

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**La calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su
incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la
ciudad de Santo Domingo.**

AUTORA:

Ing. Laura Carolina Castelo Angulo

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

CPA. Cecilia Vélez Barros, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera Laura Carolina Castelo Angulo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CPA. Cecilia Vélez Barros, Mgs.

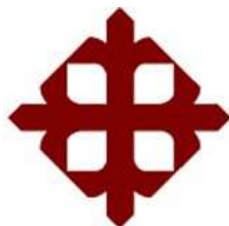
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD

Guayaquil, a los 09 días del mes de octubre del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Laura Carolina Castelo Angulo**

DECLARO QUE:

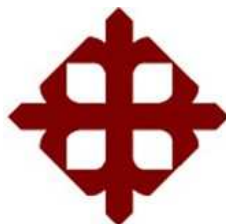
El Proyecto de Investigación *La calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo*, previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación en mención.

Guayaquil, a los 09 días del mes de octubre del 2018

AUTORA

Ing. Laura Carolina Castelo Angulo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Laura Carolina Castelo Angulo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Maestría en Gerencia de Servicios de la Salud** titulada: **La calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 09 días del mes de octubre del 2018

AUTORA

Ing. Laura Carolina Castelo Angulo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Reporte Urkund

← → ↻ <https://secure.orkund.com/view/41087311-878417-884726#FcixDoAgDIThd+ncGA5aSngV42CIGgZZGIBvbh2+/Jd76J5UVwQGICFeEff...> ☆

URKUND María del Carmen Lapo Maza (maria.lapo)

Documento: [TESIS LAURA CASTELO.docx](#) (042029018)

Presentado: 2018-10-02 06:32 (-05:00)

Presentado por: carocaste26@yahoo.es

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Tesis Maestria Laura Castelo [Mostrar el mensaje completo](#)
2% de estas 45 páginas, se componen de texto presente en 9 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	MONTUFAR MARIA DELFINA-12 enero 2018.docx
	CORRECCIÓN #2.docx
	CORRECCIÓN #2.docx
	Lcda. Monica Tamayo 21 agosto.doc
	Tesis Andrea Martinez-final.docx
	DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA LA EMPRESA AK

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

se interesa por actuar del modo más conveniente para usted

De la página anterior: un 10% de páginas, modernamente estético, un 10% de

AGRADECIMIENTO

La elaboración del presente trabajo fue posible gracias al apoyo incondicional de muchas personas que estuvieron a mi lado es por eso que les expreso mi agradecimiento en estas líneas.

Agradezco a mis padres, por haberme inculcado siempre la meta de superarme y por su ayuda constante, a mi esposo por haberme acompañado durante todo el tiempo que duró mis estudios dándome fortaleza y comprensión, a mis suegros que me han apoyado siempre, a mis compañeros de clase ya que juntos pudimos alcanzar nuestro objetivo y a mi tutora CPA. Cecilia Vélez Barros, Mgs, por dedicar su tiempo y conocimientos al desarrollo de mi trabajo investigativo.

Y sobre todas las cosas, agradezco a Jehová Dios por siempre acompañarme y bendecirme en todo momento.

Laura Castelo

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres, mi esposo y mis suegros, quienes fueron un pilar fundamental en la culminación de una etapa más de mi vida, ya que siempre han confiado en mí y me han dado todo su apoyo y fortaleza.

Laura Castelo

Índice General

Resumen.....	xvi
Abstract	xvii
Introducción	1
Antecedentes	4
Problema de Investigación	7
Planteamiento del Problema de Investigación.....	8
Justificación.....	9
Objetivos	12
Objetivo General	12
Específicos.....	12
Hipótesis	12
Capítulo I.....	13
Teorías, Conceptualizaciones y Normativas	13
Marco Teórico	13
Calidad de Servicios	13
Calidad de servicios en la salud	16
Mejora continua de la calidad	17
Dimensiones de la Calidad en la Salud.....	17
Calidad de servicios en el área de laboratorio	18
Calidad y productividad en el laboratorio de análisis clínicos.....	19
Calidad de Atención al paciente	20
Los clientes del laboratorio: los usuarios	21
Responsabilidades del Laboratorio Clínico	22
Aseguramiento de la Calidad en el Laboratorio Clínico.	22
Satisfacción de los usuarios de un Laboratorio Clínico.....	23
Medición de la satisfacción del usuario mediante encuestas	25
Marco Conceptual	26
Calidad de servicios	26
Satisfacción de los clientes	26
Metodología SERVQUAL.....	27
Marco legal.....	27
Normas Internacionales para Laboratorios Clínicos.....	27

Ley Orgánica de Salud en Ecuador.....	27
Capítulo II	29
Marco Referencial	29
Estudios realizados en el mundo.....	29
Estudios realizados en el Ecuador.....	31
Laboratorios Clínicos en el Ecuador y calidad de atención.....	32
Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo.....	33
Misión	34
Visión.....	34
Valores	34
Estructura organizacional	35
Cartera de Servicios de Clínica Santiago.....	37
Laboratorio Clínico de la Clínica Santiago.....	37
Recurso humano y Áreas del laboratorio de Clínica Santiago.....	39
Capítulo III.....	41
Marco Metodológico	41
Tipo de investigación	41
Enfoque	41
Alcance de la investigación.....	42
Variables de la investigación.....	43
Diseño de la Investigación	43
Población y Muestra	43
Criterios de inclusión	44
Criterios de Exclusión.....	44
Población	44
Muestra	45
Instrumento de la Investigación	46
Resultados	47
Conclusión de las encuestas realizadas.....	73
Capítulo IV.....	75
Propuesta.....	75
Objetivo General de la propuesta	75
Desarrollo de la Propuesta.....	75
Estrategias de mejora sobre la percepción de la dimensión de bienes tangibles	77

Estrategia sobre la percepción de la dimensión de Confiabilidad	80
Estrategias sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad	83
Estrategias sobre la percepción de la dimensión de la Seguridad.....	85
Estrategias sobre la percepción de la dimensión de la Empatía	86
Presupuesto de la propuesta	87
Cronograma de la propuesta.....	89
Conclusiones	91
Recomendaciones.....	94
Referencias.....	95
Apéndice	100

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Pacientes entre 18 a 60 años atendidos en el área del laboratorio clínico</i>	45
Tabla 2 <i>Datos socio demográficos de los pacientes encuestados</i>	47
Tabla 3 <i>El laboratorio cuenta con todos los materiales necesarios para una atención rápida</i>	48
Tabla 4 <i>Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas, cómodas y limpias</i>	49
Tabla 5 <i>Los empleados del laboratorio tienen buena presencia</i>	50
Tabla 6 <i>En el laboratorio, el material asociado con el servicio es visualmente atractivos</i> ...	51
Tabla 7 <i>El laboratorio cumplió con el plazo para la entrega de resultados</i>	52
Tabla 8 <i>Si ha surgido un problema, el laboratorio le ha mostrado un interés sincero por solucionarlo</i>	53
Tabla 9 <i>El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera</i>	54
Tabla 10 <i>El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo</i>	55
Tabla 11 <i>El laboratorio ha registrado su información personal de manera correcta</i>	56
Tabla 12 <i>Los empleados del laboratorio le explicaron con exactitud cómo se va a realizar la toma de muestras</i>	57
Tabla 13 <i>Los empleados del laboratorio le ofrecieron un servicio rápido</i>	59
Tabla 14 <i>Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarle</i>	60
Tabla 15 <i>Los empleados del laboratorio le explicaron con detalle los valores a cancelar y copagos en caso de seguros privados</i>	61
Tabla 16 <i>El comportamiento de los empleados del laboratorio le inspira confianza</i>	62
Tabla 17 <i>Durante su atención se respetó su privacidad</i>	63
Tabla 18 <i>Los empleados del laboratorio fueron corteses con usted</i>	64
Tabla 19 <i>Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas</i>	66

Tabla 20 <i>El personal del laboratorio fue paciente con usted.....</i>	67
Tabla 21 <i>El laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos los usuarios.....</i>	68
Tabla 22 <i>El laboratorio cuenta con empleados que le proporcionan una atención personalizada.....</i>	70
Tabla 23 <i>El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.....</i>	71
Tabla 24 <i>Los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas.....</i>	72
Tabla 25 <i>Propuesta de mejoras.....</i>	76
Tabla 26 <i>Presupuesto.....</i>	87

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Mapa de ubicación de Clínica Santiago. Tomado de Google map.	34
<i>Figura 2.</i> Organigrama Estructural Clinica Santiago. Tomado de Dpto. Recursos Humanos	36
<i>Figura 3.</i> El laboratorio cuenta con todos los materiales necesarios para una atención rápida	48
<i>Figura 4.</i> Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas, cómodas y limpias	49
<i>Figura 5.</i> Los empleados del laboratorio tienen buena presencia	50
<i>Figura 6.</i> En el laboratorio, el material asociado con el servicio es visualmente atractivos	51
<i>Figura 7.</i> El laboratorio cumplió con el plazo para la entrega de resultados	52
<i>Figura 8.</i> Si ha surgido un problema, el laboratorio le ha mostrado un interés sincero por solucionarlo	53
<i>Figura 9.</i> El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera	54
<i>Figura 10.</i> El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo	55
<i>Figura 11.</i> El laboratorio ha registrado su información personal de manera correcta	56
<i>Figura 12.</i> Los empleados del laboratorio le explicaron con exactitud cómo se va a realizar la toma de muestras	58
<i>Figura 13.</i> Los empleados del laboratorio le ofrecieron un servicio rápido	59
<i>Figura 14.</i> Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarle ..	60
<i>Figura 15.</i> Los empleados del laboratorio le explicaron con detalle los valores a cancelar y copagos en caso de seguros privados	61

<i>Figura 16. El comportamiento de los empleados del laboratorio le inspira confianza</i>	63
<i>Figura 17. Durante su atención se respetó su privacidad</i>	64
<i>Figura 18. Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas</i>	66
<i>Figura 19. El personal del laboratorio fue paciente con usted</i>	67
<i>Figura 20. El laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos los usuarios</i>	69
<i>Figura 21. El laboratorio cuenta con empleados que le proporcionan una atención personalizada</i>	70
<i>Figura 22. El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted</i>	71
<i>Figura 23. Los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas</i>	72
<i>Figura 24. Entrada principal sin señalización. Elaboración propia</i>	78
<i>Figura 25. Propuesta señalización entrada laboratorio. Elaboración propia</i>	78
<i>Figura 26. Diseño de volantes. Elaboración propia</i>	79
<i>Figura 27. Equipos a Comodato Cobas 6000.</i>	81
<i>Figura 28. Modelo de sistema de turnos</i>	83
<i>Figura 29. Instructivos para el usuario. Elaboración propia</i>	84
<i>Figura 30. Puerta de entrada actual del Laboratorio. Elaboración propia</i>	85
<i>Figura 31. Plano de propuesta de entrada del Laboratorio. elaboración propia</i> ..	86

Índice de Apéndices

Apéndice A. Cuestionario para la evaluación de la Calidad del Servicio	100
Apéndice B. Plano actual del Laboratorio Clínico	102
Apéndice C. Plano modificado la puerta de ingreso de laboratorio y la sala de espera.....	103

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el de determinar la calidad del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo para diseñar una propuesta de mejoras. Para poder cumplir con el objetivo principal, es necesario la revisión del marco conceptual existente en lo referente a la calidad de los servicios del área de laboratorio y la atención del paciente. Además, para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad del servicio, se realizaron

315 encuestas, la población de estudio fueron los pacientes atendidos en el laboratorio clínico durante el año 2017 y que provienen de las áreas de emergencia, consulta externa, hospitalización y clientes externos y se utilizó la metodología SERVQUAL basados en cinco percepciones como son la dimensión de Bienes Tangibles, dimensión de Confiabilidad, dimensión de Responsabilidad, dimensión de Seguridad y dimensión de Empatía. De los datos de la encuesta realizada, se pudo notar que los usuarios del laboratorio clínico están insatisfechos con las instalaciones físicas, con el material informativo inexistente, con el plazo de entrega de resultados, demora en la toma de muestras, con la mala atención por parte del personal del laboratorio. Para solucionar los problemas encontrados se desarrolló una propuesta de mejoras que ayudarán a mejorar la calidad de los servicios del laboratorio clínico.

