

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSTGRADO

**Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la Sede Central 2 de Mayo comparado con las sedes descentralizadas del Laboratorio Clínico Roe, año 2009**

TESIS para obtener el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud

AUTOR

**Paola Ofelia Uriol Bustamante**

ASESOR César Guzmán Vargas

**Lima – Perú 2010**



<b>Resumen .</b>	<b>1</b>
<b>Abstract . .</b>	<b>3</b>
<b>Introducción .</b>	<b>5</b>
<b>Texto completo . .</b>	<b>7</b>



# Resumen

**Objetivo:** El objetivo del presente estudio es determinar los factores asociados al grado de satisfacción de los usuarios externos, respecto a la atención brindada en la sede central (2 de Mayo), comparado con sus otras sedes descentralizadas del Laboratorio Clínico Roe.

**Materiales Y Metodos:** Estudio es no experimental, descriptivo de tipo transversal; 150 usuarios externos fueron evaluados mediante encuestas en el año 2009.

**Resultados:** Hay diferencias significativas entre la satisfacción de los usuarios de la sede central y de las sedes descentralizadas con un 95% de confianza, la valoración global de la satisfacción de la sede central (91.8%) y las otras sedes (86.6%). Los factores asociados al grado de satisfacción de los usuarios externos para la sede central son: infraestructura (95.6%), personal (91.6%) y servicio (87.4%); y para las otras sedes descentralizadas son: personal (89.8%), servicio (84.4%) e infraestructura (78.8%).

**Conclusiones:** La satisfacción de los usuarios externos tiene expectativas aceptables, sin embargo los usuarios de la sede central tienen un mayor predominio de satisfacción. Los factores asociados al grado de satisfacción tienen diferente valoración en la sede central, respecto a las sedes descentralizadas.

**Palabras Claves:** Factores asociados al grado de satisfacción, satisfacción, usuario externo, Laboratorio Clínico Roe.



## Abstract

**Goal:** The goal of this study is to determine the appreciation of the factors associated with the degree of satisfaction of patients with respect to the service received in the central and decentral Laboratories of Clinical Laboratory Roe.

**Materials And Methods:** This study is a non-experimental cross sample analysis. 150 patients have been questioned in the year 2009 by means of questionnaires.

**Results:** There are significant differences between the satisfaction of the patients of the central laboratory and the satisfaction of the patients of the decentral laboratories. With a reliability of 95%, the degree of satisfaction of the patients of the central laboratory is 91.8% and the degree of satisfaction of the patients of the local branches is 86.6%. The factors associated with the degree of satisfaction of the patients of the main laboratory are: infrastructure (95.6%), staff (91.6%) and service (87.4%). For the branches the factors are: staff (89.8%), service (84.4%) and infrastructure (78.8%).

**Conclusions:** In general, the satisfaction of the patients is acceptable, but the patients of the central laboratory are more satisfied than the patients of the local branches. Compared to the decentral locations, the factors associated with the degree of satisfaction are valued differently in the central laboratory.

**Key Words:** Factors associated with the degree of satisfaction, satisfaction, patient, Clinical Laboratory Roe.





# Introducción

La necesidad de mejorar la atención que se brinda al usuario, ha llevado a numerosas instituciones públicas y privadas a realizar estudios de investigación acerca de la atención que se brinda en un determinado servicio o área para lograr un nivel óptimo de satisfacción del usuario.

A nivel de Laboratorios Clínicos privados “Roe” se consolida como el primer centro de análisis clínicos del país producto de su exitosa labor a lo largo de 50 años, tiempo en el que ha marcado hitos importantes al ser los primeros en ofrecer una gama de exámenes clínicos, con un directorio de más de 3000 análisis clínicos y de diagnóstico, que ofrecen al público en general y que utiliza la tecnología más avanzada. Laboratorios Roe cuenta con una sede central (2 de mayo) y 7 sedes descentralizadas en Lima. Por lo anteriormente expuesto, surge el deseo de investigar y saber la realidad de este tema planteándonos la siguiente pregunta ¿Cuáles son los factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la sede central 2 de mayo del Laboratorio Clínico Roe en comparación con las sedes descentralizadas?

Se considera importante conocer si los usuarios externos se sienten satisfechos en la sede central y en las sedes descentralizadas, para poder saber cuál es el factor que percibe como el de mayor importancia o trascendencia para su satisfacción, ya que muchas veces hay la tendencia de ir a una sede central o principal.

En el ámbito de Salud a nivel privado son limitados los estudios de satisfacción del usuario, tal es el caso de los Laboratorios Roe, quien no presenta estudios de satisfacción. La satisfacción se define conceptualmente como “el cumplimiento o

realización de una necesidad, deseo o gusto”. Surge el cuestionamiento de saber hasta qué punto se cumple o no se cumple, y en qué grado esa necesidad, ese deseo, o ese gusto que dio origen a una compra determinada o a un servicio recibido o prestado. El saber cuan satisfecho o no se encuentra una persona y como se puede medir su grado de satisfacción hacia un producto o un servicio, no es sólo un proceso amplio, sino complejo y para poder entender o interpretar como será la reacción del consumidor, y cuan satisfecho se encuentra con el bien comprado o servicio recibido, se debe tener en cuenta algunos factores de su personalidad tales como: los factores culturales y los factores psicológicos.

La frase “un cliente satisfecho atrae más clientes” es muy conocida en el ámbito comercial. Sin embargo, a nivel de la salud, un cliente satisfecho no solo puede atraer a más clientes y dejar en alto el nombre de la institución que lo trató, sino que va más allá, ya que es la vida misma la que está en juego y no es tan solo una relación comercial.

Con la globalización de los mercados, el bombardeo de productos y servicios de salud en los medios de comunicación: 1) televisión, 2) radio, 3) prensa, e 4) Internet, los retos a que se exponen las instituciones de servicios de salud son cada vez más difíciles de enfrentar, en este contexto, la labor que realizan los laboratorios Roe, día a día por el cuidado de sus clientes y la satisfacción de éstos debe ser materia de estudio para ser competitiva si se mide por el ofrecimiento de sus servicios, por esta razón se considera que medir el grado de satisfacción de los usuarios es fundamental.

## Texto completo

Consultar texto completo en formato PDF en la dirección:

[http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2010/uriol\\_bp/pdf/uriol\\_bp.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2010/uriol_bp/pdf/uriol_bp.pdf)