



## ARTÍCULO ORIGINAL

# Satisfacción respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Jaén, Perú, 2021

Teófanez Adolfo Díaz-Ginéz<sup>1a</sup> | Juan Luis, Rodríguez-Vega<sup>1b</sup> 1. Universidad Particular de Chiclayo,  
Chiclayo, Perúa. Tecnólogo Médico, Maestro en  
Ciencias

b. Médico, Doctor en Ciencias

**Correspondencia:**Teófanez Adolfo Díaz-Ginéz  
Correo electrónico: paney107@gmail.com**Resumen**

**Introducción.** La calidad de la atención se caracteriza por un servicio de salud con base en estándares de calidad aceptados y que el paciente lo considera efectivo o beneficioso. **Objetivo.** Determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud de Magllanal, ciudad de Jaén, Perú, 2021. **Material y métodos.** Estudio transversal, analítico y prospectivo, realizado en una población de 216 usuarios mayores de 18 años atendidos durante el mes de octubre del 2021. La satisfacción de la calidad de atención se midió mediante la escala SERVQUAL adaptado y validado al Servicio de Laboratorio Clínico. **Resultados.** La población de estudio se caracterizó por predominio del grupo etario de 18 a 35 años (56,0 %), sexo femenino (70,8 %), nivel de instrucción secundaria (50,9 %) y tipo de usuario continuador (77,8 %). El 74,1 % calificó de "aceptable" la calidad de la atención de servicio recibido, mientras que, el 9,3 % y 16,7 % lo calificaron de "por mejorar" y en "proceso de mejora", respectivamente. Asimismo, la mayor frecuencia de satisfacción tipo "aceptable" fue en los pacientes mayores de 65 años (93,3 %), de sexo masculino (77,8 %), de nivel primaria de instrucción (79,2 %) y los usuarios continuadores (78,6 %). **Conclusiones.** Se concluye una alta satisfacción de la población de estudio respecto a la calidad de atención en el Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud de Magllanal, ciudad de Jaén, 2021.

**Palabras clave:** Satisfacción del Paciente, Calidad de la Atención de Salud, Servicios de Laboratorio Clínico (Fuente: DeCs-BIREME).

## Satisfaction regarding the quality of care in the clinical laboratory service of a health center in Jaén, Peru, 2021

**Abstract**

**Introduction.** The quality of care is characterized by a health service based on accepted quality standards and that the patient considers effective or beneficial. **Objectives.** Determine the level of satisfaction regarding the quality of care of external users who come to the Clinical Laboratory Service of the Magllanal Health Center, city of Jaén, Peru, 2021. **Material and methods.** Cross-sectional, analytical and prospective study, carried out in a population of 216 users over 18 years of age seen during the month of October 2021. Satisfaction with the quality of care was measured using the SERVQUAL Scale adapted and validated for the clinical laboratory service. **Results.** The study population was characterized by a predominance of the age group of 18 to 35 years (56.0%), female sex (70.8%), level of secondary education (50.9%) and type of continuing user (77.8%). 74.1% rated the quality of the service received as "acceptable," while 9.3% and 16.7% rated it as "to improve" and in "improvement process," respectively. Likewise, the highest frequency of "acceptable" type satisfaction was in patients over 65 years of age (93.3%), male (77.8%), primary school level (79.2%) and continuing users. (78.6%). **Conclusions.** High satisfaction of the study population is concluded regarding the quality of care in the clinical laboratory service of the Magllanal Health Center, city of Jaén, 2021.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Quality of Health Care, Clinical Laboratory Services (Source: MeSH-NLM).

## INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención de salud es la excelencia que caracteriza el servicio de salud prestado con base en estándares de calidad aceptados; el mismo que se relaciona a la satisfacción del paciente que lo recibe, según cuanto lo considere útil, efectivo o beneficioso <sup>(1)</sup>.