Palabras Claves: Calidad del servicio, laboratorio clínico, atención del paciente, satisfacción del usuario, encuestas, estrategias.

Abstract

The main objective of this research work is to determine the quality of the laboratory area and its incidence in patient care at the Santiago Clinic in the city of Santo Domingo to design a proposal for improvements. In order to comply with the main objective, it is necessary to review the existing conceptual framework in relation to the quality of the services of the laboratory area and patient care. In addition, to know the level of satisfaction of patients with respect to quality of service, 315 surveys were conducted, the study populations were patients treated in the clinical laboratory during 2017 and coming from emergency areas, outpatient consultation, hospitalization and external clients and use of the methodology. SERVQUAL based on five perceptions such as the dimension of tangible goods, the Reliability dimension, the responsibility dimension, the security dimension and the Empathy dimension. From the data of the survey, the users of the laboratory are dissatisfied with the physical facilities, with the non-existent information material, with the deadline for delivery of results, delay in taking samples, with poor attention by the laboratory staff. To solve the problems encountered, an improvement was achieved that helped improve the quality of the clinical laboratory services.

Key words: Quality of service, clinical examination, user attention, surveys, strategies.

Introducción

La calidad de los servicios de salud hoy en día está teniendo la debida importancia alrededor de todo el mundo, y se debe a que la salud es un derecho fundamental de todo humano (Organización Mundial de la Salud, 2018) y además, el paciente se ha convertido en el principal motor y centro de los servicios sanitarios (Díaz, 2012). Es por ello, que ha existido la presión urgente de convertir y desarrollar los servicios de salud hacia mejores niveles de calidad y competitividad, que garanticen la plena confianza de todos los pacientes.

La búsqueda de la calidad del servicio representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales en salud, debido a ello año tras año se realizan congresos en diferentes partes del mundo para recalcar la importancia de la calidad de los servicios de salud como parte esencial del deber social hacia los pacientes y también como un factor para el aumento de la economía de los países.

La calidad de servicios en una Institución de Salud debe reflejarse en todas las áreas, y dándole la debida importancia a cada una de ellas, un área muy importante dentro de una institución de salud es el laboratorio clínico ya que dependiendo de los resultados de los análisis que envíe el laboratorio, el médico puede dar un certero diagnóstico y a su vez el respectivo tratamiento (Pérez, 2011).

Los pacientes que acuden al laboratorio clínico desean recibir servicios médicos de calidad, una atención con amabilidad y cortesía, en un ambiente agradable, información oportuna por parte del personal de salud, equipo y material

adecuado para la atención; así como, personal eficiente y con capacidad técnica y profesional (Westgard, 2014).

La calidad de los servicios del área de laboratorio no sólo implica procesar y entregar el análisis correcto de los resultados, sino que implica también el nivel de satisfacción del paciente al recibir este servicio, si el cliente no obtiene un buen servicio, el laboratorio no está cumpliendo su función principal, es por ello, que todo personal del laboratorio debe comprender la importancia de la satisfacción del cliente y siempre debe interactuar con los clientes de forma adecuada, facilitando la información necesaria con amabilidad (Pérez, 2011).

La calidad de servicios en el área de laboratorio no sólo incide en el hecho de presentar pruebas confiables, aunque es la parte fundamental para que se comprueben diagnósticos clínicos, sino que implica la atención desde que el paciente se acerca al área de laboratorio, ya que de la calidad del servicio que reciba el paciente decidirá si opta por realizarse o no los exámenes en ese lugar (Westgard, 2014).

Por lo expuesto anteriormente, el presente proyecto busca analizar la calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo, para el cumplimiento de este proyecto, en primera instancia, se deben de conocer las causas que impiden ofrecer servicios de calidad en el área del laboratorio clínico de Clínica Santiago y esto se lo detalla en el planteamiento del problema de este proyecto.

El capítulo I está integrado por el marco teórico que sustenta el estudio e incluye las investigaciones relacionadas con el tema, la estructura científica que

sustenta el estudio y la definición de los términos básicos. El capítulo II corresponde al marco conceptual, en el que se detallan temas relacionados a la calidad de servicios del área de laboratorio y la atención del paciente, analiza proyectos que se han realizado en otras Instituciones de Salud que han dado buenos resultados en cuanto a la mejora de los servicios de salud brindados.

En capítulo III se encuentra la metodología del estudio, indicando el tipo y método de la investigación, población de estudio, tamaño de la muestra, instrumentos de recolección de datos, procedimientos para la recolección de datos y las técnicas de análisis e interpretación de datos. La recolección de datos de este trabajo investigativo es la encuesta, la cual ha sido realizada a los pacientes que acuden al laboratorio clínico.

En el capítulo IV se describe la Propuesta para mejorar la calidad de los servicios brindados en el Laboratorio Clínico de Clínica Santiago, detallando los cambios necesarios para mejorar la calidad del servicio brindado, el trabajo investigativo finaliza con las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices.

Antecedentes

Los profesionales de la salud se esfuerzan por superar el reto que tienen diariamente que es el de satisfacer las necesidades de atención de los pacientes, utilizando los recursos de salud que tienen a su disposición, pero en algunos países estos recursos son escasos o simplemente no los hay, es por ello que existe la necesidad de contar con métodos que ayuden a optimizar los recursos y la calidad de servicios, debido a esto, a lo largo de los años se han venido desarrollando diferentes modelos de gestión de calidad de salud (Etcheverry, 2014).

La deficiente calidad de los servicios de los laboratorios clínicos es un problema que afecta a nivel mundial, aunque en muchos países han tomado conciencia de la necesidad de ofrecer servicios de calidad e inclusive han optado por una certificación de calidad, como en Estados Unidos, Canadá y Japón, pero en otros países sigue creciendo la cantidad de pacientes insatisfechos por la atención recibida en los laboratorios clínicos.

La evaluación de la calidad en los servicios de la salud se ha convertido en una preocupación y en un problema a gran escala, en las últimas décadas toda Latinoamérica ha enfrentado el problema de la atención de salud, en el que converge la relación existente entre la cantidad y la calidad de los servicios proporcionados, en algunos lugares los servicios de salud son insuficientes es por ello que los beneficios esperados también son escasos, por el contrario, una excesiva cantidad de servicios puede conducir a un incremento en los riesgos a los que se expone un paciente (Pérez, 2011).

Un elemento importante en los servicios de la salud que necesita vigilancia y control es el realizado en los laboratorios clínicos, debido a que en esos lugares se brinda apoyo diagnóstico en la cual se basa gran parte del éxito de la práctica clínica habitual. Los profesionales que prestan sus servicios en el laboratorio clínico, deben tener conocimiento que su responsabilidad va más allá de obtener una muestra y procesar los resultados, sino que también depende de la calidad de servicio que ofrecen, desde que el paciente ingresa al laboratorio (Dharan, 2012).

En América Latina, los problemas son constantes y es que poco o nada se ha invertido en el tema de la calidad, se evidencia falencias en el servicio de laboratorios clínicos ya que el tiempo de espera de atención es muy largo, el personal no es amable, se demoran para entregar exámenes que necesitan poco tiempo para su revisión, esto es debido a que el personal del laboratorio no está dispuesto a entregar un buen servicio. (Guzman, 2014).

En Ecuador también existe el mismo problema, aunque han intentado en mejorar la calidad de los servicios de salud, todavía queda un largo camino por realizar, en el 2010 se desarrolló un diagnóstico situacional de las causas que generan insatisfacción de los clientes, resultando una de las principales la falta de personal auxiliar, también influye la desmotivación del personal y con baja productividad debido a que las Instituciones de Salud no se preocuparon por buscar el desarrollo integral de los empleados, dando como resultado la pérdida de calidad en los servicios y por ende la insatisfacción de los pacientes hacia los servicios de salud recibidos (SOTO, 2010).

La calidad de los servicios de los laboratorios clínicos en Ecuador a partir de los procesos de implementación de políticas de calidad en ellos ha venido mejorando progresivamente en algunas áreas y en otras se han quedado estancado dichos procesos. En las ciudades como Quito y Guayaquil se está empezando a dar énfasis a la calidad de los servicios, revisando factores como los recursos humanos con los que cuentan, la infraestructura, el tiempo que se tardan en recopilar y procesar muestras, al revisar estos factores han podido corregir falencias en algunos laboratorios y han podido dar un servicio de calidad. (Naramjo & Delgado, 2014).

En la ciudad de Santo Domingo de los Colorados se encuentra la Clínica Santiago que cuenta con un laboratorio clínico que puede procesar exámenes de Hematología, Inmunología, Microbiología y Química Clínica, los pacientes que acuden por el servicio de laboratorio provienen del área de emergencia, hospitalización, consulta externa y pacientes externos (Área de Estadística Clínica Santiago, 2017).

Dentro del laboratorio clínico, se presentan con frecuencia problemas con los pacientes por la demora en la entrega de resultados y por la calidad de atención del personal que conforma el laboratorio, lo que ha ocasionado pacientes insatisfechos con el servicio por lo que es necesario la importancia de mejorar y dar seguimiento a las falencias encontradas ya que esto va a incidir en gran manera en que los pacientes estén satisfechos y por ende contribuir a la mejora de su calidad de vida.

Problema de Investigación

El Laboratorio Clínico es una herramienta primordial para el área médica, ya que por medio de este se diagnostican diferentes patologías y además se realizan estudios para establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar al paciente, al igual que el seguimiento de este, por tal motivo es primordial que brinde un servicio adecuado en todo sentido, ya sea científico o humano, en otras palabras, debe estar en condiciones de proporcionar la debida ayuda integral que el paciente necesita. (Guzman, 2014).

Por lo citado anteriormente, se realiza la investigación en el laboratorio de Clínica Santiago, el cual realiza exámenes tanto a pacientes del área de emergencia, de hospitalización, de consulta externa y público en general, en vista de que tiene gran afluencia de pacientes, es necesario buscar soluciones a los problemas que se están presentando, y entre ellos es el tiempo de atención y entrega de resultados.

