

<https://doi.org/10.69639/arandu.v11i2.476>

## **Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen, 2024**

*Quality of care and satisfaction of users of the clinical laboratory at El Carmen basic hospital, 2024*

**Silvia Patricia Párraga Pico**

[parraga-silvia1737@unesum.edu.ec](mailto:parraga-silvia1737@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0002-3882-7137>

Universidad Estatal del Sur de Manabí  
Ecuador – Jipijapa

**William Lino Villacreces**

[williamlino@unesum.edu.ec](mailto:williamlino@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-5613-9958>

Laboratorio Clínico de la Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad Estatal del Sur de Manabí  
Jipijapa-Manabí. Ecuador

*Artículo recibido: 20 octubre 2024*

*- Aceptado para publicación: 26 noviembre 2024*

*Conflictos de intereses: Ninguno que declarar*

### **RESUMEN**


La evaluación de la calidad de los servicios de salud se basa en gran medida en la satisfacción de los usuarios, que abarca desde el tiempo de espera, fiabilidad de los resultados y la cortesía del personal. Además, existen factores administrativos, técnicos y de infraestructura que también han influido en la percepción del usuario sobre la atención recibida. La calidad de atención y satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen año 2024; permitió conocer las deficiencias y el incumplimiento de los objetivos de salud, por lo tanto, es fundamental que los laboratorios clínicos se comprometan con la mejora continua de la calidad que incluye la satisfacción de los usuarios. De allí el objetivo principal fue evaluar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen. Esta investigación se desarrolló a partir de una revisión exhaustiva de estudios previos sobre calidad de atención y satisfacción de usuarios a nivel nacional e internacional. Empleó una metodología correlacional, cuantitativa y transversal, asegurando la credibilidad mediante la aplicación de encuestas. Logrando determinar la calidad de atención a partir de la efectividad y actitud percibida por los usuarios, así como la satisfacción a través de la percepción y necesidades del usuario del servicio. Concluyendo que se evidencia la relación entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, dicho de otro modo, contribuyó a la mejora continua en el laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen, generando interés para investigaciones futuras.

*Palabras clave:* eficiencia, experiencia, fiabilidad, gestión, percepción

## ABSTRACT

The evaluation of the quality of health services largely hinges on user satisfaction, encompassing aspects such as waiting time, result reliability, and staff courtesy. Moreover, administrative, technical, and infrastructure factors also shape the user's perception of the care received. The assessment of the quality of care and user satisfaction at the clinical laboratory of El Carmen Basic Hospital in 2024 revealed deficiencies and the failure to meet health objectives. Therefore, clinical laboratories must commit to the continuous improvement of quality, including user satisfaction. Hence, the main objective was to evaluate the quality of care and user satisfaction at the clinical laboratory of El Carmen Basic Hospital. This research was developed through an exhaustive review of previous studies on quality of care and user satisfaction at both national and international levels. It employed a correlational, quantitative, and cross-sectional methodology, ensuring credibility through the application of surveys. This approach determined the quality of care based on the effectiveness and attitude perceived by users, as well as satisfaction through the perception and needs of service users. The study concluded that there is a clear relationship between the quality of care and user satisfaction, contributing to the continuous improvement of the clinical laboratory at El Carmen Basic Hospital, and sparking interest for future research.

*Keywords:* efficiency, experience, reliability, management, perception

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención y satisfacción de los usuarios son aspectos fundamentales en la prestación de los servicios de salud, en el contexto del laboratorio clínico, implica considerar diferentes aspectos de la atención, como el tiempo de espera, la fiabilidad de los resultados, la confidencialidad, la cortesía del personal y la comodidad. Además, los factores administrativos, técnicos y humanos también influyen en la percepción del paciente hacia la atención recibida.

El equipo de Tecnologías en Salud para la Calidad de la Atención de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) tiene como objetivo colaborar con las instituciones nacionales de salud pública, agencias reguladoras y los laboratorios nacionales de referencia en salud pública de la Región para mejorar los servicios de los laboratorios en el diagnóstico clínico y la vigilancia epidemiológica, con el fin de reducir la morbi-mortalidad y mejorar la atención de los pacientes en Latino América y el Caribe.