El Servicio de Laboratorio Clínico es un componente integral del sistema de salud <sup>(2)</sup>, ya que ayuda a los profesionales de la salud a diagnosticar enfermedades, orientar el tratamiento, determinar la resistencia a los medicamentos, prevenirlas y controlarlas, identificar enfermedades de importancia para la salud pública y contribuir al desarrollo de políticas de salud pública <sup>(3,4)</sup>. Tiene diferentes clientes (pacientes, profesionales de la salud, autoridades de salud pública y otros que deseen obtener y utilizar datos de laboratorio para la salud de la comunidad) cuyas opiniones son componentes vitales para brindar a los administradores de laboratorio oportunidades para identificar áreas de mejora. La satisfacción es el grado en que los clientes sienten que el proveedor de servicios satisface sus necesidades <sup>(4-6)</sup>.

La satisfacción del cliente como un determinante esencial del éxito y la supervivencia a largo plazo de la industria de la salud, ha llamado la atención de los proveedores en las actuales condiciones competitivas <sup>(7)</sup>. Evaluar hasta qué punto los clientes de laboratorios clínicos están satisfechos con los servicios de laboratorio es un dominio de calidad vital, ya que es más probable que los pacientes satisfechos continúen utilizando los servicios de atención médica con determinado proveedor de salud <sup>(7)</sup>.

El servicio de un laboratorio médico debe incluirse en un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) porque si el cliente no está bien atendido, el laboratorio no está cumpliendo su misión de manera adecuada. Los estándares de calidad, como ISO15189 e ISO / IEC 17025, y el cuadro de mando integral, destacan la importancia del uso sistemático de las perspectivas de los clientes en los laboratorios clínicos. Tanto las normas ISO15189 como ISO/IEC17025 fomentan un proceso de investigación para buscar continuamente las causas detrás de los procesos que se desvían de los procedimientos o no son satisfactorios para los clientes, de modo que se puedan iniciar las acciones correctivas y preventivas adecuadas <sup>(8)</sup>. La medición de la satisfacción del cliente (paciente), aporta elementos para el proceso de mejora de la calidad; permitiendo corregir aspectos del servicio que ellos valoran más o consideran más importantes <sup>(9-12)</sup>.

No obstante, varias instituciones públicas de salud del Perú, incluidas las que prestan servicios en el distrito de Jaén, carecen o tienen incipientes sistemas de gestión de la calidad implementados. Esta realidad afecta directamente a la satisfacción del usuario externo que no siempre encuentra cubiertas sus expectativas cuando se ve en la necesidad de hacer usos de estos servicios.

El Centro de Salud (CS) Magllanal del distrito de Jaén en el departamento de Cajamarca no es ajeno a esta realidad y problemática, por lo que es relevante conocer estos aspectos para proceder con intervenciones sobre la base de evidencia empírica. En la actualidad se desconoce el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, ciudad de Jaén, Perú.

Por este motivo, el presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, ciudad de Jaén, Perú, durante octubre del 2021.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación. Investigación observacional, de tipo transversal analítico y prospectivo <sup>(13)</sup>.

### Población y muestra

La población estuvo constituida por usuarios externos que acudieron al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, Jaén, durante el mes de octubre, 2021. El estudio fue censal en 216 usuarios que asistieron durante el periodo de estudio.

**Criterios de inclusión:** Usuarios mayores de 18 años, de ambos sexos y que aceptaron participar de manera voluntaria.

**Criterios de exclusión:** Usuarios que no completen el instrumento, que no firmen el consentimiento informado y que manifiesten alguna condición física o mental que impida llenar el instrumento.

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos referida al nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención se realizó mediante la técnica de la encuesta y aplicando como instrumento de medición a la escala SERVQUAL (Ver Anexo). Este instrumento adaptó a los distintos departamentos o divisiones para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios <sup>(14)</sup>.

En tal sentido se aplicó en el análisis del Servicio de Laboratorio Clínico del CS Magllanal. La escala se divide en cinco dimensiones, a saber: aspectos tangibles, con cuatro indicadores (1 al 4); fiabilidad, con cinco indicadores (5 al 9); capacidad de respuesta, con cuatro indicadores (10 al 13); seguridad, con cuatro indicadores (14 al 17); y empatía, con cinco indicadores (18 al 22).