Una de las causas para el retraso en atención y entrega de resultados, se origina por la falta de coordinación de la atención a los usuarios, ya que no se respeta el orden de facturación generando inconvenientes en los usuarios, además no existe una correcta señalización de las cajas por este motivo el usuario hace fila y cuando le toca ser atendido recién se da cuenta que ha hecho fila en el lugar equivocado, lo que provoca que el usuario se moleste por la pérdida de tiempo (Matos, 2018).

Otro inconveniente, es que el personal que toma las muestras no es amable con los pacientes, constantemente existen quejas de la mala atención por parte del personal, los pacientes se quejan de que cuando hay demanda de pacientes el personal

se pone tenso y comienza a tratar de una forma descortés a los pacientes y cuando los usuarios hacen preguntas el personal no responde a las preguntas que se han realizado.

Existen muestras que el laboratorio clínico envía a procesar a laboratorios especializados, ya que ciertos exámenes especiales no se los realiza en el laboratorio de estudio, diariamente se realizan alrededor de 200 exámenes especializados (MEDERIK, 2017) y la entrega de los resultados de esos exámenes son de tres a quince días dependiendo del tipo de examen realizado, pero no se tiene un adecuado control de estos y cuando el paciente acude a retirar sus resultados en el tiempo señalado, el personal de laboratorio en varias ocasiones no encuentra los resultados. Además, no existe comunicación con el paciente antes de realizarse los exámenes para explicarles la preparación previa que deben tener para la toma de muestras, lo que hace que los resultados no sean los correctos y en estos casos se debe realizar una nueva toma de muestras generando malestar al paciente y pérdida para la empresa.

Con lo mencionado anteriormente, el laboratorio de Clínica Santiago está teniendo falencias en cuanto a la calidad de servicios brindados, impidiendo dar una atención adecuada a los pacientes, ocasionando insatisfacción en los mismos, por eso es necesaria la detección a tiempo de las falencias existentes, corregirlas y hacer seguimiento ya que esto influirá mucho sobre la salud del paciente.

Planteamiento del Problema de Investigación

¿Cómo incide la calidad del servicio del área de laboratorio clínico en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo?

Justificación

Es muy importante realizar una evaluación de la calidad de los servicios que brindan los laboratorios clínicos, de esta manera los usuarios van a tener confianza en los profesionales que se encuentran en el laboratorio clínico, de esta forma van a convertir al laboratorio como referencia para futuras atenciones, en vista de que la atención brindada es de calidad.

Este proyecto se lo realizó en el Laboratorio de Clínica Santiago, debido que al ser una clínica de mucho prestigio a nivel regional, está presentando falencias en la calidad de servicios que presta el laboratorio, haciendo que esto repercuta para que los pacientes escojan como opción primaria acudir a la clínica tanto para consultas médicas con alguna especialidad como también para realizarse los exámenes médicos en el laboratorio clínico, estos problemas han representado a nivel financiero pérdida para la clínica ya que la cantidad de pacientes que acuden por los servicios de laboratorio ha reducido en comparación con años anteriores (MEDERIK, 2017).

Al cumplir con el objetivo de brindar servicios de calidad, el laboratorio Clínico, estaría muy por encima de los demás laboratorios de la zona, ya que los pacientes se fidelizarían y optarían por realizarse siempre sus exámenes en un laboratorio donde se les ofrezca buena atención con calidad y calidez, además los tiempos de espera se reducirían haciendo que los diagnósticos de las enfermedades sean detectados a tiempo.

El presente proyecto es importante porque permite dar a conocer lo importante que es evaluar la calidad de los servicios, conocer cuáles son las necesidades de los

pacientes, así también como la detección de problemas y buscar resolverlos, además prevenir futuros errores para beneficio del laboratorio clínico como también para la población que requiere los servicios.

Por tal motivo, el presente proyecto es una contribución a la comunidad con el propósito de mostrar al personal que labora en el área de laboratorio, el papel fundamental que ellos desempeñan en el área ya que su labor no solo implica el procesamiento de muestras y entrega de resultados, sino que conlleva un trabajo en equipo desde la recepción del paciente, la comunicación que se tenga con ellos, el lugar que se encuentre en óptimas condiciones lo que conlleve a que el paciente se sienta satisfecho del servicio y tenga confianza de realizarse sus exámenes.

En lo social, los beneficiarios directos de este proyecto de investigación, serán los pacientes que son atendidos en el área de laboratorio, quienes recibirán una atención con calidad y calidez, además beneficia a todo el personal que interviene en la atención del paciente, ya que tendrán la satisfacción de haber cumplido con su objetivo que es brindar una atención oportuna y eficaz y por ende ganarse la confianza de los pacientes y de los profesionales de la salud que envían a realizar los exámenes médicos.

Esta investigación es importante porque también se pondrá un precedente para otros laboratorios clínicos de la ciudad de Santo Domingo y sus zonas aledañas, ya que al existir un laboratorio de referencia, tendrán la necesidad de evaluar los aspectos específicos que inciden en la baja calidad de atención y los motivos de la insatisfacción del paciente y así encontrar mejoras al servicio y la calidad de atención que contribuirán a elevar el nivel de la calidad de atención en la provincia y así

contribuir para que en otras provincias del Ecuador se realicen estudios que conlleven a que el paciente obtenga una atención oportuna y de calidad.

Además este trabajo de investigación concuerda con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 en el eje 1 “Derechos para todos durante toda la vida” y en el objetivo 1.6 “Garantizar el derecho a la salud y el cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de calidad” ya que es obligación de todo ciudadano tener acceso a servicios de salud de calidad por tal motivo las Instituciones de Salud deben garantizar este derecho y desarrollar acciones que brinden seguridad y calidad al paciente (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades, 2017).

Este estudio a su vez responde a la línea de investigación “Calidad de servicio y satisfacción usuaria”, de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo para diseñar una propuesta de mejoras.

Específicos

- Revisar el marco conceptual existente en lo referente a la calidad de servicios del área de laboratorio y la atención del paciente.
- Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad del servicio brindada en el laboratorio clínico mediante encuestas y técnicas estadísticas.
- Diseñar estrategias para mejorar la calidad del servicio del laboratorio clínico de Clínica Santiago.

Hipótesis

La calidad del servicio del laboratorio clínico incidirá positivamente en la atención a los pacientes de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo.

Capítulo I

Teorías, Conceptualizaciones y Normativas

Este capítulo comprende la revisión de literatura que contiene teorías y términos que son necesarios para el desarrollo de la investigación, así como también de la base legal que fundamenta los servicios de salud.

Marco Teórico

Calidad de Servicios

La Calidad de Servicios, es un tema que toda empresa está dando la debida importancia, es por ello que la opinión que los clientes tengan de un producto o servicio, dependerá del existo de una empresa, por eso diariamente las empresas se esfuerzan por hacer que los clientes tengan una opinión positiva de sus servicios y para esto deben satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Esto es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio (Calvo, 2012).

El nivel de calidad de servicios de una empresa, depende del trabajo en equipo de todo el personal, ya que de nada sirve el trabajo de unos cuantos cuando en conjunto entregan un servicio deficiente, ya que entregar calidad depende de muchos factores, como la solución oportuna de los problemas encontrados, el cumplimiento de una necesidad del usuario, esto se ha tornado difícil en algunas empresas debido a la intangibilidad de las características de calidad de los productos de un servicio, lo cual hace difícil la medición de la satisfacción del usuario (Acuña, 2014).

Para una empresa de productos industriales, es más fácil medir la calidad de sus productos que una empresa de servicios, debido a esto, el tema de calidad ha

tardado en hacerse indispensables en las empresas de servicios porque resulta difícil medir su nivel y porque existen varios parámetros que varían de una empresa a otra para medir la calidad (Horovitz, 2015).

La calidad de cualquier servicio va a depender de que los procesos para llevar a cabo la prestación de los servicios se realicen de manera coordinada y que contengan todos los elementos indispensables para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. En el entorno actual, las empresas multiplican sus esfuerzos por satisfacer las necesidades de sus clientes ya que existe aumento de la competencia y están surgiendo nuevas empresas con renovadas estrategias para hacer que el cliente tenga preferencia a otros servicios innovadores (Torres, 2010).

En términos generales, la atención al cliente está definida como la unión de todas las actividades que las empresas realizan, para conocer cuáles son las necesidades de los consumidores y poder satisfacerlas de forma óptima. Todas estas necesidades surgen en base a factores a considerarse como el precio, el perfil y reconocimiento de la empresa a la que el cliente compra su producto o servicio (Blanco, 2016).

Para que exista calidad en el servicio brindado a los clientes, las organizaciones o empresas deben elaborar procedimientos orientados a objetivos claros referentes a la satisfacción de los consumidores, objetivos que se centren en obtener la mayor cantidad de información sobre los consumidores, así como también tener establecido claramente cuál es su mercado objetivo, de tal manera evaluar el comportamiento de los consumidores hacia cierto producto o servicio. Todo lo anterior es vital para establecer relaciones a largo plazo con el cliente (Perez, 2015).

Los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta para brindar un servicio de calidad son los siguientes: los productos o servicios deben suplir las necesidades para lo cual fueron adquiridos y generar los resultados esperados, a su vez las personas responsables de ofrecer estos productos o servicios deben ser capaces de resolver problemas que surjan luego de la adquisición de los mismos, es decir debe existir un servicio postventa responsable capaz de dar solución a los problemas que surjan como a su vez obtener información de parte de los clientes para conocer el nivel de satisfacción de los productos o servicios adquiridos (López, 2016).

Los principales actores que intervienen en la calidad de servicios y por ende en la atención al cliente están definidos por el vínculo que existe entre la empresa y el cliente, este vínculo se desarrolla de acuerdo a las estrategias de servicio implementadas, los métodos o sistemas utilizados por los empleados para entregar calidad de servicios a los clientes todo esto en un sistema constante de interacción. De esta forma el cliente se convierte en la parte fundamental del negocio (Calvo, 2012).

Las estrategias de servicio tienen que ver con todas las políticas y procedimientos que apuntan a las relaciones con el cliente. Consiste en determinar todos los requisitos que debe reunir un servicio para que se ajuste a las necesidades del consumidor. Al recopilar esta información, los colaboradores de la empresa conocen mejor a los clientes y establecen vínculos estrechos con el cliente, debido a esto las empresas deben hacer conocer a todas las áreas cuáles van a ser las estrategias de servicio utilizadas de tal manera que todos los empleados se enfocarán directamente a ellas con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente y ofrecer un servicio de calidad (Perez, 2015).

En cuanto a los sistemas para brindar calidad de servicios se encuentran todos los medios tecnológicos, equipos, logística y procedimientos que se utilizan o se complementan para poder ofrecer un servicio y no solamente se utilizan para el trato directo con los pacientes, sino que también internamente ayudan como soporte a la empresa, siendo los principales proveedores de información presentados en reportes, indicadores, cuadros estadísticos del comportamiento de compra de los consumidores (López, 2016).

