cálculo se realizó con la asistencia del software estadístico Epidat 4.2. La estrategia de selección de las unidades muestrales fue de forma probabilística mediante el muestreo aleatorio sistemático, donde se enroló a los pacientes durante el periodo de estudio en saltos de uno; es decir a uno sí y al siguiente no, obteniendo en promedio cuatro participantes por día laboral, considerando seis días laborales a la semana.

La recolección de los datos sociodemográficos (edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción y lengua), y prestación (tipo de usuario), se realizó mediante la técnica de la entrevista, para la cual se utilizó una guía de entrevista estructurada. Cabe destacar que, esta guía al no ser un instrumento de medición (cuestionario, escala o inventario), no requirió de validación; sin embargo, fue revisado minuciosamente por el asesor para el correcto planteamiento de las preguntas.

En cuanto a la recolección de los datos de la calidad de servicio percibida, se realizó mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario adaptado al Laboratorio Clínico de la escala denominado Service Quality -SERVQUAL; la misma que se encuentra validada por Gerónimo Aquino et al, en el 2021, para servicios de laboratorio clínico en población peruana ⁽⁷⁾. El mismo estudio reportó una confiabilidad mediante el índice de alfa de Cronbach de 0,95; resultando muy confiable. Este instrumento tipo escala consideró cinco dimensiones y 20 ítems ⁽⁷⁾. Cada ítem tiene cuatro opciones de respuesta según la importancia que el usuario le asigna, estos son: 1) Nunca, 2) a veces, 3) casi siempre y 4) siempre.

La calidad de atención del servicio de laboratorio clínico, según esta escala, se interpretó considerando una sumatoria de 20 puntos como puntaje mínimo y de 80 como puntaje máximo. Los puntos de corte para definir el nivel de la calidad de atención se obtuvieron por la metodología Baremos mediante la técnica de los cuartiles, así como sigue: a) de 0 a 69 puntos: Mala; b) de 70 a 77 puntos: Regular; c) Más 77 puntos: Buena.

La recolección de datos se realizó posterior a la autorización expresa de la autoridad competente del Centro de Salud Pucará, y se realizó en los ambientes del servicio de laboratorio clínico, mismo lugar donde se llevó a cabo el enrolamiento de los participantes, de lunes a sábado durante el periodo de estudio. Asimismo, la aplicación de los instrumentos de recolección se realizó siempre que el usuario haya otorgado su consentimiento de participar de manera voluntaria a través de la firma de un consentimiento informado.

Los cálculos estadísticos se realizaron con el soporte del Software estadístico InfoStat versión 2021 y Stata versión 14. Primero se realizó un análisis descriptivo (univariado), calculando medidas de tendencia central y de dispersión para las variables numéricas, teniendo en cuenta su distribución; y frecuencias absolutas y relativas para las variables categóricas. Posteriormente, para evaluar la relación entre las variables sociodemográficas y la calidad de atención, se realizó análisis bivariado.

Tabla 1. Distribución de frecuencias de la calidad de atención según dimensiones en usuarios del laboratorio clínico del Centro de Salud Pucará, Jaén, 2023 (n=197).

Dimensiones	N	%	IC 95%
Fiabilidad			
Buena	83	42,1	35,2 - 49,0
Regular	37	18,8	13,3 - 24,3
Mala	77	39,1	32,3 - 45,9
Capacidad de respuesta			
Buena	89	45,2	38,3 - 52,1
Regular	28	14,2	9,3 - 19,1
Mala	80	40,6	33,7 - 47,5
Empatía			
Buena	97	49,2	42,2 - 56,2
Regular	31	15,7	10,6 - 20,8
Mala	69	35,0	28,3 - 41,7
Seguridad			
Buena	107	54,3	47,3 - 61,3
Regular	25	12,7	8,1 - 17,3
Mala	65	33,0	26,4 - 39,6
Aspectos tangibles			
Buena	53	26,9	20,7 - 33,1
Regular	79	40,1	33,3 - 46,9
Mala	65	33,0	26,4 - 39,6

IC 95% = Intervalo de confianza al 95 %

Cuando las variables son categóricas se realizó la prueba de Chi cuadrado o Fisher Exacta, para las politómicas y dicotómicas respectivamente. Para la variable edad se realizó la prueba no paramétrica de U de Man Withney. A las variables sociodemográficas que resultaron relacionadas a la calidad de atención se les calculó medidas de fuerza de asociación tipo razones de prevalencia crudas y ajustadas mediante regresión logística simple y múltiple, respectivamente. Para tal fin, se utilizó modelos lineales generalizados (MLG) de la familia de Poisson, con varianzas robustas. En todo momento se consideró significativo un valor de p menor de 0,05.