Según investigaciones como la de Bleustein et al. (2014), la eficiencia en la atención es altamente valorada por los pacientes, y la reducción de los tiempos de espera se identifica como una estrategia efectiva para mejorar la satisfacción del paciente. Como indicó Johnston et al. (2015), la experiencia y la capacitación de los profesionales de la salud juegan un papel significativo, generando mayor seguridad y satisfacción en los pacientes. La comunicación clara y efectiva entre profesionales y pacientes, según Vermeir et al. (2015), también contribuye positivamente a la satisfacción.

La integración del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 con la prestación de servicios en el laboratorio clínico debe ir acompañado de una estrategia flexible que se ajuste coherentemente a los requerimientos del entorno.

La norma ISO 15189:2022 hace hincapié en la importancia de dar prioridad al bienestar de los pacientes y a la satisfacción de los usuarios. Para lograr mejores resultados y evitar daños a los pacientes, los empleados, el medio ambiente y el público en general, se establecen requisitos específicos de gestión de riesgo.

El laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen asume la responsabilidad de realizar diversas determinaciones a una población aproximada de 120.936 habitantes según el censo (2022), donde la calidad de atención se erige como un factor crítico en la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, es importante evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos e identificar oportunidades de mejora en el servicio.

El presente proyecto de investigación se centra en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen, el que desempeña un papel vital en la atención sanitaria de todos los Carmenses y que se encuentra en una creciente demanda debido a la continua evolución del sistema de atención de salud, por consiguiente, evaluar la calidad de atención es crucial para garantizar la satisfacción de los usuarios.

La revisión íntegra de la literatura científica; que abarca estudios e investigaciones sistemáticas relacionadas con la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, respalda la metodología cuantitativa, correlacional, y transversal empleada, que busca asegurar la integridad y credibilidad de la investigación.

Los conocimientos generados a través de este estudio tienen el potencial de suministrar información valiosa para mejorar los servicios del laboratorio clínico, así como para orientar a los profesionales sanitarios y a los responsables de la gestión en la toma de decisiones. Además, se espera que los resultados obtenidos permitan acrecentar el interés en futuras investigaciones y contribuyan a la mejora continua de la calidad de atención en el ámbito de los laboratorios clínicos.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El diseño de la investigación según su propósito fue aplicada, de tipo correlacional, con enfoque cuantitativo; cuya dimensión temporal fue transversal, con intervención no experimental y la forma de obtención de la información ha sido prospectiva.

### **Población y muestra**

La población fue de 36.120 pacientes que acudieron al servicio durante el periodo del 2024. La muestra fue en estudio estratificado - probabilístico aleatorio simple, con un total de 195 pacientes. A su vez se integró la población de 184 profesionales sanitarios que pertenecen al Distrito de Salud 13D05 y la muestra fue de 95 profesionales sanitarios.

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes,
- Acompañantes del paciente,
- Personas mayores de edad,
- Profesionales sanitarios pertenecientes al Distrito 13D05-Salud.

### **Criterios de exclusión**

- Personas que presenten algún tipo de condición que no les permita expresar su opinión o que no tengan las condiciones físico-psíquicas adecuadas para responder la encuesta.
- Servidores del área del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen.
- Las encuestas con 50% o menos respuestas no ingresaron al análisis estadístico.

### **Procedimientos o desarrollo de la investigación**

Previo al llenado de la encuesta, se solicitó la participación voluntaria del usuario a través de un consentimiento informado en línea. De no aceptar participar, la encuesta se cerró automáticamente.

Para la recolección de datos se empleó el uso de un cuestionario en línea utilizando Formulario de Google el cual fue elaborado y difundido a través de WhatsApp a los usuarios que asistieron y que recibieron atención, la técnica empleada para los pacientes es la Encuesta Modelo

SERVQUAL modificada este instrumento incluyó 22 preguntas, distribuida en cinco criterios de evaluación de la Calidad:

- a. **Bienes Tangibles:** Preguntas de la 1 a la 4. Apariencias de las instalaciones físicas, personal, equipos y materiales de comunicación.
- b. **Confiabilidad:** Preguntas de la 5 a la 9. Habilidad para brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- c. **Responsabilidad:** Preguntas de la 10 a la 13. Disposición y voluntad de los servidores de ayudar a los usuarios y proporcionar el servicio rápido y oportuno.
- d. **Seguridad:** Preguntas de la 14 a la 17. Conocimiento y atención mostrados para inspirar credibilidad, confianza.
- e. **Empatía:** Preguntas de la 15 a la 22. Atención individualizada.