En resumen, las principales ventajas de mejorar la calidad en los servicios son las siguientes: (a) fidelización por parte de los clientes (b) el aumento de las ventas y rentabilidad, (c) alcance de metas de ventas establecidas por la empresa, (d) posicionamiento de la marca (e) diferenciación frente a la competencia (Acuña, 2014).

Calidad de servicios en la salud

En lo referente al ámbito de la salud, el término calidad ha tenido varias definiciones que han ido evolucionando a través de los tiempos. Se ha relacionado este término con el concepto de buena atención, pero lo cierto es que la calidad de servicios de salud conlleva más que una buena atención, es la necesidad de otorgar atención oportuna al usuario, de acuerdo a los conocimientos y principios médicos y éticos vigentes que satisfagan las necesidades y expectativas de salud de los pacientes (Williams, 2012).

El concepto de calidad de servicios de salud, está ganando cada vez mayor importancia, y se han realizado varios estudios de la calidad de servicios de salud desde varios enfoques como son: estructura, proceso y resultado; así como el

análisis de la misma mediante tres dimensiones: calidad técnica, calidad interpersonal y comodidades y se ha llegado a la conclusión de que los avances médicos importantes que se ha realizado en estos últimos tiempos se debe a la búsqueda constante de alcanzar resultados deseados en salud que se corresponden a su vez con el nivel actual de los conocimientos profesionales (Cabrera, 2016).

Mejora continua de la calidad

Para garantizar la mejora continua de la calidad, es necesario realizar controles y para ello es necesario conocer el diseño de la calidad, que incluye: conocer a los clientes y sus necesidades, desarrollar estrategias que respondan a sus necesidades, desarrollar procesos que se adapten a las características de los servicios y transferir los resultados a las fuerzas de operación (Juran, 2015).

El control de la calidad es utilizado para verificar si se han cumplido los objetivos del proceso, basados en retroalimentación que consiste en revisar el desempeño de los objetivos actuales si se han cumplido con los objetivos recibidos por el cliente y actuar con la diferencia de éstos. La mejora consiste en mejorar los objetivos actuales a un nivel superior y esto es necesario para que una empresa pueda ampliar su mercado de trabajo, mejore su nivel de calidad y productividad. (Juran, 2015).

Dimensiones de la Calidad en la Salud

Las dimensiones de la calidad de salud son las siguientes: Efectividad, Oportunidad, Seguridad, Eficiencia, Equidad y Atención centrada en el paciente, es necesario desarrollar estas dimensiones para poder satisfacer todas las necesidades del paciente y las empresas de salud deben trabar arduamente por conseguir la

excelencia al desarrollar estas dimensiones que son muy esenciales para posicionar los servicios brindados en la mente del paciente y para que el mismo se sienta seguro de la atención recibida. (Massip, 2015).

Calidad de servicios en el área de laboratorio

La calidad de servicios de salud se debe extender a todas las áreas de salud y una de las principales áreas dentro de un establecimiento de salud es el laboratorio clínico, que cumple con la función principal de procesar muestras para obtener resultados que permitan ayudar al tratamiento de los pacientes, por esta razón es indispensable que el laboratorio clínico ofrezca servicios de calidad y para esto es necesario que el laboratorio conozca las normas existentes de calidad, los sistemas de calidad que han sido utilizados por diferentes laboratorios en algunos países y obtener también por una certificación de calidad que le permita entregar servicios garantizados en vista de la constante demanda en la calidad de servicios (Espina, 2014).

Es fundamental que los laboratorios clínicos que quieran permanecer a largo plazo dentro del área de salud piensen en optimizar la calidad de servicios. La Calidad del servicio en un laboratorio clínico, no puede verse sólo desde un punto, ya que para entregar calidad hay que tomar varios factores como son el paciente, el prestador, la entidad rectora y el medio en el cual se desenvuelve para satisfacer todas las necesidades de cada uno de los pacientes. Es muy difícil determinar la calidad, ya que para algunos simplemente puede ser las características físicas del lugar de la atención, para otros puede ir más allá como la calidad de los profesionales de salud, la trayectoria de la entidad de salud, resultados entregados a tiempo, el nivel de

tecnología empleada para la atención, entre otros, por eso es necesario que el laboratorio clínico fije que objetivos de calidad desea cumplir (Etcheverry, 2014).

La calidad de servicios del laboratorio clínico depende de varios factores, cada uno diferenciado para cada situación en la que se desarrolle, indistintamente de ello, la meta del laboratorio clínico siempre debe de ser la de brindar servicios de calidad y no depende sólo de los profesionales sino de todo el entorno, de tal manera el usuario se sentirá seguro y confiado de los resultados entregados que contribuyan al diagnóstico y tratamiento de enfermedades (Amor, 2016).

Por lo anterior, es todavía mucho más importante que el laboratorio clínico entregue al cliente un servicio de calidad, es decir, resultados confiables y oportunos que satisfagan las necesidades y expectativas del paciente. El laboratorio clínico para poder entregar resultados médicos debe cumplir con los requisitos necesarios de calidad, tanto de sus equipos como de los profesionales involucrados, pero para obtener la excelencia en la calidad debe ir más allá, implantando un sistema de calidad para asegurar la fiabilidad de todos sus procesos que se realizan en el laboratorio clínico (Dueñas, 2014).

Calidad y productividad en el laboratorio de análisis clínicos

Para asegurar la calidad en el laboratorio clínico es necesario realizar monitoreos constantes que permitan corregir errores que se vayan encontrando, de tal manera la productividad del laboratorio alcanzará altos niveles de rendimiento, pero dependerá de factores técnicos como los equipos, materiales y métodos que se están usando y factores humanos como el nivel de desempeño del personal y ambos factores se interrelacionan para entregar servicios de calidad (Sandoval, 2012).

Calidad de Atención al paciente

La calidad de atención al paciente debe ser completa, no se puede ofrecer determinado servicio de calidad si los demás servicios complementarios no son de calidad, en vista de ello para ofrecer una atención de calidad al paciente es necesario un esfuerzo coordinado entre todos los recursos humanos que intervienen en el proceso de atención, junto con los recursos tecnológicos y técnicos para garantizar que el paciente reciba un servicio de calidad (Aguirre, 2000).

Para que el paciente reciba una atención segura y de alta calidad, es necesario que las instituciones tengan bien claro su objetivo principal que es la de entregar servicios de calidad, cuando una Institución de Salud está fallando constantemente en ese objetivo, deberá realizar una revisión de todos los procesos para poder corregir los que están interfiriendo en la atención de calidad. Toda empresa que desee permanecer en el tiempo, deberá analizar sus procesos y conducirlos a su objetivo principal o promesa de valor, garantizando a sus pacientes los recursos necesarios para una atención segura y de calidad (Dueñas, 2014).

Cuando el paciente percibe que sus necesidades de salud han sido cubiertas, este responde de manera favorable al fidelizarse con los servicios prestados, de esta manera la empresa de salud logra sobrevivir en el tiempo. Por esta razón el modelo de negocio se componen de cuatro factores importantes: la promesa de valor u objetivos cumplidos hacia el cliente, los procesos y recursos necesarios para ofrecer los servicios y las estrategias de rentabilidad de la empresa para poder alcanzar los niveles económicos deseados (Guzman, 2014).

Los clientes del laboratorio: los usuarios

Los clientes del laboratorio, en cantidad son muchos, por tal motivo es necesario evaluar las necesidades de cada uno de ellos e identificar a qué tipo de cliente corresponde, el personal de laboratorio identifica al médico o profesional sanitario como el cliente principal, ya que es el encargado de enviar una solicitud inicial para la realización de exámenes a sus pacientes, pero el profesional sanitario cuenta con la ayuda de otras personas que le ayudan en su gestión de salud, como son auxiliares de enfermería, auxiliares médicos, secretarios o administrativos, este personal también deberá considerarse como clientes del laboratorio clínico y por esta razón también se deben tomar en cuenta sus necesidades como clientes (Dharan, 2012).

Los funcionarios o trabajadores de la sanidad pública también se convierten en clientes del laboratorio, cuando por cubrir necesidades de la salud pública o cuando se realizan campañas, envían a realizarse exámenes a la comunidad. En esta fase el laboratorio cumple una parte fundamental para la detección y prevención de enfermedades, los profesionales del laboratorio tienen la responsabilidad de compartir información necesaria sin ir más allá de la confidencialidad del paciente (Amor, 2016).

En muchos países, sólo los profesionales sanitarios con licencia pueden enviar a realizarse exámenes médicos, pero en otros países como Ecuador, el paciente puede acudir a los laboratorios clínicos sin necesidad de un pedido médico a realizarse los exámenes que creyere conveniente, aunque la mayoría de los pacientes no tienen los

conocimientos necesarios para solicitar un análisis adecuado o interpretar por sí mismo los resultados (Calvo, 2012).

Para los clientes que acuden sin pedido médico de exámenes, en algunos casos los profesionales de laboratorio se ven obligados a facilitar ayuda para seleccionar el examen adecuado de acuerdo a la patología que presenta el paciente, para ello el laboratorio clínico debe contar con profesionales registrados y el laboratorio debe contar con todos los permisos exigidos por las autoridades rectoras (Balducci, 2012).

Responsabilidades del Laboratorio Clínico

Todo laboratorio clínico, cuenta con un director o jefe de área, responsable de todas las actividades realizadas en el laboratorio y es el encargado de asegurarse que se cumplan todos los requerimientos de los pacientes y que éstos se encuentren satisfechos. Para medir el grado de satisfacción de los pacientes, el jefe de área deberá utilizar encuestas, auditorías de la calidad, valerse de indicadores para aplicar acciones preventivas y correctivas en el caso de que encuentren falencias en el servicio, además deberá evaluar al personal que compone el laboratorio para asegurarse de que están comprometidos con la atención hacia los clientes y están cumpliendo con los parámetros de calidad deseados (Espina, 2014).

Aseguramiento de la Calidad en el Laboratorio Clínico.

Todo laboratorio clínico, debe tener un manual de calidad adaptado a las necesidades propias del laboratorio, de esta manera se asegurará de que la calidad del laboratorio clínico está cumpliendo con los requerimientos necesarios, este manual

debe estar al alcance de todos los profesionales del laboratorio clínico y de las autoridades rectoras, en el que conste las actividades de control interno de calidad (Balducci, 2012).

El programa de control de calidad interno, debe recolectar los procesos analíticos de las pruebas que se realizan diariamente en el laboratorio, debe constar los objetivos de calidad establecidos por parte del laboratorio, especificar los criterios de evaluación para validación de resultados, con el fin de garantizar la confiabilidad de los mismos, y el plan para adoptar medidas correctoras (Amor, 2016).

El aseguramiento de la calidad en el laboratorio clínico constituye una pieza fundamental para la permanencia en el mercado competitivo y contribuye a la mejora de la calidad tanto a nivel médico, recursos humanos y materiales necesarios para la atención del paciente. Además el aseguramiento de la calidad ayuda al laboratorio clínico a cumplir con su objetivo de satisfacer las necesidades de los pacientes y ofrecer resultados confiables y en el menor tiempo posible (Cenzual & Arroyo, 2015).