RESULTADOS

Se estudiaron 197 usuarios del Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud de Pucará, Jaén, durante los meses de julio a setiembre del 2023, donde se observó que 37,6 %, 34,0 % y 28,4 % refirieron una calidad de atención buena, regular y mala, respectivamente.

En la tabla 1 se observa la calidad de atención buena percibida por los usuarios según la dimensión: en fiabilidad 42,1 %, en capacidad de respuesta 45,2 %, en empatía 49,2 %, en seguridad 54,3 % y en aspectos tangibles 26,9 %. En la tabla 2 se describen las características sociodemográficas.

Tabla 2. Distribución de frecuencias de las características sociodemográficas de los usuarios del laboratorio clínico del Centro de Salud Pucará, Jaén, 2023 (n=197).

Características sociodemográficas	N	%
Edad*	37	(29 - 50)
Grupo etario (años)		
18 a 29	54	27,4
30 a 59	121	61,4
60 a más	22	11,2
Sexo		
Femenino	119	60,4
Masculino	78	39,6
Estado civil		
Casado	108	54,8
Soltero	59	29,9
Viudo	21	10,7
Divorciado	9	4,6
Nivel de instrucción		
Sin instrucción	8	4,1
Primaria	59	29,9
Secundaria	106	53,8
Superior	24	12,2
Lengua		
Castellano	136	69,0
Quechua	61	31,0
Tipo de usuario		
Continuador	145	73,6
Nuevo	52	26,4

* Mediana (rango intercuartil)

En cuanto al análisis bivariado entre las características sociodemográficas y la mala calidad de atención, se observó un mayor porcentaje en el grupo etario de 30 a 59 años (32,2 %), en el sexo femenino (31,1 %), estado civil casado (33,3 %), nivel de instrucción secundaria (34,9 %), lengua castellana (30,2 %) y usuario nuevo (42,3 %). Sin embargo, solo en el tipo de usuario se demostró asociación estadística significativa con la mala calidad de atención ($p=0,012$). Ver tabla 3.

Tabla 3. Asociación entre las variables sociodemográficas y la calidad de atención en usuarios del laboratorio clínico del Centro de Salud Pucará, Jaén, 2023 (n=197).

Características sociodemográficas	Mala calidad de atención/ total (%)	Valor p**
Edad*	36 - 39	0,304
Grupo etario (años)		
18 a 29	11/54 (20,4)	
30 a 59	39/121 (32,2)	0,273
60 a más	6/22 (27,3)	
Sexo		
Femenino	37/119 (31,1)	0,336
Masculino	19/78 (24,4)	
Estado civil		
Casado	36/108 (33,3)	
Soltero	11/59 (18,6)	0,129
Viudo-Divorciado	9/30 (30,0)	
Nivel de instrucción		
Sin instrucción -		
Primaria	16/67 (23,9)	0,053
Secundaria	37/106 (34,9)	
Superior	3/24 (12,5)	
Lengua		
Castellano	41/136 (30,2)	0,496
Quechua	15/61 (24,6)	
Tipo de usuario		
Continuador	34/145 (23,5)	0,012
Nuevo	22/52 (42,3)	

* Diferencia entre mala y buena-regular calidad de atención. Valor de p de U de Man Withney.

** Valor de p de Chi cuadrado y Fisher Exacta para las variables politómicas y dicotómicas, respectivamente.

En cuanto al análisis de fuerza de asociación, se observó que en la regresión simple los usuarios nuevos tuvieron 80 % más probabilidad de referir una mala calidad de atención en comparación a los usuarios antiguos (RPc=1,80; IC95%=1,17 - 2,78; $p=0,008$). Asimismo, en el modelo de regresión múltiple no se detectaron cambios significativos en las demás variables; sin embargo, se evidenció un incremento del 101 % en la

probabilidad de que los usuarios nuevos reportaran una calidad de atención deficiente en comparación con los usuarios antiguos (RP = 2,01; IC95% = 1,33 - 3,05; $p = 0,001$). Ver tabla 4.

DISCUSIÓN

Estos resultados evidencian que el Servicio de Laboratorio en el Centro de Salud de Pucará presta sus servicios con una buena calidad de atención. Es natural que algunos aspectos puedan provocar que los usuarios se sientan incómodos y desconfiados durante la prestación generando una percepción de calidad de atención regular, y otras en categoría mala; esto debido a que los usuarios tienen otra visión de atención. Asimismo, considerando que la calidad de atención de salud tiene la característica de ser eficaz, seguro y centrado en las personas⁽⁹⁾; es necesario fortalecer y mejorar los procedimientos técnicos y administrativos en el servicio de laboratorio clínico para mejorar estas características, y portanto la calidad de atención ofrecida^(1,4).