Para los profesionales sanitarios se utilizó el cuestionario de satisfacción del cliente extraído del manual del Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio (LQMS) de la OMS; el que considera los siguientes aspectos:

- a) Accesibilidad,
- b) Comunicación de parte del laboratorio,
- c) Prestaciones como:
  - a. Puntualidad en resultados
  - b. Detalle de los informes
  - c. Respuesta a inquietudes
- d) Seguridad,
- e) Trato del profesional.

Para medir la satisfacción de los usuarios se manejó la escala de Likert. Las opciones de respuestas disponibles eran las siguientes:

- 5 - Muy satisfecho
- 4 - Satisfecho
- 3 - Normal
- 2 - Poco satisfecho
- 1 - Nada satisfecho.

Finalmente, para el análisis de los datos se exportaron en una hoja de cálculo de Excel (Microsoft 365) y al software SPSS Statistics 27.0 para obtener los resultados, los mismos que fueron representados en tablas, para la relación de las dos variables se empleó la correlación de rangos Spearman.

Los datos son conservados mientras dure el tiempo de investigación hasta la publicación de los resultados.

La información fue analizada, tratada de manera confidencial, y no ha sido utilizada con ninguna finalidad distinta al tema de investigación.

## RESULTADOS

### Variable I: Calidad de atención

**Tabla 1**

*Calidad de atención en las dimensiones de efectividad y actitud (Pacientes)*

	Efectividad		Actitud	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nada satisfecho	1	0,51	1	0,51
Poco satisfecho	23	11,79	32	16,41
Normal	123	63,08	118	60,51
Satisfecho	31	15,90	29	14,87
Muy satisfecho	17	8,72	15	7,69
Total	195	100,00	195	100,00

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

Los datos en la tabla 1 exponen que el 63,08% de los pacientes valoran la calidad de atención en la dimensión efectividad como normal, el 15,90% satisfecho; el 11,79% poco satisfecho, como muy satisfecho un 8,72% y nada satisfecho el 0,51%.

En la dimensión actitud el 60,51% califican como normal la calidad de atención, como poco satisfecho el 16,41%, mientras que el 14,87% como satisfecho, muy satisfecho un 7,69% y nada satisfecho un 0,51%

En este contexto la mayoría de los pacientes determinan con una valoración normal en ambas dimensiones, pero con una proporción significativa de pacientes poco satisfechos en la dimensión actitud en relación con el de la efectividad.

**Tabla 2**

*Calidad de atención en las dimensiones de efectividad y actitud (Profesionales sanitarios)*

	Efectividad		Actitud	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nada satisfecho	1	1,05	1	1,05
Poco satisfecho	6	6,32	5	5,26
Normal	41	43,16	45	47,38
Satisfecho	30	31,58	20	21,05
Muy satisfecho	17	17,89	24	25,26
Total	95	100,00	95	100,00

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

La tabla 2 revela que la calidad de atención en la dimensión efectividad por parte de los profesionales sanitarios la califican como normal un 43,16%; como satisfecho el 31,58%, muy satisfecho el 17,89%, poco satisfecho el 6,32% y el 1,05% nada satisfecho.

Es así como en la dimensión actitud los profesionales sanitarios valoran con el 47,38% como normal, 25,26% muy satisfecho, el 21,05% como satisfecho, poco satisfecho el 5,26% y como nada satisfecho el 1,05%.

En este caso los resultados reflejan que los profesionales sanitarios determinan de manera general la calidad de atención en ambas dimensiones como normal.

**Tabla 3**  
*Calidad de atención global de los pacientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	0,5
Poco satisfecho	21	10,8
Normal	121	62,1
Satisfecho	35	17,9
Muy satisfecho	17	8,7
Total	195	100,0

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

La tabla 3 evidencia la calidad de atención de manera global de los pacientes donde el 62,1% califican como normal, el 17,9% satisfecho, el 10,8% poco satisfecho, un 8,7% muy satisfecho y el 0,5% nada satisfecho.