Satisfacción de los usuarios de un Laboratorio Clínico

La satisfacción del cliente en algunos casos es considerada como parte secundaria en el proceso de atención a los pacientes, pero es un requisito fundamental de varias normas para la calidad del laboratorio, por tal motivo, todo el personal de laboratorio debería tener un alto compromiso con los procesos desarrollados para la satisfacción al cliente, cuando un laboratorio clínico opta por una certificación de calidad los beneficiados al máximo son los pacientes, ya que tendrán la garantía de que el laboratorio está siguiendo las prácticas de seguridad necesarias y que los

resultados son confiables de esta manera se llegará a la satisfacción completa de los pacientes (Balducci, 2012).

La satisfacción de los usuarios se mide de acuerdo a los siguientes parámetros: Nivel de información útil proporcionada al paciente para su atención, la eficiencia de los recursos, ofrecer una atención con un riesgo mínimo para el paciente, nivel bajo de quejas por parte de los pacientes. Para el logro de la satisfacción del paciente, es necesario que todo el recurso humano que directa o indirectamente formen parte en la atención al cliente, apliquen las normas, procedimientos, protocolos, guías para la buena práctica médica y todos los procesos que conlleven hacia la satisfacción del cliente (Mejias & Niviola, 2013).

La satisfacción del usuario hoy en día es considerada como uno de los ejes de evaluación de servicios de salud tanto pública como privada, si bien es cierto no existe un modelo o método de medición único, ya que cada entidad de salud tiene objetivos y metas que difieren uno de otro, pero concuerdan en que la satisfacción usuaria y la visión que éstos tengan en cuanto a la atención recibida constituye uno de los elementos claves para el mejoramiento de los servicios de salud ofrecidos (Seclén & Cristian, 2005).

Los avances médicos realizados en esta última década, ha hecho que se retome el concepto de satisfacción, como un indicador para medir la excelencia de estos nuevos adelantos científicos, de esta manera se comprueba lo satisfactorio o no satisfactorio que puede llegar a ser para el paciente estos avances. La satisfacción de los usuarios de salud constituye un instrumento de la excelencia. (Aguirre, 2000).

Para implementar la satisfacción de los usuarios como un indicador de excelencia de la calidad, es necesario que se consideren todos los procesos de

satisfacción utilizadas para las prácticas médicas, el comportamiento del personal, la metodología utilizada, el grado de satisfacción de los usuarios tanto de la atención como de los servicios requeridos (Perez, 2015).

En el mercado de servicios de salud , cada vez aumenta la oferta de cartera de servicios por parte de profesionales o gestores de planificación de salud, valiéndose de herramientas del Marketing estas ofertas llegan a un sinnúmero de pacientes que buscan los mejores servicios de salud, pero es necesario que los pacientes comprueben que todas las ofertas de servicio de salud satisfagan sus necesidades de salud, por este motivo la percepción que tiene el cliente a los servicios constituye en un herramienta fundamental utilizada por quienes ofrecen servicios para medir la satisfacción usuaria (Dueñas, 2014).

La mejora continua del laboratorio clínico, dependen de la satisfacción del cliente y una forma de medir la satisfacción es mediante la utilización de indicadores. Son muchos los aspectos que se pueden medir mediante indicadores como son: los reclamos y sus medidas correctivas, la puntualidad del personal del laboratorio clínico, el retraso de los resultados. Al realizar el análisis de éstos indicadores, el laboratorio clínico obtendrá información de las necesidades y la satisfacción del cliente, la dirección deberá utilizar esta información cuidadosamente para realizar acciones adecuadas para el aumento de la satisfacción del cliente (Massip, 2015).

Medición de la satisfacción del usuario mediante encuestas

Es necesario que el laboratorio clínico conozca si se ha cubierto las necesidades de los usuarios, para ello en la mayoría de los establecimientos de salud

utilizan la encuesta como herramienta para obtener información. En vista de son pocos los usuarios que se acercan a registrar una queja generada por el mal servicio brindado, las encuestas recopilan información esencial para conocer la situación actual del establecimiento de salud con respecto a la satisfacción usuaria. La información sobre la satisfacción del cliente podrá obtenerse mediante: las auditorías internas e indicadores de calidad así como también por las encuestas de satisfacción (Sandoval, 2012).

Marco Conceptual

Para el desarrollo del proyecto de investigación, es necesario tener en cuenta ciertos conceptos básicos que fundamentan este estudio siendo los más relevantes los siguientes:

Calidad de servicios

Es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, la calidad de servicios es subjetiva, ya que está relacionada con lo que el cliente percibe y este difiere de un cliente a otro, por este motivo la eficacia en ofrecer calidad en los servicios dependerá de la capacidad que tenga la Organización para poder entender las necesidades de cada uno de los clientes y transformarla en beneficio y satisfacción del cliente (Calvo, 2012).

Satisfacción de los clientes

Es el nivel de conformidad de los clientes cuando compran o utilizan un servicio, a mayor satisfacción las probabilidades aumentan que los clientes se

fidelicen y sigan utilizando los mismos servicios en ese establecimiento (Acuña, 2014).

Metodología SERVQUAL

Consiste en un método para medir la calidad de los servicios prestados, mediante un cuestionario de 22 preguntas distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: Bienes Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad y Seguridad (Tamayo, 2014).

Marco legal

Existen reglamentos y normas a cumplir dentro de ámbito de la salud y referentes a los servicios de laboratorio clínico:

Normas Internacionales para Laboratorios Clínicos

Existen Normas Internacionales para medir la calidad y gestión en los laboratorios clínicos: Norma ISO 15189 establece requisitos técnicos y de gestión que debe cumplir un laboratorio clínico, Norma ISO 17025, establece requisitos generales en cuanto a ensayos y calibraciones, Norma ISO 22870, establece requisitos generales para la competencia en la realización de los análisis junto al paciente (Dharan, 2012).

Ley Orgánica de Salud en Ecuador

La Ley Orgánica de la Salud publicada el 24 de Enero de 2012, hace referencia a la normativa que deben cumplir los establecimientos de salud en donde están incluidos los laboratorios clínicos, en el Art.130 (MSP, 2012), dispone: "Los establecimientos sujetos a control sanitario para su funcionamiento deberán contar

con el permiso otorgado por la autoridad sanitaria nacional. El permiso de funcionamiento tendrá vigencia de un año calendario"(p. 1).

En cuanto a permisos de funcionamiento, en el Capítulo III de la ley Orgánica de Salud (MSP, 2012), en el art 3. Menciona “Los laboratorios clínicos para su funcionamiento deberán obtener el Permiso Anual de Funcionamiento. Para tal efecto, los laboratorios clínicos cumplirán con los requisitos establecidos en el Reglamento para Otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario y sus respectivas reformas” (p. 3).

Además todo laboratorio clínico para su funcionamiento deberá cumplir los siguientes requisitos: Certificado de Licenciamiento, Manual de Calidad y Bioseguridad, Certificado de manejo de desechos y Certificado de capacitación en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico y en la Guía de Buenas Prácticas de Laboratorio Clínico y Gestión de Calidad otorgado por la autoridad sanitaria al personal que labora en el establecimiento (MSP, 2012).

Capítulo II

Marco Referencial

En la actualidad muchos países alrededor del mundo, están realizando esfuerzos para mejorar la calidad de sus servicios, y han adoptado varias estrategias o métodos para brindar una atención esmerada que produzca satisfacción en los usuarios, en todas las áreas sea de atención emergente, áreas de diagnóstico (laboratorio e imágenes) y hospitalización.

Estudios realizados en el mundo.

En varios países tanto de América como de Europa, han tomado mucha importancia al hecho de analizar la calidad de los servicios y han podido mejorar la atención a los pacientes, en especial en áreas críticas como lo es el área de laboratorio clínico.

Estudios realizados en Colombia.

En el Hospital Diana Turbay de la ciudad de Bogotá, en el cual diseñaron estrategias para mejorar la calidad de atención tanto del área de emergencia como la del laboratorio clínico. En un principio, al obtener información de la atención brindada, encontraron muchas falencias, algunos pacientes eran rechazados y no recibían atención, en vista de que no existía una normativa en el control de tiempos de sus actividades y funciones, es por eso que los diferentes procesos en las áreas de estudio eran lentos y por tal motivo no se atendía a todos los pacientes, y los que eran atendidos no recibían una atención de calidad.

Al implementar y dar seguimiento a estrategias que incluían medir la calidad del servicio por indicadores de satisfacción del usuario, pudieron detectar que profesionales no se encontraban comprometidos en brindar un servicio de calidad y tuvieron la opción de cambiar o que debían de retirarse de la Institución si no querían cumplir con las nuevas normativas de atención de calidad y tuvieron óptimos resultados, mejoraron la condición de atención a los pacientes, ayudaron a optimizar los recursos, también ensayaron diferentes escenarios para evaluar la factibilidad en la reducción de tiempos de atención y espera de pacientes. (Rojas & Herrera, 2016).

Estudios realizados en España.

En España, específicamente en Terrassa, un municipio y ciudad española de la provincia de Barcelona, ahí se encuentra el Consorcio Sanitario de Terrassa que desde el año 2006, ha desarrollado su Plan Anual de la Calidad para el área del laboratorio clínico y han ido incorporando distintos componentes.

Para este Plan de Calidad se establecieron los objetivos anuales de calidad del laboratorio, en el que incluían planes de mejora generales y por áreas del laboratorio, programas de capacitación continua para el personal en cuanto a temas de calidad, cambios en aspectos de la infraestructura del establecimiento donde se atendían a los pacientes, controles de tiempos de entrega de resultados, retroalimentación constante con los pacientes. Al implementar este plan anual de calidad, les ha permitido realizar un seguimiento de las mejoras realizadas y han obtenido un mayor número de clientes satisfechos con el servicio y por ende aumento en la rentabilidad en los servicios de laboratorio. (García, 2009).

Estudios Realizados en Costa Rica.

En el Laboratorio Clínico del Hospital Max Peralta de Cartago en Costa Rica, a fin de conocer la satisfacción de sus usuarios y las principales fallas en la prestación del servicio, diseñaron un instrumento tipo entrevista estructurada dirigida a los pacientes que acuden al laboratorio clínico, esta metodología la usan de manera periódica para analizar la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de servicios que están prestando, cuando realizaron el primer grupo de entrevistas en las semanas del 21 de febrero al 1 marzo del 2011, los resultados reflejaron que estaban fallando tanto en la comunicación con el paciente como en la calidez demostrada por los profesionales del laboratorio. Luego de estos resultados se realizaron mejoras y continuaron con las entrevistas continuas a los pacientes, ya que cada día acuden nuevos pacientes a utilizar los servicios y es necesario conocer su nivel de satisfacción hacia los servicios que presta el laboratorio clínico. (Calvo, 2012).

Estudios realizados en el Ecuador.