Estudios previos sobre la calidad de atención recibida en el mundo y el Perú, muestran porcentajes de satisfacción sobre la calidad de atención diversos; que varían entre 48,3 % en Etiopía⁽¹⁰⁾, pasando por 57,0 % en Piura, Perú⁽⁵⁾ y 62,8 % en Chiclayo, Perú⁽¹¹⁾; hasta 96,0 % en Huancayo, Perú⁽⁷⁾. Estos reportes en la teoría actual son discordantes con los resultados observados en nuestro estudio, donde se encontró 37,6 % de buena calidad de atención; sin embargo, si agregamos el porcentaje de calidad de atención regular (34,0 %), se obtiene un porcentaje mayor al 70 %; que está dentro del rango de lo reportado por estudios previamente citados.

Las probables diferencias de la calidad de atención percibida en los servicios de laboratorio clínico, se podría explicar por las diferentes características de la población de estudio y a las diferentes instituciones prestadoras de los servicios a saber: difieren en cuanto a la complejidad de los instituciones prestadoras de salud desde donde procedieron los usuarios externos; instituciones públicas de alta complejidad^(12,13) e instituciones públicas de menor complejidad⁽¹⁴⁻¹⁶⁾ o instituciones privadas^(7,8). Además, estas diferencias también podrían explicarse a las características socioculturales de la población de estudio, desde su composición en cuanto al nivel de instrucción, tipo étnico y tipo prestacional (nuevo o antiguo); entre otras características⁽⁹⁾.

En este estudio la calidad de atención buena según dimensiones estuvo alrededor del 45 % en cuanto a "fiabilidad" y "capacidad de respuesta", y alrededor del 50 % en las dimensiones de "empatía" y "seguridad"; sin embargo, se observó una baja calidad (menor al 30 %) en la dimensión "aspectos tangibles". Este resultado podría explicarse debido a deficiencias en cuanto la arquitectura y acabados de las instalaciones del laboratorio clínico del centro de salud; asimismo a la falta de material informativo en los ambientes y a la presencia del personal no uniformado o no identificado; los cuales pudieron generar desconfianza, incomodidad o incertidumbre del servicio que está recibiendo^(3,4).

Tabla 4. Regresión simple y múltiple de las características sociodemográficas para predecir mala calidad de atención en usuarios del laboratorio clínico del Centro de Salud Pucará, Jaén, 2023 (n=197).

Variables	Regresión simple		Regresión múltiple	
	RPc (IC 95%)	Valor p	RPa (IC 95%)	Valor p
Grupo etario (años)				
18 a 29	1	Ref.	1	Ref.
30 a 59	1,58 (0,88 - 2,85)	0,127	1,09 (0,62 - 1,92)	0,761
60 a más	1,34 (0,56 - 3,18)	0,508	1,19 (0,46 - 3,10)	0,721
Sexo				
Masculino	1	Ref.	1	Ref.
Femenino	1,28 (0,79 - 2,05)	0,314	1,27 (0,82 - 1,98)	0,289
Estado civil				
Soltero	1	Ref.	1	Ref.
Casado	1,79 (0,98 - 3,25)	0,057	1,58 (0,82 - 2,82)	0,118
Viudo-Divorciado	1,61 (0,75 - 3,46)	0,223	1,76 (0,78 - 3,98)	0,173
Nivel de instrucción				
Superior	1	Ref.	1	Ref.
Secundaria	2,79 (0,94 - 8,33)	0,065	2,45 (0,79 - 7,56)	0,120
Sin instrucción - Primaria	1,91 (0,61 - 6,00)	0,268	1,51 (0,45 - 5,12)	0,507
Lengua				
Quechua	1	Ref.	1	Ref.
Castellana	1,23 (0,74 - 2,04)	0,433	1,24 (0,75 - 2,06)	0,397
Tipo de usuario				
Continuador	1	Ref.	1	Ref.
Nuevo	1,80 (1,17 - 2,78)	0,008	2,01 (1,33 - 3,05)	0,001

RPc = razón de prevalencia cruda, RPa = razón de prevalencia ajustada por todas las variables; IC 95% intervalo de confianza al 95 %. Regresión simple mediante regresión logística Logit, y regresión múltiple mediante regresión logística de la familia de Poisson con varianzas robustas.