Los datos indican que los pacientes determinan a la calidad de atención como normal, en otros términos se está cumpliendo las expectativas básicas de la mayoría, sin destacar ni por excelencia ni por deficiencia.

**Tabla 4**  
*Calidad de atención global de los profesionales sanitarios*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	1,05
Poco satisfecho	5	5,26
Normal	37	38,95
Satisfecho	28	29,47
Muy satisfecho	24	25,26
Total	95	100,00

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

La tabla 4 expresa la calidad de atención global de los profesionales sanitarios la misma que determinan como normal un 38,95%, satisfecho el 29,47%, muy satisfecho el 25,26%, mientras que poco satisfecho el 5,26%, y el 1,05% como nada satisfecho.

Los resultados sugieren que la calidad de atención es consistente desde normal hacia muy satisfecha.

## Variable II: Satisfacción del usuario

**Tabla 5**

*Satisfacción en las dimensiones de necesidad y percepción (Pacientes)*

	Necesidad		Percepción	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nada satisfecho	1	0,5	2	1,0
Poco satisfecho	21	10,8	31	15,9
Normal	121	62,1	116	59,5
Satisfecho	33	16,9	28	14,4
Muy satisfecho	19	9,7	18	9,2
Total	195	100,0	195	100,0

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

La tabla 5 refleja que la satisfacción en la dimensión necesidad tiene una valoración de los pacientes del 62,1% como normal, satisfecho un 16,9% y poco satisfecho un 10,8%, muy satisfecho el 9,7% y como nada satisfecho el 0,5%.

En la dimensión percepción la califican como normal un 59,5% de los pacientes, poco satisfecho el 15,9%, y el 14,4% como satisfecho, muy satisfecho el 9,2% y nada satisfecho el 1,0%.

En este sentido la satisfacción se establece como normal en ambas dimensiones ya que presentan un alto porcentaje, sin embargo se evidencia una diferencia estadística en la dimensión percepción con un porcentaje más elevado que la dimensión necesidad de los pacientes poco satisfechos.

**Tabla 6**

*Satisfacción en las dimensiones de necesidad y percepción (Profesionales sanitarios)*

	Necesidad		Percepción	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nada satisfecho	1	1,05	1	1,05
Poco satisfecho	0	0	1	1,05
Normal	26	27,37	41	43,16
Satisfecho	40	42,11	35	36,85
Muy satisfecho	28	29,47	17	17,89
Total	95	100,00	95	100,00

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

Los datos ilustrados en la tabla 6 indica que la satisfacción en la dimensión necesidad por parte de los profesionales sanitarios estima un 42,11% como satisfecho, el 29,47% muy satisfecho, el 27,11% normal, nada satisfecho del 1,05% y la inexistencia de poco satisfecho.

En la dimensión percepción validan con un 43,16% normal, 36,85% satisfecho, muy satisfecho 17,89%, y poco o nada satisfecho con el 1,05% respectivamente cada uno.



Los resultados establecen que en la dimensión necesidad una valoración satisfecha frente a la calificación obtenida en la dimensión percepción como normal, lo que refleja una diferencia entre los servicios ofrecidos y cómo estos son percibidos por los profesionales sanitarios.

**Tabla 7**  
*Satisfacción global de los pacientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	0,5
Poco satisfecho	21	10,8
Normal	118	60,5
Satisfecho	35	17,9
Muy satisfecho	20	10,3
Total	195	100,0

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

La tabla 7 representa la satisfacción global de los pacientes, los mismos que valoran con un 60,5% como normal, con el 17,9% satisfecho, 10,8% poco satisfecho, 10,3% muy satisfecho y como nada satisfecho el 0,5%.

Con estos datos la satisfacción de los pacientes se establece con un alto porcentaje como normal indicando la estabilidad del servicio, aunque tiene incremento en el porcentaje de satisfacción.

**Tabla 8**  
*Satisfacción global de los profesionales sanitarios*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	1,05
Normal	24	25,26
Satisfecho	41	43,16
Muy satisfecho	29	30,53
Total	95	100,00

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

Los resultados en la tabla 8 indican que la satisfacción de los profesionales sanitarios es valorada con el 43,16% normal, 30,53% muy satisfecho, 25,26% normal y 1,05% nada satisfecho.