En los servicios de salud, toda actividad puede ser medida, desde la historia clínica, el costo por receta de un centro ambulatorio, el número de diagnósticos por consulta de un médico particular, el número de insumos usados en una cirugía o en un laboratorio clínico y lo interesante de esto es que esos resultados pueden ser comparados con otros centros ambulatorios y hospitalarios a nivel nacional e internacional, para generar estándares de desempeño local del centro que los está realizando. (Naramjo & Delgado, 2014).

La mayoría de las instituciones de salud a nivel nacional carecen de estas métricas, por lo que están enfocados al tema de satisfacción al cliente, lo cual en la

mayoría de las ocasiones se mide a través de una encuesta de satisfacción. Las instituciones que mantienen normas o métricas internacionales, sólo las aplican cuando les realizan auditorias para obtener una certificación y luego vuelven a disminuir la calidad de sus servicios.

La calidad de servicios en instituciones de Salud ya sean públicas o privadas depende de su cultura organizacional, en organizaciones donde se da mayor importancia a los ingresos monetarios que a la prestación de servicios, tendrán problemas constantes por la calidad de sus servicios, rotación de personal, favoreciendo el apareamiento de incentivos negativos. (Naramjo & Delgado, 2014).

Laboratorios Clínicos en el Ecuador y calidad de atención.

En el Ecuador el crecimiento de laboratorios clínicos ha sido considerable en estos últimos años, en vista de que cada día también aumentan las necesidades de salud para los habitantes, es necesario que estos establecimientos ofrezcan un servicio de calidad, de tal manera que el paciente se sienta seguro de la atención que está recibiendo (Matos, 2018).

En algunos laboratorios clínicos de las ciudades como Quito y Guayaquil, han adoptado sistemas de calidad certificadas con alguna norma internacional como lo son las ISO, ya que su objetivo principal se encuentra llegar a la efectividad, eficiencia y eficacia de todos los procesos que giran en torno a la calidad de los servicios, además han adoptado estrategias que les ha permitido generar indicadores de precisión y confiabilidad de los resultados así como también la identificación de

problemas analíticos, eliminación o prevención de errores en beneficio del laboratorio y de la comunidad que solicita el servicio. (Sandoval, 2012).

Por este motivo, los laboratorios buscan certificarse, para poder llegar a ser laboratorios de referencia y entregar un servicio de calidad, aunque por los requisitos para una certificación y por el mantenimiento y costos para tener un laboratorio, muchos laboratorios se han quedado como laboratorios básicos, enviando a realizar los exámenes a otros laboratorios especializados, de esa manera ahorran dinero, personal, aunque en atención al cliente no se están enfocando ya que se demoran más tiempo en la entrega de resultados (Matos, 2018).

Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo.

Clínica Santiago fue constituida en el año de 1981, empezando con un consultorio médico de medicina general, pero en vista de la demanda de pacientes, provenientes de diferentes partes de la provincia y de zonas aledañas como El Carmen, La Concordia, Quinindé, Esmeraldas y parroquias cercanas, se construyó un edificio de cuatro pisos para poder ofrecer mayores servicios (Santiago, 2018).

Clínica Santiago, se encuentra ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados capital de la Provincia que tiene una población de 270 875 (INEC, 2010), convirtiéndola en la cuarta ciudad más poblada del país detrás Guayaquil, Quito y Cuenca. La dirección de Clínica Santiago es la Av. Quito 118 y Oranzona.



Figura 1. Mapa de ubicación de Clínica Santiago. Tomado de Google map.

Misión

Clínica Santiago tiene la misión de ofrecer los mejores servicios para aliviar los problemas de salud con calidad y calidez.

Visión

Ser líderes regionales en servicios de salud certificados, a través de la excelencia profesional con tecnología moderna y mejora continua.

Valores

Los valores de Clínica Santiago, son los siguientes:

- Respeto
- Confianza
- Compromiso
- Honradez

Estructura organizacional

La estructura organizacional de Clínica Santiago, está dividida por 12 áreas tales como: Financiero, Recursos Humanos, Tesorería, Mantenimiento, Logística, Sistemas, Servicios Generales, Nutrición, Bioseguridad, Laboratorio, Enfermería y Dirección Médica, todas estas áreas cuentan con un Jefe responsable, quienes, junto con su equipo de trabajo, cooperan con la Gerencia para poder llegar al cumplimiento de todas las metas propuestas.

En la siguiente figura se detalla el organigrama organizacional de Clínica Santiago:

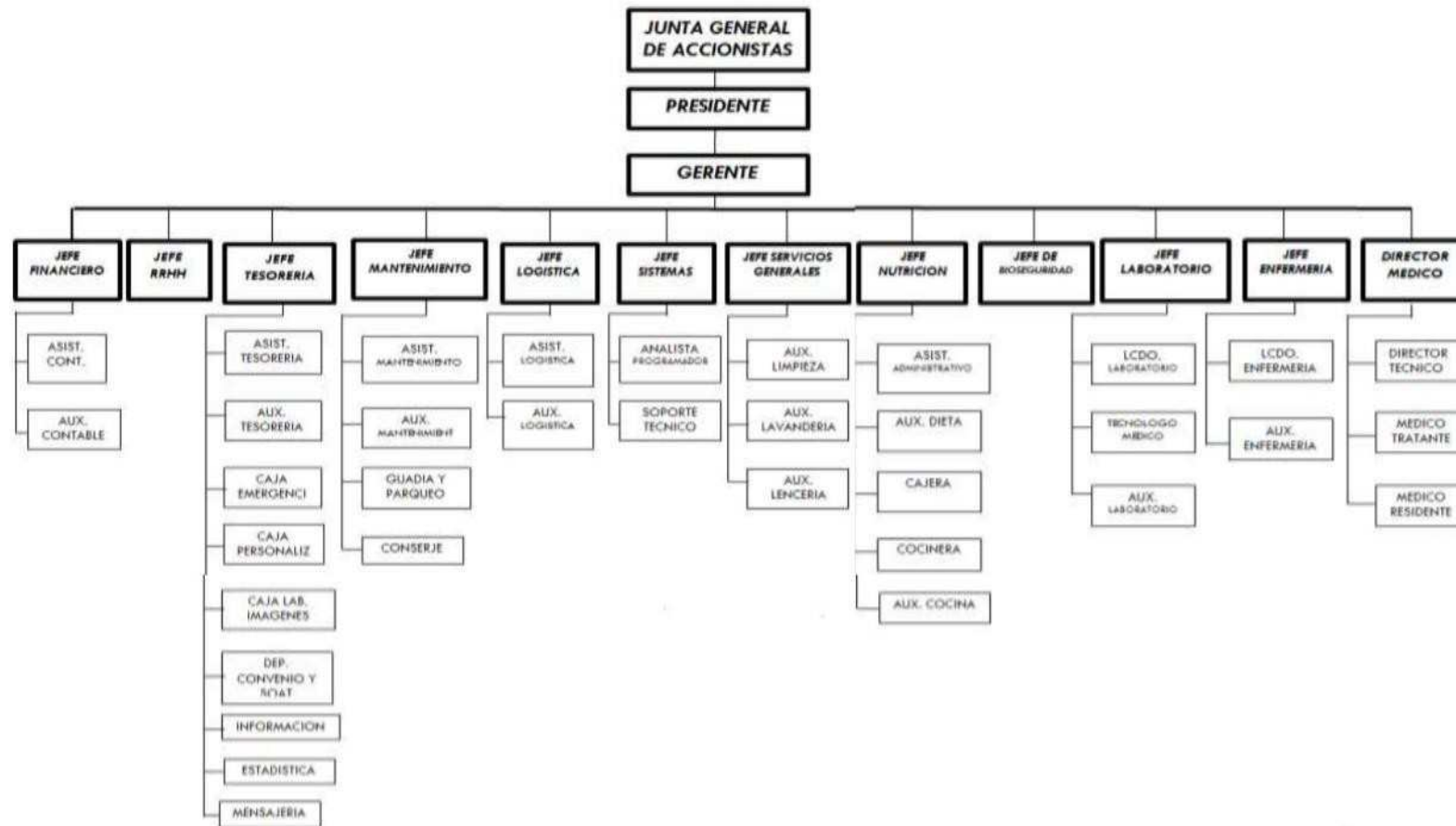


Figura 2. Organigrama Estructural Clínica Santiago. Tomado de Dpto. Recursos Humanos

Cartera de Servicios de Clínica Santiago

Los servicios con los que cuenta Clínica Santiago son los siguientes:

- Emergencia las 24 horas
- Hospitalización
- Laboratorio
- Imágenes
- Cirugías
- Consultas de Medicina General y de especialidad tales como: Ginecología, Pediatría, Traumatología, Gastroenterología, Urología, Cardiología, Medicina Interna, Reumatología, Dermatología, entre otras (Santiago, 2018).

Laboratorio Clínico de la Clínica Santiago

En el Laboratorio Clínico de Clínica Santiago, se realizan análisis biológicos, microbiológicos, serológicos, químicos, citológicos, patológicos y otros tipos de análisis de materiales derivados del cuerpo humano, con el objetivo de proveer información para la prevención, el diagnóstico o tratamiento de cualquier enfermedad o deterioro físico, así como para proporcionar una evaluación de la salud de los pacientes (Matos, 2018).

El 65% de los clientes que tiene el laboratorio vienen referidos de las demás áreas de la Clínica Santiago, el área que mayor número de pacientes refiere es el de consulta externa, debido a que un gran número de personas se hacen atender con médicos de especialidad quien a su vez envían exámenes médicos para diagnosticar alguna enfermedad o también para realizar chequeos preventivos. El otro 30%

proviene de médicos externos que no laboran en Clínica Santiago, quienes a su vez envían a realizarse los exámenes en el laboratorio, a estos médicos se los visita mensualmente para entregarles pedidos de exámenes con el logotipo del laboratorio y dirección para que los clientes tengan toda la información a donde tienen que acudir a realizarse los exámenes. Un 5% que se realiza exámenes son pacientes que voluntarios, que acuden sin ningún pedido médico, esto ocurre con pacientes que quieren realizarse algún chequeo preventivo, o que cada cierto tiempo hacen control por alguna patología o acuden porque es una exigencia de donde laboran realizarse ciertos tipos de exámenes. (MEDERIK, 2017).

Durante el año 2017, se procesaron en total 169 464 muestras de exámenes médicos en el Laboratorio Clínico (MEDERIK, 2017) y a continuación se detallan los exámenes más recurrentes dentro de los pacientes:

Tabla 1

Exámenes recurrentes en el Laboratorio Clínico

EXAMEN	PROM. MENSUAL (# MUESTRAS)	TOTAL ANUAL (# MUESTRAS)
Biometría	1 404	16 848
Emo	947	11 364
Creatinina	831	9 972
Glucosa	716	8 592
Urea	691	8 292
TGP	673	8 076
TGO	672	8 064
Colesterol	478	5 736
Triglicéridos	475	5 700

Fuente: Sistema MEDERIK Clínica Santiago

Recurso humano y Áreas del laboratorio de Clínica Santiago

El recurso humano del laboratorio clínico está formado por tres técnicos auxiliares, cuatro licenciados, una doctora microbióloga, dos cajeras y un jefe administrativo y cuenta con seis áreas que son las siguientes: Facturación, Toma de muestras, Preanalítica, Analítica, Validación y Entrega de resultados (Matos, 2018).