Las respuestas van de 1 al 5 de puntuación, según escala de Likert, que indicaron el espectro desde muy insatisfecho a muy satisfecho, respectivamente.

Asimismo, para la interpretación de los datos, se emplearon los porcentajes, siendo menor del 40 % de satisfacción de la calidad "por mejorar", entre 40 a 60 % en "proceso de mejora"

de calidad y mayor del 60 % calidad "aceptable"; donde los porcentajes obtenidos es de la unión de la respuesta 4 y 5 (satisfecho y muy satisfecho).

El instrumento documental por utilizar fue la escala SERVQUAL adecuado para el Servicio de Laboratorio Clínico, validado previamente por Manrique y Manrique en el 2018 en Huancayo, Perú, en su estudio titulado: "Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo-2018"<sup>(15)</sup>. Pero, para el presente estudio, se realizó la validación de contenido mediante juicio de expertos. También se realizó un estudio piloto con el fin calcular la consistencia interna o confiabilidad mediante el cálculo del Alfa de Cronbach ejecutado en el programa SPSS vs 25; donde se encontró que existe una alta fiabilidad (Alfa de Cronbach = 0,980).

Cabe destacar que para acceder recolección de datos de la población de estudio, se procedió a solicitar la autorización por la autoridad competente en el Centro de Salud de Magllanal; después del cual se realizó la invitación a los clientes externos a participar en el estudio. La aplicación del instrumento de medición se realizó posterior a la explicación, comprensión y firma de un consentimiento informado; toda vez que la participación en el estudio fue voluntario y anónimo.

#### Análisis estadístico

Los datos fueron consolidados en una base de datos de Microsoft Excel 2019, considerando las unidades de estudio en las filas y las variables e indicadores de calidad en las columnas. Primero se realizó estadística descriptiva con el fin de caracterizar en frecuencias absolutas y relativas las variables sociodemográficas y los indicadores de las dimensiones de variable nivel de satisfacción. Luego se realizó análisis inferencial bivariado para relacionar el nivel de satisfacción con las variables sociodemográficas; para el cual se realizaron tablas de doble entrada y análisis de Chi cuadrado, prueba exacta de Fisher y razones de prevalencia con su respectivo intervalo de confianza al 95 %. Se consideró significativo un valor de p menor de 0,05. Para los cálculos estadísticos se utilizó el programa informático InfoStat V. 8.0 2021.

#### Consideraciones éticas

Para la realización de este estudio se contó con la aprobación del comité de ética institucional y el permiso del CS Magllanal. También se garantizó en todo momento el cumplimiento de criterios de autonomía y anonimato de cada participante; asimismo, la participación en el estudio fue voluntaria y después de haber leído, entendido y firmado el consentimiento informado escrito. El registro de los datos fue de acceso restringido a los investigadores, el mismo que fue suprimido y eliminado una vez terminado el estudio.

## RESULTADOS

Se encuestaron a 216 usuarios externos que acudieron al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, durante el mes de octubre del 2021, con el fin de conocer el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención en el servicio. Se observó que el 74,1 % de la población de estudio calificó de "aceptable" el nivel de satisfacción respecto a la calidad de servicio recibido en el laboratorio clínico, mientras que, el 9,3 % y 16,7 % lo calificaron de "por mejorar" y en "proceso de mejora". La población de estudio se caracterizó por predominio del grupo etario de 18 a 35 años (56,0 %), sexo femenino (70,8 %), nivel de instrucción secundaria (50,9 %) y tipo de usuario continuador (77,8 %). Ver tabla 1.

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, octubre 2021 (N=216).