Bajo este contexto los datos establecen con un alto índice de satisfacción por parte de los profesionales sanitarios.

## Contraste de variables

**Tabla 9**

*Correlación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes*

		Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	1,000	,906**
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	195	195
Spearman	Satisfacción	,906**	1,000
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	195	195

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

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

La tabla 9 demuestra los resultados de la correlación de Spearman entre las variables de calidad de atención y satisfacción de los pacientes, el que tiene un coeficiente de 0,906, con un nivel de significancia  $p < 0,000$  evidenciando una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Sugiriendo que a medida que mejora la calidad de atención también aumenta significativamente la satisfacción de los pacientes. Aceptando la hipótesis alternativa (H1) y rechazando la hipótesis nula (H0).

**Tabla 10**

*Correlación entre calidad de atención y satisfacción de los profesionales sanitarios*

		Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	1,000	,677**
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	95	95
Spearman	Satisfacción	,677**	1,000
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	95	95

Nota. Fuente: IBM SPSS Statistics 27.0.

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

La tabla 10 evidencia los resultados de la correlación de Spearman entre las variables de calidad de atención y satisfacción de los profesionales sanitarios, el que tiene un coeficiente de 0,677, con un nivel de significancia  $p < 0,000$  comprobando una correlación positiva moderada a fuerte entre ambas variables, es decir que a medida que mejora la calidad de atención aumenta la

satisfacción de los profesionales sanitarios. Bajo este contexto se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptando la hipótesis alternativa (H1).

## DISCUSIÓN

Con base al presente estudio ejecutado en el laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen, los resultados reflejan que de manera general la calidad de atención y satisfacción de los usuarios es mayormente “normal”, sin embargo es necesario mencionar la existencia de un porcentaje relevante de insatisfacción en las dimensiones de actitud y perspectivas por parte de los pacientes, así mismo de la estrecha relación positiva entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

La evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen, mediante el análisis de la efectividad, actitud, necesidad y percepción, permite destacar la importancia de alinear todas estas dimensiones, tanto pacientes como profesionales sanitarios tiene una tendencia a valorar sus experiencias como normales.

Conviene resaltar que los profesionales sanitarios puntuaron con un porcentaje notable de satisfacción sobre el de los pacientes, debido a que su percepción es más cercana con las capacidades y recursos del laboratorio clínico.

En este sentido Fenta (2020) con su estudio realizado en Etiopía en el Hospital Integral de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad de Hawassa destacó la influencia de los errores en las fases preanalíticas, analítica, postanalítica en la calidad del servicio del laboratorio. Similar a este estudio, los resultados evidencian que estos factores son cruciales en todas las dimensiones para la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. Esto resalta al igual que el presente estudio de la importancia de un enfoque integral para mejorar todas las fases del proceso de laboratorio.

De igual manera Espinoza (2020) encontró una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el departamento de laboratorio clínico del Hospital IESS de Babahoyo. En consecuencia, esto es coherente con los resultados de esta investigación que indican una correlación positiva moderada a fuerte y positiva muy fuerte de las variables.

Conde (2020) en el Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante de Guayaquil, reportó niveles bajos de satisfacción con un 37,5%, aunque los resultados de esta investigación muestran menor insatisfacción, la necesidad de mejorar la calidad de atención para aumentar la satisfacción del usuario es una constante en ambos estudios.

También Sánchez (2021) en su estudio realizado en el Centro de Salud “Aguas Verdes” de Perú encontró una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con una mayoría percibiendo la calidad como “muy buena” o “buena”. Estos resultados concuerdan a la correlación positiva moderada a fuerte y positiva muy fuerte encontrada en esta

investigación, reforzando la importancia de una atención de alta calidad para mejorar la satisfacción.

Asimismo Noboa (2021) en su estudio realizado en Zurita & Zurita laboratorios en la ciudad de Quito se centró en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015 logrando un 82% del cumplimiento de los requisitos. Pese de que esta investigación no aborda directamente los estándares ISO, la aplicación de un sistema de calidad estructurado a la realidad del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen podría abordar las brechas percibidas en este estudio, mejorando la satisfacción en general.