Área de facturación. En esta área se realiza el ingreso de datos del paciente y los pedidos de exámenes a realizarse, posteriormente se realiza el proceso de facturación y cobro de los mismos, además en ésta área está encargada de comunicar al paciente la forma en cómo deben venir preparados los pacientes para la toma de muestras. En esta área laboran dos personas.

Área de toma de muestras. En esta área los técnicos se encargan de la extracción de sangre, previo a la revisión del pedido de exámenes y haber conversado con el paciente sobre la preparación de cada uno de ellos. En esta área rotan las auxiliares de laboratorio para la toma de muestras, ya que sólo una persona es encargada de la toma de muestras.

Área de Preanalítica. Esta área se divide en dos zonas de trabajo: Preparación de muestras, en esta zona se realiza la centrifugación de la sangre, se realiza la preparación de las muestras de orina y heces, se hace tinción de placas, lavado y esterilización de materiales, en donde se preparan los materiales de trabajo y se esterilizan los instrumentos utilizados para el análisis de las muestras. Esta área la conforman dos personas.

Área de Analítica. Esta área se subdivide en 5 zonas: Hematología, Química, Microbiología, Pruebas especiales, Microscopía. Esta área la conforman cinco personas que rotan de acuerdo al horario establecido.

Área de validación. En esta área se recopilan todos los resultados obtenidos de todas las áreas y son validadas e interpretadas por los facultativos especialistas en laboratorio. Esta área la conforman dos personas.

El horario del laboratorio clínico es el siguiente: lunes a sábado de 7:00 a 22:00 y domingos de 7:00 a 19:00, además cuenta con un horario de atención de emergencias de 22:00 a 7:00, en este horario está un profesional de laboratorio de llamada, es decir cuando existe una emergencia esta acude al laboratorio clínico.

Capítulo III

Marco Metodológico

Para el desarrollo del proceso investigativo es necesario determinar el tipo de investigación que se va a utilizar, que característica va a tener el enfoque de la investigación, el alcance, variables, las técnicas de recolección de información, este trabajo de investigación se basó en el enfoque cuantitativo, utilizando la investigación descriptiva y utilizando como herramienta de recolección de información las encuestas SERVQUAL modificada para laboratorios clínicos.

Tipo de investigación

Uno de los tipos de investigación utilizada es la descriptiva, para el análisis de la calidad del servicio del área de laboratorio clínico, mediante la observación minuciosa del área y luego se procedió a detallar los problemas encontrados, con la finalidad de cumplir los objetivos planteados en este proyecto de investigación.

Según Hernández, Fernández y Bautista (2003), menciona que, en la investigación descriptiva, se describen las situaciones, eventos y hechos. Los estudios descriptivos buscan analizar las propiedades, las características y los perfiles más relevantes de las personas, grupos o cualquier fenómeno, también evalúan, miden o recolectan información sobre aspectos o componentes de lo que se esté analizando.

Enfoque

El enfoque de la investigación fue de carácter cuantitativo, que consiste en la revisión de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o

discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es necesario partir de una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo. (Gutiérrez, 2013).

Las características más relevantes en la metodología cuantitativa, es que parte de una idea y la convierte en una o varias preguntas de investigación, para luego construir la hipótesis y variables utilizando métodos estadísticos para establecer una serie de conclusiones que comprobarán si se cumple o no la hipótesis. Esta metodología recolecta y analiza los datos para poder contestar las preguntas de investigación y así poder probar la hipótesis establecida con anterioridad, confiando en la medición numérica para establecer con total certeza patrones de comportamientos en una población (Tamayo, 2014).

Para el análisis de la problemática planteada, se tuvo que recolectar datos mediante una encuesta realizada a los pacientes que acuden al área del laboratorio Clínico de Clínica Santiago, tabular los datos y mediante cálculos estadísticos analizar los resultados y encontrar factores que permitan comprobar la hipótesis planteada en este proyecto investigativo.

Alcance de la investigación

Con la investigación realizada se analiza el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de servicio que ofrece el laboratorio clínico de Clínica Santiago, con la información obtenida se elaborará una propuesta para mejorar la calidad de atención en el área del laboratorio clínico de Clínica Santiago.

Variables de la investigación

En este proyecto de investigación se trabajó con dos variables: Variable Independiente: La Calidad del servicio del área del Laboratorio Clínico y Variable Dependiente: Atención del paciente de Clínica Santiago.

Diseño de la Investigación

La investigación fue de tipo no experimental, que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, en esta investigación las variables independientes no cambian y se observan fenómenos para luego analizarlos. Como señala Hernández, Fernández y Baptista (2003), la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar patrones de conducta a los fenómenos observados.

Al analizar las variables de la investigación, se observó cual es la relación entre las mismas y de qué manera la variable dependiente en este caso la atención de los pacientes variaba de acuerdo con el comportamiento de la variable independiente que es la calidad de atención del área del laboratorio Clínico, esa información se la obtuvo a través de la información que nos proporcionó la encuesta realizada.

Población y Muestra

Para determinar la población y muestra se tomó datos del total de pacientes atendidos durante el año 2017, provenientes de todas las áreas que maneja la Clínica Santiago.

Criterios de inclusión

Para que los individuos ingresaran al estudio tendrían que; haber utilizado el servicio de laboratorio clínico de Clínica Santiago, al menos en una ocasión, ser mayor o igual a 18 años hasta los 60 años que son el rango de mayor cantidad de pacientes atendidos. Estos usuarios o pacientes provienen de consulta externa, hospitalización, área de emergencia y externamente es decir pacientes que son referidos de otros médicos que no laboran en la Institución.

Criterios de Exclusión

Los pacientes excluidos de esta investigación son los menores de 18 años, se hizo esta exclusión ya que se necesita el criterio propio del paciente y no de familiares o acompañantes como ocurre con los pacientes menores de 18 años que no acuden solos a realizarse los exámenes.

Población

La población de este proyecto investigativo fueron los pacientes que se realizaron exámenes médicos en el laboratorio de la Clínica Santiago, en el año 2017, tomando en cuenta un rango de edad entre los 18 y 60 años, que a continuación se detallan en la Tabla 1:

Tabla 2*Pacientes entre 18 a 60 años atendidos en el área del laboratorio clínico*

MESES	CANTIDAD
Enero	1527
Febrero	1342
Marzo	1620
Abril	1525
Mayo	1644
Junio	1597
Julio	1422
Agosto	1554
Septiembre	1523
Octubre	1652
Noviembre	1443
Diciembre	1556
Total	18405

Fuente: Datos Gerenciales Sistema MEDERIK Clínica Santiago

La población de la investigación fue de 18405 pacientes atendidos en el año 2017, en las edades comprendidas entre los 18 y 60 años.

Muestra

Para el cálculo de la muestra, se utilizará la siguiente fórmula, en vista de que se conoce el valor de la población:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Z = Nivel de confianza 95% (1,96)

p = Probabilidad a favor 50%

q = Probabilidad en contra 50%

N = Población 18405

e = Error 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 18405}{0.05^2(18405 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 377

De acuerdo a la fórmula aplicada, el tamaño de la muestra, del proyecto de investigación será de 377 personas.

Instrumento de la Investigación

El instrumento de investigación que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en laboratorios de servicios de salud (Cabello & Chirinos, 2012), este instrumento incluye 22 preguntas, distribuidos en cinco criterios de evaluación de la Calidad:

- a. **Bienes Tangibles:** Preguntas de la 1 a la 4. Instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.
- b. **Confiabilidad:** Preguntas de la 5 a la 9. Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- c. **Responsabilidad:** Preguntas de la 10 a la 13. Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- d. **Seguridad:** Preguntas de la 14 a la 17. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

e. **Empatía:** Preguntas de la 15 a la 22. Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

Resultados

Para esta investigación se realizaron 377 encuestas, los resultados se detallan a continuación:

Tabla 3
Datos socio demográficos de los pacientes encuestados

DATOS SOCIO DEMOGRAFICOS		FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Sexo	Masculino	228	60 %
	Femenino	149	40%
Edad	18 a 29	62	17%
	30 a 39	111	29%
	40 a 49	114	30%
	50 a 60	90	24%
Área de referencia	Emergencia	78	21%
	Hospitalización	77	20%
	Cons. externa	150	40%
	Externos	72	19%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

De las 377 personas encuestadas, el 60% son de sexo masculino y el 40% femenino, las personas encuestadas se encuentran divididas entre las edades de 18 a 29 que representan el 17%, 30 a 39 que representan el 29%, 40 a 49 representando el 30% y de 50 a 60 con el 24%.

Las preguntas se dividieron en cuatro grupos siendo el primero: Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de bienes tangibles, los datos obtenidos son los siguientes:

Tabla 4

El laboratorio cuenta con todos los materiales necesarios para una atención rápida

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	0%
Moderadamente insatisfecho	0%
Ligeramente insatisfecho	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	14%
Ligeramente satisfecho	9%
Moderadamente satisfecho	35%
Totalmente satisfecho	42%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago.

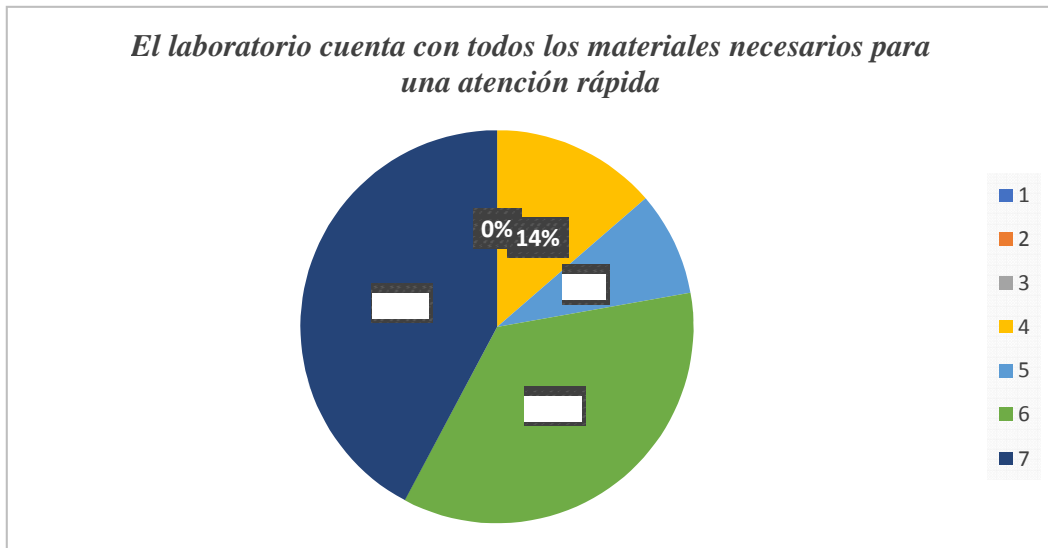


Figura 3. El laboratorio cuenta con todos los materiales necesarios para una atención rápida

De las personas encuestadas un 42% mencionó que están totalmente satisfechos ya que el laboratorio cuenta con todos los materiales necesarios para una atención rápida, seguido de un 35% que se encuentran moderadamente satisfechos y un 14% que no están ni insatisfechos ni satisfechos, se puede resumir que los pacientes están satisfechos con los materiales que dispone el laboratorio para una atención rápida.