Características sociodemográficas	N	%
<b>Edad (años)</b>		
18-35	121	56,0
36-64	80	37,0
>65	15	6,9
<b>Sexo</b>		
Femenino	153	70,8
Masculino	63	29,2
<b>Nivel de instrucción</b>		
Primaria	48	22,2
Secundaria	110	50,9
Superior	58	26,9
<b>Tipo de usuario</b>		
Continuador	168	77,8
Nuevo	48	22,2
<b>Sector de procedencia</b>		
Magllanal	71	32,9
Miraflores	35	16,2
Pueblo Libre	31	14,4
Pueblo Nuevo	27	12,5
Las Almendras	21	9,7
La Primavera	10	4,6
Otro	21	9,7

En cuanto a la dimensión "aspectos tangibles", el 55,0 %, en promedio, estuvo satisfecho. Específicamente el 76,9 % de la población de estudio estuvo satisfecha en relación a la buena presencia de los empleados del laboratorio, seguido del aspecto referido a la publicidad atractiva del laboratorio (67,6 %). Mientras que, el 25,9 % manifestó su satisfacción respecto a la modernidad de los equipos de laboratorio. Ver tabla 2.

**Tabla 2.** Frecuencia de la satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, octubre 2021, según la dimensión "aspectos tangibles" (N=216).

Dimensión "aspectos tangibles"	N	%
P01. El laboratorio tiene equipos modernos	56	25,9
P02. Las instalaciones físicas del laboratorio visualmente son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	107	49,5
P03. Los empleados del laboratorio tienen buena presencia	166	76,9
P04. La publicidad del laboratorio es atractiva (folletos, volantes y brinda información)	146	67,6

Respecto a la dimensión "fiabilidad" del instrumento utilizado, en promedio, el 82,4 % de la población de estudio manifestó su satisfacción en los aspectos consultados, a saber: 84,3 % indicaron estar satisfechos respecto al aspecto referido a llevar a cabo los servicios en el momento prometido y el 81,9 % estuvieron satisfechos en el aspecto referido a que "el laboratorio pone énfasis en llevar un registro de los pacientes y resultados libre de errores". Ver tabla 3.

**Tabla 3.** Frecuencia de la satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, octubre 2021, según la dimensión "fiabilidad" (N=216).

Dimensión "fiabilidad"	N	%
P05. El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple.	174	80,6
P06. Cuando tengo un problema, el laboratorio muestra interés sincero para solucionarlo.	177	81,9
P07. El laboratorio lleva a cabo un buen servicio en la primera atención	180	83,3
P08. El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo	182	84,3
P09. El laboratorio pone énfasis en llevar un registro de los pacientes y resultados libre de errores	177	81,9

En cuanto a la dimensión "capacidad de respuesta", en promedio, el 67,2 % estuvo satisfecho. El 81,9 % de la población de estudio estuvo satisfecha en relación con que "los empleados del laboratorio siempre estuvieron dispuestos

ayudar", seguido del aspecto referido a la orientación y explicación clara y adecuada que hacen los empleados sobre los pasos para la atención (81,0 %). Mientras que, solo el 45,8 % manifestó su satisfacción respecto a que "los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas". Ver tabla 4.

**Tabla 4.** Frecuencia de la satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, octubre 2021, según la dimensión "capacidad de respuesta" (N=216).

Dimensión "capacidad de respuesta"	N	%
P10. El personal me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención	175	81,0
P11. Los empleados del laboratorio me proporcionan un servicio rápido	130	60,2
P12. Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarme	177	81,9
P13. Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a mis preguntas	99	45,8

En cuanto a la dimensión "seguridad", en promedio, el 76,3 % estuvo satisfecho. Específicamente el 83,8 % de la población de estudio estuvo satisfecha con relación a que "los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a mis preguntas", seguido del aspecto referido a que "el comportamiento del personal del laboratorio me inspira confianza" (75,9 %). Mientras que el 70,4 % manifestó su satisfacción "En relación con los pagos y atención recibida me siento seguro(a)". Ver tabla 5.

Finalmente, en cuanto a la dimensión "empatía", en promedio, el 82,9 % estuvo satisfecho. Específicamente, el 90,7 % de la población de estudio estuvo satisfecha en el aspecto referido a la individualización de su atención en el laboratorio, seguido del aspecto referido a que "el laboratorio tiene horarios de apertura para la atención" (89,4 %). Mientras que, el 73,6 % manifestó su satisfacción respecto a la comprensión de las necesidades específicas de los usuarios por parte de los empleados. Ver tabla 6.