Del mismo modo Mero et al. (2021) en su investigación realizada en la Unidad de Salud Cuba Libre de Manta, encontraron percepciones negativas en los servicios de atención directa, considerando la diferencia en ambos resultados es necesario evidenciar la necesidad de mejorar la percepción del servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Además la investigación de Santa Cruz (2022) en Guayaquil determinó que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario, esto comprueba que ambos resultados se sincronizan en que si se mejora la calidad de atención se incrementa la satisfacción en general.

Igualmente Castelo et al. (2022) en el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio del IESS de Santo Domingo hallaron que varios factores influyen en la satisfacción de los usuarios, obtuvieron un 68,8% de satisfacción global. Esto evidencia que al igual del presente estudio la satisfacción del usuario está influenciado por múltiples de dimensiones del servicio.

En este marco Sánchez y Velásquez (2022) en Portoviejo reportaron una percepción muy alta de la calidad del servicio en laboratorio clínico por parte de los clientes, comparando ambos resultados los cuales disciernen, mejorar la percepción es crucial, para ello se debe trabajar continuamente en todas las dimensiones.

De la misma manera Eras et al. (2022) en su estudio ejecutado en los laboratorios del Norte de Guayaquil encontraron un 72% de satisfacción durante la pandemia, ellos destacan la importancia de la infraestructura, del servicio que ofertan y actuar del personal, estos indicadores son de mucha importancia para el presente estudio, el cual valora como normal la satisfacción, mejorar estas áreas en el laboratorio clínico permitirá incrementar positivamente la percepción del servicio.

En este contexto Alvarado y Milagros (2022) en una zona rural en Cajamarca - Perú su estudio encontró una fuerte correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Obtuvieron el 58% buena calidad de atención y un 64% de satisfacción equivalente a una alta satisfacción. Al igual que el presente estudio se refuerza que superar la calidad de atención aumenta significativamente la satisfacción de los usuarios.

De igual modo Nieto (2022) en el Hospital Belén de Trujillo - Perú reportó una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, con variaciones en los

niveles de satisfacción, con 59% de atención regular, mientras que de satisfacción el 56% como medio. Si bien los resultados disciernen con los de la presente investigación ya que reflejan ser más positivos, potencia la misma relación importante entre calidad y satisfacción.

En esta línea investigativa Samaniego (2023) en el Hospital de Vilcabamba de Loja destacó la importancia de reducir los tiempos de espera para mejorar la satisfacción del usuario, este indicador presentó el 78% siendo la causa principal de inconformidad. Esto subraya la importancia de la eficiencia y rapidez en la atención, siendo consecuente con las áreas de mejoras identificadas en esta investigación.

De igual forma en la investigación de Campaña (2023) en el Centro de Salud de Zuleta, encontró que aunque el nivel de satisfacción es alto existen deficiencias que impactan negativamente en la experiencia del paciente. Su investigación recomienda un plan de gestión gerencial. Esto es innovador para esta investigación ya que la implementación de este plan de gestión gerencial va a ayudar a abordar los indicadores que requieren una mejora.

A su vez Suquillo (2023) en Sangolquí empleando el modelo SERVQUAL evidenció una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, destaca la calidad y calidez obteniendo como resultados en la calidad de atención buena y satisfacción de las usuarias muy satisfactoria. Lo cual afianza ambos resultados con respecto a la correlación positiva entre las variables y la importancia de los indicadores de empatía y trato del personal.

## CONCLUSIONES

La calidad de atención a partir de la efectividad y actitud percibida por los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen es mayormente “normal”; aunque el servicio cumple estándares básicos se identificaron debilidades en la actitud del personal, especialmente en términos de empatía y trato al usuario. Esto evidencia que, aunque el servicio es funcional, no alcanza niveles sobresalientes que garanticen una experiencia óptima por lo que estos indicadores requieren atención prioritaria.

La satisfacción de los usuarios se encuentra en un rango mayormente “normal a satisfactorio”, pero con un porcentaje significativo de usuarios que la perciben como “poco satisfactoria”. Esto se debe principalmente a deficiencias en la rapidez del servicio y la comunicación, lo que afecta la percepción general del servicio. La satisfacción del usuario está claramente influenciada por las necesidades insatisfechas en estas áreas críticas.