Estos resultados fueron concordantes con un estudio previo en una población e institución similar a la del presente estudio, donde la dimensión de aspectos tangibles también fue la que recibió menor calificación calidad de atención⁽¹⁷⁾; cabe aclarar que, este estudio previo, en general y en todas las dimensiones, observó porcentajes de aceptabilidad de calidad de atención mayores al presente estudio. Por otra parte, estudios previos reportan diversos porcentajes de aceptabilidad en la calidad de atención respecto a las dimensiones.

En la tabla 3 se presentan las características sociodemográficas de los usuarios, donde la mayoría de ellos tuvieron entre 30 a 59 años (61,4%), con una mediana de 37 años; asimismo, predominó el sexo femenino (60,4%), el estado civil casado (54,8%), el nivel de instrucción secundario (53,8%), la lengua castellana (69,0%) y tipo de usuario continuador (73,6%).

Estos resultados evidencian que los usuarios externos del Servicio de Laboratorio del Centro de Salud de Pucará son en su mayoría personas adultas y de sexo femenino, lo que evidencia que culturalmente esta población de estudio consigna a la mujer adulta en edad fértil o madre de niños, como la responsable de buscar atención de salud para la familia. Por tanto, dedican más

tiempo en velar por su salud y la de su familia. Este hallazgo sobre las características de la población de estudio también ha sido reportado en informes previos^(6,17).

Asimismo, el predominio de usuarios externos con nivel de instrucción secundaria se explica por la propia constitución de la población rural urbana y periurbanas de la cual proceden. Este hallazgo fue similar al reportado por un estudio previo en Jaén, Perú⁽¹⁷⁾; pero difiere de otro estudio realizado en una institución de mayor complejidad en Chiclayo, Perú, donde el predominio fue instrucción técnico superior⁽⁶⁾; mientras que, en un estudio de Etiopía casi la mitad de la población era sin instrucción⁽¹⁰⁾.

Finalmente, el predominio de los usuarios continuadores observado en el presente estudio se explica porque la mayoría de los ellos ya cuentan con afiliación al Seguro Integral de Salud de Ministerio de Salud del Perú, por tanto, asisten regularmente a sus atenciones médicas ambulatorias para sus controles de tratamiento. Esta observación también se ha reportado en la mayoría de las investigaciones realizadas en el Perú en población que se atiende en instituciones prestadoras de servicios de salud pública^(6,11,12,17).

Si bien en este estudio no se pudo demostrar asociación significativa entre el sexo femenino, instrucción secundaria, lengua castellana o edad entre 30 a 60 años con la mayor prevalencia de mala calidad percibida, se observó una tendencia porcentual importante. Creemos que, si se incrementa la robustez y representatividad de la muestra, se podría demostrar la influencia del ámbito sociocultural sobre la percepción de la calidad de atención.

En efecto, otros estudios previos también han reportado hallazgos similares; donde son los usuarios de sexo femenino⁽¹⁷⁾, edad menor de 60 años⁽¹⁷⁾, y mayor nivel de instrucción^(10,17,18), los que tuvieron mayor probabilidad de percibir una mala calidad de atención en los servicios de laboratorio clínico. No obstante, es necesario mayor evidencia para esta afirmación.

La mayor probabilidad de que un usuario nuevo perciba la calidad de atención como mala, se podría explicar debido a la inexperiencia con el servicio que está haciendo uso; por tanto, este tipo de usuario tiene una expectativa alta de calidad a recibir, lo que contrasta con la calidad recibida, la real, que es menor^(9,17). Del mismo modo, el usuario continuador o antiguo, al conocer por la experiencia previa las características de la prestación del servicio, su expectativa suele ser similar a la realidad, y por tanto la satisfacción respecto a la calidad de atención es mayor^(2,10,19). Esta asociación significativa entre el tipo de usuario nuevo con la percepción de mala calidad recibida, encontrada en este estudio, también ha sido reportada previamente en un estudio realizado en una población similar⁽¹⁷⁾.

Se concluye que, un porcentaje mayoritario de usuarios, 38 de cada 100, perciben la calidad de atención como buena; mientras que un 28 de cada 100 lo perciben como mala. Siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que presentaron mayor frecuencia de buena calidad de atención. Asimismo, los usuarios se caracterizaron por una mediana de 37 años, predominio del sexo femenino, estado civil casado, nivel de instrucción secundaria, lengua castellana y tipo de usuario continuador. El tipo de usuario se asoció positivamente con la mala calidad de atención, donde el usuario nuevo tuvo el doble de posibilidad de percibir mala calidad de atención respecto al usuario continuador.

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Financiamiento: Autofinanciamiento.