En cuanto a la relación de la satisfacción respecto a la calidad de servicio con las características sociodemográficas, se observó que la mayor frecuencia de satisfacción tipo "aceptable" fue en los pacientes mayores de 65 años (93,3 %), de sexo masculino (77,8 %), de nivel primaria de instrucción (79,2 %) y los usuarios continuadores (78,6 %). Sin embargo, solo la variable tipo de usuario se encontró asociada significativamente a nivel de satisfacción ( $p=0,014$ ), donde los usuarios continuadores

presentaron 34 % mayor probabilidad de manifestar una satisfacción "aceptable" respecto a los usuarios nuevos (RP = 1,34; IC95%:1,09 - 1,66).

**Tabla 5.** Frecuencia de la satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que asisten al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, octubre 2021, según la dimensión "seguridad" (N=216).

Dimensión "seguridad"	N	%
P14. El comportamiento del personal del laboratorio me inspira confianza	164	75,9
P15. En relación con los pagos y atención recibida me siento seguro(a)	152	70,4
P16. Los empleados del laboratorio suelen ser corteses conmigo	162	75,0
P17. Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a mis preguntas	181	83,8

**Tabla 6.** Frecuencia de la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, octubre 2021, según la dimensión "empatía" (N=216).

Dimensión "empatía"	N	%
P18. Mi atención en el laboratorio es individualizada	196	90,7
P19. El laboratorio tiene horarios de apertura para mi atención	193	89,4
P20. El laboratorio cuenta con unos empleados que me proporciona una atención personalizada	172	79,6
P21. El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para mi persona	175	81,0
P22. Los empleados del laboratorio comprenden mis necesidades específicas	159	73,6

## DISCUSIÓN

En este estudio se analizan la satisfacción respecto a la calidad de atención en 216 usuarios externos del Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud Magllanal, que acudieron durante el mes de octubre del 2021.

En este estudio predominó el usuario joven de entre 18 a 35 años, sexo femenino (70,8 %), nivel de instrucción secundaria (50,9 %) y tipo de usuario continuador (77,8 %). Estos hallazgos se pueden explicar por la alta frecuencia de mujeres en gestación que demandan de los servicios de laboratorio clínico como parte de sus exámenes médicos prenatales promovidos

por el MINSA del Perú. Asimismo, son también mujeres jóvenes y madres de familia quienes acompañan a sus menores hijos a sus exámenes de laboratorio con el fin de controlar y prevenir enfermedades parasitarias y de desnutrición. Cabe aclarar que las atenciones antes mencionadas, de la mujer gestante y niños, son propias de centros de salud del primer nivel de atención según el MINSA del Perú<sup>(2,16)</sup>.

Se hace notar que las características de nuestra población de estudio fueron similares, salvo ligeras excepciones, a los reportados en estudios previos realizados en Perú: en Lima por Ortiz Martínez *et al.* y Calderon Pardo *et al.*<sup>(17,18)</sup>, en Ayacucho por Manrique Meza *et al.*<sup>(15)</sup> y en Tacna por Machaca Mena<sup>(19)</sup>; lo que indica la similitud de las personas que buscan la prestación de los servicios de laboratorio clínico en el Perú, independiente de la región.

En esta población se observó que, en general, el 74,1 % manifestaron una satisfacción aceptable. Estos resultados indican que una mayoría sustancial de los usuarios están satisfechos con el servicio que recibieron durante el periodo de estudio; y, por tanto, que los procesos de atención implementados en el Servicio de Laboratorio Clínico del CS Magllanal son los correctos<sup>(2,16)</sup>. Por otro lado, estos resultados también significan que en el mencionado servicio existe

**Tabla 7.** Satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, octubre 2021, según variables sociodemográficas (N=216).

