

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE SALUD DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO
EN UNA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE UN MUNICIPIO -
ATLÁNTICO 2023**

Nombres y apellidos

Dayanna Ahumada Berdugo
Código estudiantil: 20141850287

Jeraldin Monsalve Ortiz
Código estudiantil: 20082812666

Tesis presentada como requisito para optar el título de:

**Maestría en Auditoría y Sistemas de la Calidad en Servicios de
Salud**

**Tutor(es):
Gloria E. Lastre Amell**

**COTUTOR:
Indiana Luz Torres Rojas**

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del usuario externo en la calidad de atención de salud, es una de los temas que pretende evaluar toda institución que presta servicios de atención en salud, relacionada con la población. **Objetivo:** Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la dimensión humana, técnico científica y del entorno en la calidad de atención de salud del servicio de laboratorio clínico en la empresa Social del Estado en un municipio del departamento del Atlántico 2023. **Materiales y método:** estudio cualitativo, descriptivo, transversal. La población y la muestra estuvo constituida por 193 usuarios. El instrumento fue “Encuesta de opinión sobre la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de una empresa social del estado de un municipio del Atlántico 2023” fundamentada en tres componentes como dimensión humana, técnico-científica y entorno. El análisis de la información se analizó en el software IBM SPSS, obteniendo la frecuencia y porcentajes. **Resultados:** la satisfacción del usuario externo del servicio del laboratorio clínico el 91% estuvo satisfecho, 7%

insatisfecho, y 2% medianamente satisfecho. **Conclusión:** se concluye que la satisfacción en la calidad de atención del servicio del laboratorio clínico fue satisfactoria. Es así, que la satisfacción del usuario es uno de los resultados importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud. Afianzando lo que refiere la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud donde es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

Palabras clave: Laboratorio clínico, servicio, satisfacción de los usuarios externos, calidad de atención en salud.

ABSTRACT

Introduction: External user satisfaction with the quality of health care is one of the topics that every institution that provides health care services related to the population seeks to evaluate. **Objective:** determine the satisfaction of the external user on the human, technical, scientific and environmental dimension in the quality of health care of the clinical laboratory service in the State Social Enterprise in a municipality of the department of Atlántico 2023. **Materials and method:** qualitative, descriptive, cross-sectional study. The population and sample consisted of 193 users. The instrument was “User Satisfaction Opinion Survey on the Quality of Health Care of a Social Enterprise in the State of an Atlantic Municipality 2023”, based on three components such as human dimension, technical-scientific and environment. The analysis of the information was analyzed in the IBM SPSS software, obtaining the frequency and percentages. **Results:** satisfaction of the external user of the clinical laboratory service: 91% were satisfied, 7% were dissatisfied, and 2% were moderately satisfied. **Conclusion:** it is concluded that satisfaction in the quality of care of the clinical laboratory service

was satisfactory. Thus, user satisfaction is one of the important results of providing good quality services that influences the use and continuity of health services. Strengthening what refers to the audit for the improvement of the quality of health care where it is the systematic and continuous mechanism of evaluation and improvement of the observed quality with respect to the expected quality of the health care that users receive.

Keywords: Clinical laboratory, service, user satisfaction, quality of health care.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS

DONABEDIAN A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica.

Campos Martínez, L., Hidalgo. Y., (2018). Diseño de un modelo para la gestión del servicio y la satisfacción del cliente en la oferta académica en los programas pregrado, basado en la aplicación del modelo SERVQUAL en la universidad cooperativa de Colombia sede Bogotá,
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b5990d3a-4c5b-401f-bef0-7383c0c61597/content>

Canzio, M. Cecilia. Z., (2019) Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. Lima – Perú 2019. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20500.14005/8822>

Cañón, A., & Rubio, D. (2018). Importancia de la utilización del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática. repositorio fucsalud. Recuperado el 10 de Septiembre de 2021, de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz Padilla, D., & Santoyo Pérez, M. (2019). El Laboratorio Clínico en la mejoría continua de la calidad. Revista de ciencias médicas de Pinar del Río, 23(3), 357–359.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942019000300357&lng=es&tlng=es

Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. (En línea) Colombia:
<http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>(Consulta:Oct. 2006)p.1-3.

Fabián-Sánchez, A. C., Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. Lima, Perú, Podestá-Gavilano, L. E., Ruiz-Arias, R. A., Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. Lima, Perú, & Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. Lima, Perú. (2022).