Contribuciones de autoría: EYMR: Concepción y diseño de estudio, recolección, análisis y redacción de artículo. LAVC: Diseño, interpretación, revisión final de manuscrito. Todos los autores aprobaron la versión final del manuscrito.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. 10 formas de mejorar la calidad de la atención en los centros de salud [Internet]. 2017 [citado 19 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/10-ways-to-improve-the-quality-of-care-in-health-facilities>
2. UNIR. Universidad Internacional de la Rioja. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. [Internet]. 2021 [citado 19 de julio de 2023]. Disponible en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/#~:text=La%20calidad%20en%20salud%20se,dar%20la%20m%C3%A1xima%20calidad%20posible.>
3. Carboni-Huerta R, Sáenz-Flor K. Acreditación ISO 15189 en América Latina: Percepción en laboratorios de la región. *Rev Mex Patol Clin Med Lab* [Internet]. 2019 [citado el 27 de julio del 2022];66(3):143-53. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2019/pt193c.pdf>
4. Bello-Azua KA, Alvarado-Rodríguez AA, Lino Villacreses WA. "Normas ISO 15189 y la calidad integral en los laboratorios clínicos" [Tesis para licenciatura]. Manabí: Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Estatal del Sur de Manabí; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4873/1/Bello%20Azua%20Keiver%20Anthony-%20Alvarado%20Rodr%20c3%a9dquez%20c3%81ngel%20Alexander.pdf>
5. Vera-Ruiz AB, Merino-Flores I. Calidad de Servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021 [Tesis de maestría]. Piura: Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77951/Vera_RAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Tello-Vera Stalin, Mondragón Silva S. Satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú, diciembre del 2021. *Rev Exp Med* [Internet]. 2023 [citado el 4 de julio del 2023];9(1):1-6. Disponible en: <http://rem.hrlamb.gov.pe/index.php/REM/article/view/629/383>
7. Geronimo Aquino CR, Ramírez Calderón LE. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Laboratorio hemo Lab de Huancayo, 2021 [Tesis de maestría]. Lima: Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo; 2021 [citado 4 de julio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73799>
8. Guerra-Macias KJ, Méndez-Espinoza YA. Calidad de atención del servicio y satisfacción de los clientes de un laboratorio clínico en Portoviejo, 2022 [Tesis de maestría]. Piura: Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo; 2022 [citado el 4 de julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105419?show=full>
9. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. 2023 [citado 19 de julio de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
10. Aleign 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* [Internet]. 2019 [citado el 18 de julio de 2022];12:517. Doi: 10.1186/s13104-019-4558-8.
11. Acosta-Suclupe JT, Monteagudo-Zamora V. Satisfacción del usuario externo sobre calidad del servicio de laboratorio clínico. Hospital Belén Lambayeque [Tesis de licenciatura]. Chiclayo: Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Particular de Chiclayo; 2021. Disponible en: http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/1108/1/T044_41790165_T.pdf

12. Acosta-Suclupe JT, Gálvez-Díaz N del C. Satisfacción y calidad de atención del usuario externo atendido en Laboratorio Clínico de un Hospital MINSA de Lambayeque [Tesis de maestría]. Chiclayo: Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado el 4 de julio del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100893/Acosta_SJT-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
13. Calderón-Pardo R, Ayala-Mendivil R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Escuela de Posgrado, Universidad Norbert Wiener; 2018 [citado el 4 de julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2117/MAESTRO%20-%20Renatto%20Calder%c3%b3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Ortiz-Martínez FE, Ancaya-Martínez M del C. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del área de laboratorio del centro de atención primaria III Huaycán - EsSalud, 2019 [Tesis de maestría]. Lima: Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40717>
15. Alvarado-Tirado AM del P, Quinteros-Gomez Y, Sánchez-Coronel DA. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el Laboratorio Clínico del C. S. Cachachi, Cajamarca, 2022 [Tesis de maestría]. Lima: Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106567/Alvarado_TAMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Machaca Mena GE, Kuong Gómez AB. 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 de maestría]. Tacna: Escuela de Posgrado, Universidad Privada de Tacna; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1929>
17. Díaz-Ginéz TA, Rodríguez-Vega JL. Satisfacción respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Jaén, Perú, 2021. *Rev Exp Med.* 2023;09(3). Doi: 10.37065/rem.v9i3.711
18. 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* [Internet]. 2020 [citado el 18 de julio del 2022]; 20:13. Doi: 10.1186/s12913-019-4880-9
19. Jinez Jinez HE, Rojas NA, Valdés Rodríguez YC, Marcel EA. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del laboratorio clínico «Dayana». *Rev Latinoam Patol Clin Med Lab* [Internet]. 2016 [citado el 18 de julio del 2022]; 63(1):50-5. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>