Variable	Aceptable N (%)	Por mejorar N (%)	Proceso de mejora N (%)	Valor de p
<b>Edad (años)</b>				
>65	14 (93,3)	1 (6,7)	0 (0,0)	
18-35	84 (69,4)	14 (11,6)	23 (19,0)	0,221*
36-64	62 (77,5)	5 (6,3)	13 (16,3)	
<b>Sexo</b>				
Femenino	111 (72,6)	18 (11,8)	24 (15,7)	
Masculino	49 (77,8)	2 (3,2)	12 (19,1)	0,134**
<b>Nivel de instrucción</b>				
Primaria	38 (79,2)	5 (10,4)	5 (10,4)	
Secundaria	77 (70,0)	10 (9,1)	23 (20,9)	0,523*
Superior	45 (77,6)	5 (8,6)	8 (13,8)	
<b>Tipo de usuario</b>				
Continuador	132 (78,6)	14 (8,3)	22 (13,1)	
Nuevo	28 (58,3)	6 (12,5)	14 (29,2)	0,014**

\*valor de p de Chi cuadrado, \*\* valor de p de Fisher Exacta.

el compromiso del cumplimiento de las funciones de cada recurso humano involucrado en la UPSS de Patología Clínica, según las competencias <sup>(2,14,20)</sup>.

Estos resultados son similares a los reportados en un estudio previo en Etiopía, donde reportaron 78,6 % <sup>(21)</sup>; sin embargo, se observaron resultados significativamente mayores a los reportados por Alelign *et al.* en el mismo país, donde reportaron una satisfacción de 48,3 % <sup>(22)</sup>.

Considerando que el instrumento utilizado es el SERVQUAL, las dimensiones que mayor satisfacción manifestaron los usuarios fueron en la "fiabilidad" y "empatía" con una satisfacción promedio mayor de 80 %; mientras que, los "aspectos tangibles" fue la que obtuvo menor promedio de satisfacción con 55 %. Estos resultados indican los aspectos en donde se encuentran las fortalezas, pero también las debilidades del servicio del Laboratorio Clínico de Centro de Salud Magllanal, a saber: la fiabilidad y empatía son dimensiones que involucran al trabajador directamente como recurso humano que ejecuta la atención en el servicio; mientras que, los aspectos tangibles se refieren a los recursos materiales (infraestructura, equipos y otras herramientas) sobre los cuales se apoya el recurso humano para la prestación de sus servicios <sup>(14,16)</sup>. De tal manera que, estos hallazgos tienen una utilidad diagnóstica si se tiene la pretensión futura de mejorar la satisfacción a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el servicio de laboratorio según la normatividad vigente <sup>(1,8,16)</sup>.

Estudios previos, también en Perú, mostraron resultados diferentes, a saber, un estudio en Tacna realizado por Machaca Mena *et al.* reportaron una satisfacción menor al 50 % en todas sus dimensiones, donde la "fiabilidad", "empatía" y "aspectos tangibles" tuvieron porcentajes de 47,3 %, 42,9 % y 39,5 %, respectivamente <sup>(19)</sup>. Esta diferencia se podría explicar por el tipo de institución donde se realizó y por las diferentes características de la población de estudio, los que conllevaron a diferentes expectativas y ofertas de servicio de laboratorio. La población de nuestro estudio estuvo conformada por los usuarios del servicio de un centro de primer nivel de atención de salud del MINSA, en su mayoría asegurados por el Seguro Integral de Salud (SIS) y tuvo predominio de mujeres; mientras que en el estudio objeto de la comparación se realizó en un policlínico de la Policía Nacional del Perú y con predominio de varones.

Por otro lado, dos estudios previos realizados en Lima, por Ortiz Martínez *et al.* y Calderón Pardo *et al.*, reportaron mejor satisfacción del usuario en la dimensión referido a los "aspectos tangibles", respecto al observado en este estudio (55 %), con porcentajes mayores a 67 y 80 %, respectivamente <sup>(17,18)</sup>. Estos resultados evidencian las diferentes expectativas que tienen los usuarios de diferentes poblaciones de estudio o el diferente estado de la infraestructura, equipamiento y demás recursos materiales con que cuentan los servicios de laboratorio clínico en las IPRESS en el Perú, donde las regiones al interior del país son las menos favorecidas.