Se estableció una correlación significativa y positiva ( $Rho = 0,906$  y  $0,677$ ) entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios, indicando que las mejoras en la calidad percibida impactan directamente en la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo confirma que las dimensiones de calidad, como la efectividad y actitud del servicio, son determinantes claves para mejorar la experiencia de usuario.

## REFERENCIAS

- Alvarado Tirado AM del P. (2022) *Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico del C. S. Cachachi -Cajamarca, 2022*. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2023 [citado 14 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106567>
- Bleustein C, Rothschild DB, Valen A, Valatis E, Schweitzer L, Jones R. (2014) *Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care*. Am J Manag Care. mayo de 2014;20(5):393-400.
- Campaña Solís DV. (2023) *Grado de satisfacción del paciente en usuarios del Centro de Salud Tipo A Zuleta Enero-junio 2023*. 2023;91.
- Castelo Rivas WP, Aguilera Gaona LK, Yamberla Luna DA, Cueva Toaquiza JL. (2022) *Satisfacción de usuarios del Ambulatorio IESS Santo Domingo*. Pol Con. 2022;7(10):22.
- Censo de Población y Vivienda 2022 [Internet]. Disponible en: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNWUzMjQwOWMtZjFhOS00NjczLTk0YTItNjcwZmRmY2YxMjkyIiwidCI6ImYxNThhMmU4LWNhZWVtNDQwNi1iMGFiLWY1ZTI1OWJkYTExMiJ9>
- Conde Camba CI. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil-Ecuador, 2020*. [citado 8 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52692>
- Eras Coyago EL. (2022) *Calidad de atención y satisfacción de los Pacientes de los Laboratorios del Norte de la ciudad de Guayaquil. con servicio a domicilio en tiempo de Pandemia COVID-19* [Internet] [masterThesis]. Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro. 2022 [citado 8 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/6159>
- Espinoza Echeverría EN. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020*. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 7 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61413>
- Fenta DA, Ali MM. (2020) *Factors Affecting Quality of Laboratory Result During Ordering, Handling, and Testing of the Patient's Specimen at Hawassa University College of Medicine and Health Science Comprehensive Specialized Hospital*. J Multidiscip Healthc. 2020;13:809-21.
- Johnston MJ, Singh P, Pucher PH, Fitzgerald JEF, Aggarwal R, Arora S, et al. (2015) *Systematic review with meta-analysis of the impact of surgical fellowship training on patient outcomes*. Br J Surg. septiembre de 2015;102(10):1156-66.

- Mero LC, Zambrano MI, Bravo MA.(2021) *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas*. Espacios. 31 de enero de 2021;42(02):117-24.
- Nieto Armas JG, Sánchez Luna LM. (2022) *Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022*. Universidad Privada Antenor Orrego [Internet]. 2023 [citado 14 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280>
- Noboa Pesantes SC. (2021) *Propuesta de adaptación al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios*. 2021;156.
- Samaniego Namicela NG. (2023) *Percepción de la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Básico de Vilcabamba*. 2023 [citado 8 de febrero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/21430/1/T-UCSG-POS-MGSS-449.pdf>
- Sánchez Macías YM, Velásquez Gutiérrez MT. (2022) *Percepción de la calidad del servicio de laboratorio clínico de referencia en Portoviejo, Ecuador*. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. 2022;6(11):27.
- Sánchez Torres TA. (2021) *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021*. 2022;83.
- Santa Cruz Córdova E.(2022) *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de un centro de salud tipo C Guayaquil, Ecuador 2022*. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2023 [citado 14 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115284>
- Suquillo Chasipanta AK. (2023) *Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí* [masterThesis]. [Riobamba - Ecuador]: Universidad Nacional de Chimborazo; 2023 [citado 14 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11142>
- Vermeir P, Vandijck D, Degroote S, Peleman R, Verhaeghe R, Mortier E, et al. (2015) *Communication in healthcare: a narrative review of the literature and practical recommendations*. Int J Clin Pract. noviembre de 2015;69(11):1257-67.