Guevara. G, Verdesoto. Y, Castro. N; Metodologías de Investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación – acción). Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento, editorial Recimundo saberes del conocimiento. Babahoyo, Ecuador. 2020 pág. 163-173. <http://recimundo.com/index.php/es>

Hernández. H; Niebles. L; Pitre. R., Fortalecimiento de la prestación de servicios en la IPS a partir de los Sistemas de Gestión de calidad con énfasis en el usuario. Scientia et Technica Año XXVI, Vol. 26, No. 01, marzo de 2021.

Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701 y ISSN- e: 2344-7214.

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-

FortalecimientoDeLaPrestacionDeServiciosEnIPSApart-

7873275.pdf<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/c2ae8156-fb58-4484-a205-e43f53d836b5/contentMM>

Instituto Nacional de Salud Pública. México. 1997: p.14 y 15.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/mis-10347?lang=es>

ISO 9001 sistemas de gestión de la calidad. <https://www.isotools.us/normas/calidad/iso-9001/>

Ley 100 de 1996. Art194 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornorma/tivo/norma.php?i=5248>

Llinás A. Manual de auditoria y gestión de calidad en salud: El modelo Plecoser. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar; 2006

Losada. L; Cristancho. N; Álvarez. M; Zapata. V; Informe de consultoría y/o asesoría para el mejoramiento de la calidad de la empresa Home Grupo según los estándares y criterios de la calidad adaptada a la resolución 3100 del 201; Medellín 2020.

Luis E. Arteta-Poveda y Katherine Palacio-Salgar. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev. salud publica 2018.

Metadatos[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8822/T061_72083930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8822/T061_72083930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de salud de Colombia. Manual de Normas Técnicas, científicas administrativas para el laboratorio clínico. Bogotá, 1997. técnico científica

Ministerio de Salud y Protección Social. Protocolo de Atención al Ciudadano. Sector salud. 2016

Ministerio de Salud y protección Social; Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad de Salud; plan estratégico 2016 – 2021 <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecADigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>

Muñoz Rojas L. Educadora de párvulos encargada comges oirs cesfam caren protocolo de trato al usuario interno y externo 2017

<http://www.sscoquimbo.cl/gob-cl/mais/files/06-12-2017/participacion/PROTOCOLO%20DE%20TRATO%20AL%20USUARIO%20MP%20CA%20REN%20Y%20POSTAS.pdf>

OMS-OPS. El derecho a la salud en las Américas. Estudio Constitucional Comparado.

Organización mundial de la salud.2018. La política de salud a nivel internacional sobre la calidad de atención. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Pabón Córdoba, M. L., & Palacio Díaz, K. I. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019. Universidad de la Costa.

Panchana Gómez, G. S..., & Guillén Godoy, M. A. (2021). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 5(39), 42–54.
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss39.2021pp42-54>

Rodríguez López, R. M., & Arévalo Marcos, D. P. S. R. A. A. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 5045–5059.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Salazar González, A. (2017). Factores sociodemográficos relacionados a la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en la Empresa Social del Estado Departamental San Francisco de Asís, Quibdó, Colombia, 2016. Universidad Peruana Unión.

Sánchez, C., & Miguel, F. (2015). Estudio de indicadores de calidad en pruebas de laboratorio realizadas en el lugar de asistencia al paciente. Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica.

Sánchez, Podesta. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte médico, 22(1), e1589.

<https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

Solano Zunni, V.M., & Ruiz Oliva, T.E., (2019). Calidad del cuidado de enfermería al usuario post operatorio inmediato, hospital de la amistad Perú - Corea II2 Santa rosa piura2017. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-971%20SOLANO%20ZUNINIJARA%20PAUCAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Tobar, F. (2014). Módulo 1: Salud y cuestión social. En Chiara, Magdalena (Compiladora). Cuaderno de Trabajo: Gestión Territorial Integrada para el Sector Salud. . Universidad Nacional de General Sarmiento.: Instituto del Conurbano.

Torres Encarnación, Ingrid Lljaira 2023 Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022

Vera, B. (2019). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el laboratorio clínico y departamento de imágenes del hospital general guasmo sur, propuesta de un plan de mejoras, Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil Ecuador 2019. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>

Washington, D.C. 1989, p. 16. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3310/EI%20derecho%20a%20la%20salud%20en%20Las%20Americas%20estudio%20constitucional%20comparado.pdf?sequence=1>