No obstante, la dimensión fiabilidad en estos dos estudios (Ortiz Martínez *et al.* y Calderón Pardo *et al.*) <sup>(17,18)</sup>, no superó el 55 %, a diferencia del 82 % observado en este estudio. Esto refleja lo variable e individualizado de la satisfacción que presentan los usuarios de cada población de estudio respecto a las dimensiones, y que refleja la interacción de muchas variables en el usuario y en los componentes del servicio <sup>(1,16-18)</sup>.

En cuanto a la capacidad de respuesta y seguridad, en este estudio se obtuvieron porcentajes de satisfacción superiores al 67 % y 76 %. Teniendo en cuenta que estas dimensiones también son dependientes del recurso humano que atiende, al igual que la fiabilidad, se puede decir que los trabajadores del laboratorio clínico comprenden las funciones y siguen los procedimientos establecidos por el servicio. Estos resultados difieren significativamente de los reportados por estudios previos en Lima <sup>(18)</sup>, Tacna <sup>(19)</sup> y Ayacucho <sup>(18)</sup>, donde los porcentajes de satisfacción en estas dimensiones están alrededor del 50 %; con la excepción del estudio realizado por Calderón Pardo *et al.* en Tacna, donde los encuestados manifestaron una seguridad promedio de 82,9 % <sup>(17)</sup>.

En el estudio se observó que la mayor satisfacción respecto a la calidad de servicio estuvo en los pacientes mayores de 65 años, sexo masculino, nivel primario de atención y usuarios continuadores. Estos hallazgos se pueden explicar porque los pacientes de mayor edad, de sexo masculino y nivel primario de instrucción presentan mayor condescendencia o menor expectativa con respecto al servicio que van a recibir. De la misma manera, los pacientes continuadores, al haber recibido anteriormente la experiencia de recibir los servicios del laboratorio clínico, su expectativa sería muy parecida a la calidad de servicio que reciben, por lo que la percepción de la satisfacción es mayor <sup>(23)</sup>.

El presente estudio presentó algunas limitaciones. Primero, el diseño de investigación, observacional analítico de tipo transversal, no permitió demostrar relaciones de causalidad entre los factores sociodemográficos evaluados y el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención; no obstante, varias características evaluadas predominaron en quienes calificaron la atención en el nivel aceptables. Además, los resultados son precedentes y sientan las bases para posteriores estudios complementarios. Segundo, la reducida población de estudio pudo haber influido en la potencia de los estimadores estadísticos que permitieran demostrar asociación de los factores estudiados con el nivel de satisfacción con las dimensiones estudiadas.

Se concluye que, la mayoría de los usuarios externos calificaron de aceptable el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención recibida en el Servicio de Laboratorio Clínico del C.S. Magllanal, Jaén, Perú, durante octubre del 2021. Las dimensiones de "fiabilidad" y "empatía" fueron las que mayor calificación obtuvieron por parte de los usuarios, mientras que, la dimensión de "aspectos tangibles" fue la que presentó menor satisfacción por los mismos usuarios; la mayor frecuencia de

satisfacción tipo “aceptable” respecto a la calidad de atención en la población de estudio, fue en los usuarios mayores de 65 años, de sexo masculino, de nivel primaria de instrucción y los continuadores.

Se recomienda realizar estudios de intervención para evaluar la eficacia de estrategias de implementación de sistemas de gestión de calidad en el establecimiento estudiado y en otras instituciones prestadoras de servicios de salud de la provincia de Jaén.

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

**Financiamiento:** Autofinanciamiento

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- National Library of Medicine. Quality of Health Care - MeSH - NCBI [Internet]. 2022 [citado 2022 Jul 29]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/?term=Quality+of+Health+Care>
- Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud de la unidad productora de servicios de patología clínica [Internet]. Lima: MINSA; 2008 [citado el 27 de julio del 2022]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%20627-2008-MINSA%20PATOLOG%C3%8DA%20CL%C3%8DNICA.pdf>
- Schroeder LF, Amukele T. Medical laboratories in sub-saharan Africa that meet international quality standards. *Am J Clin Pathol*. 2014;141(6):791–5. Doi: 10.1309/AJCPQ5KTKAGSSFCN
- Gershy-Damet GM, Rotz P, Cross D, Belabbes EH, Cham F, Ndiokubwayo JB, et al. The world health organization african region laboratory accreditation process: improving the quality of laboratory systems in the African region. *Am J Clin Pathol*. 2010;134(3):393–400. Doi: 10.1309/AJCPQ5KTKAGSSFCN
- World Health Organization. Guide for the stepwise laboratory improvement process towards accreditation in the african region [Internet]. 2015 [Citado el 19 de julio del 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/guide-for-the-slipta-in-the-african-region071115.pdf>
- Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2019 [citado 2022 Jul 19];16:3318. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/18/3318/htm>
- Mohd A, Chakravarty A. Patient satisfaction with services of the outpatient department. *Med J Armed Forces India* [Internet]. 2014 [citado 2022 Jul 19];70(3):237–42. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25378776/>
- 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 2022 Jul 27];66(3):143–53. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2019/pt193c.pdf>
- van den Broek A, Tuijn CJ, van 't Klooster L, Msoka E, Sumari-de Boer M, Chilongola J, et al. Understanding the interface between clinical and laboratory staff. *Afr J Lab Med* [Internet]. 2014 [citado 2022 Jul 19];3(1):127. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29043179/>
- Mahon PY. An analysis of the concept 'patient satisfaction' as it relates to contemporary nursing care. *J Adv Nurs* [Internet]. 1996 [citado 2022 Jul 19];24(6):1241–8. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1365-2648.1996.tb01031.x>
- Elhoseeny TA, Mohammad EK. Quality of the clinical laboratory department in a specialized hospital in Alexandria, Egypt. *Eastern Mediterranean Health Journal*. 2013;19(1):81–7.
- Addis Z, Birhan W, Derseh D, Sahle B, Gizaw N. Physicians' and nurses' satisfaction with the clinical laboratory service of gondar university hospital, northwest Ethiopia. *Am J Clin Pathol* [Internet]. 2013 [citado 2022 Jul 19];140(3):324–8. Disponible en: <https://academic.oup.com/ajcp/article/140/3/324/1766339>
- Hernández R, Fernandez C, Baptista P. Metodología de la investigación. 2016.
- Zeithaml A, Parasuraman A, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios. Ediciones Díaz de Santos, editor.
- Manrique Meza JH, Manrique Meza SH, Cueva Buendía LA. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo - 2018 [Internet]. [Huancayo]: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 2022 Jul 18]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2997242>
- Alva Ruiz F, Glenny Araujo M, Salinas Coronel G. Documentación para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en laboratorios de salud pública [Internet]. Lima; 2017 [citado 2022 Aug 21]. Disponible en: [www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe)
- Calderón Pardo R, Ayala Mendivil RE. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018 [citado 2022 Jul 18]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
- 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 [Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2019 [citado 2022 Jul 18]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40717>
- 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 [Internet]. [Tacna]: Universidad Privada de Tacna; 2021 [citado 2022 Jul 18]. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1929>
- Organización Mundial de la Salud. Listas de verificación | Laboratory Quality Stepwise Implementation tool [Internet]. 2022 [citado 2022 Jul 27]. Disponible en: <https://extranet.who.int/lqsi/es/checklist/>
- 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 Jan 3 [citado 2022 Jul 18];20:13. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4880-9>
- 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* [Internet]. 2019 Aug 19 [citado 2022 Jul 18];12:517. Disponible en: <https://bmcresearch.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13104-019-4558-8>
- Johansson P, Oléni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci* [Internet]. 2002 [citado 2022 Jul 19];16(4):337–44. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1046/j.1471-6712.2002.00094.x>