Tabla 5

Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas, cómodas y limpias

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	28%
Moderadamente insatisfecho	23%
Ligeramente insatisfecho	7%
Ni insatisfecho ni satisfecho	12%
Ligeramente satisfecho	10%
Moderadamente satisfecho	7%
Totalmente satisfecho	14%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

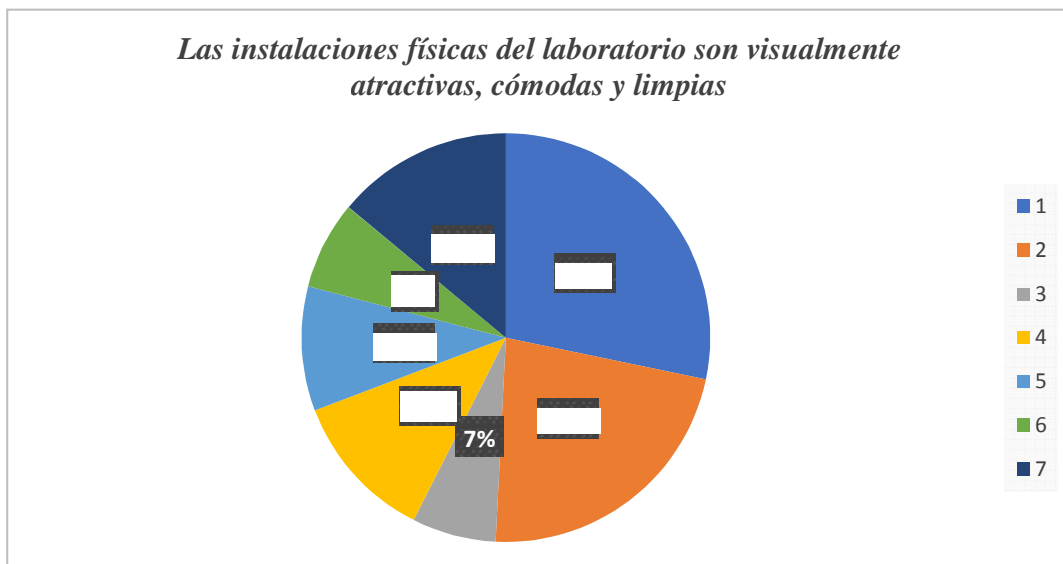


Figura 4. Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas, cómodas y limpias.

De las personas encuestadas, el 28% se encuentran totalmente insatisfechas con las instalaciones físicas del laboratorio y un 14% se encuentran totalmente satisfechas, como se puede analizar los mayores porcentajes se encuentran en el nivel de insatisfacción del cliente, por lo que es necesario implementar un plan de mejora de las instalaciones físicas.

Tabla 6

Los empleados del laboratorio tienen buena presencia

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	2%
Moderadamente insatisfecho	4%
Ligeramente insatisfecho	2%
Ni insatisfecho ni satisfecho	10%
Ligeramente satisfecho	32%
Moderadamente satisfecho	27%
Totalmente satisfecho	23%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

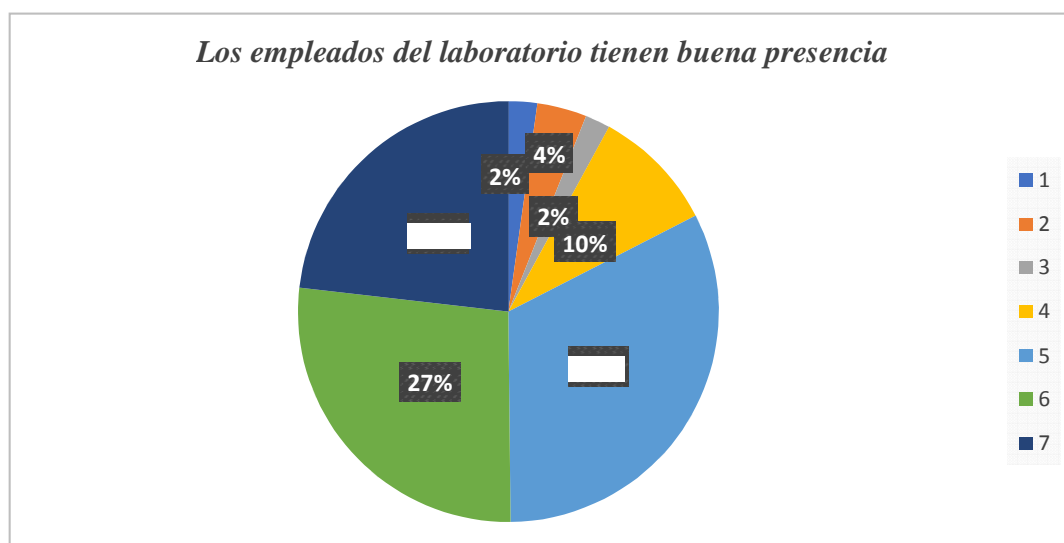


Figura 5. Los empleados del laboratorio tienen buena presencia

De las personas encuestadas, el 32% se encuentra ligeramente satisfecho con la presencia o apariencia de los empleados del laboratorio clínico, el 27% se encuentra moderadamente satisfecho, un 23% se encuentra totalmente satisfecho, de

lo que se puede notar en términos generales los pacientes se encuentran en total acuerdo que los empleados del laboratorio clínico tienen buena presencia.

Tabla 7

En el laboratorio, el material asociado con el servicio es visualmente atractivos

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	18%
Moderadamente insatisfecho	15%
Ligeramente insatisfecho	20%
Ni insatisfecho ni satisfecho	12%
Ligeramente satisfecho	11%
Moderadamente satisfecho	13%
Totalmente satisfecho	11%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

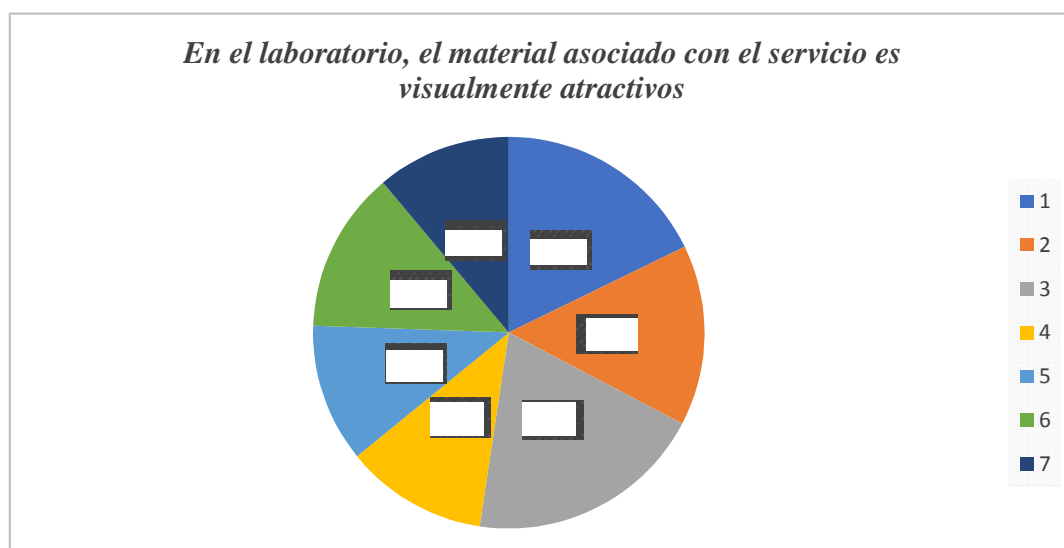


Figura 6. En el laboratorio, el material asociado con el servicio es visualmente atractivos

De las personas encuestadas el 20% se encuentran ligeramente insatisfechas con el material asociado al servicio que presta el laboratorio clínico, como lo son folletos o comunicados, el 18% se encuentran totalmente insatisfechos, el 15% moderadamente insatisfechos y un 13% moderadamente satisfecho, en resumen, se puede notar que los usuarios del laboratorio clínico en un porcentaje más alto se encuentran insatisfechos con el material asociado al servicio, por tal motivo se debe

realizar una revisión de todo el material asociado al servicio y realizar los cambios respectivos.

Otro grupo de preguntas están relacionadas con la percepción de la dimensión y los datos son los siguientes:

Tabla 8

El laboratorio cumplió con el plazo para la entrega de resultados

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	28%
Moderadamente insatisfecho	14%
Ligeramente insatisfecho	7%
Ni insatisfecho ni satisfecho	4%
Ligeramente satisfecho	14%
Moderadamente satisfecho	21%
Totalmente satisfecho	12%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

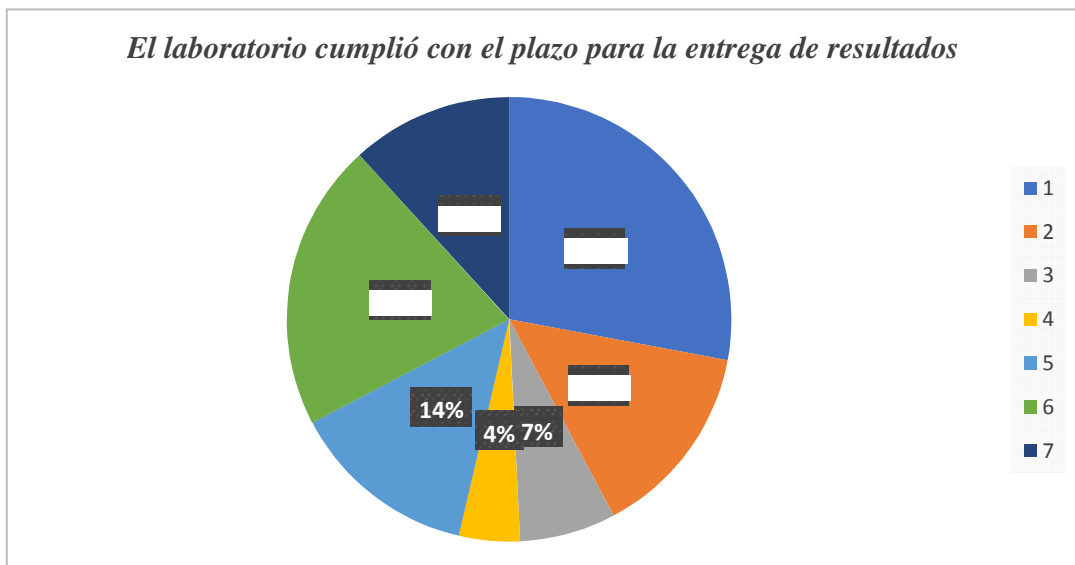


Figura 7. El laboratorio cumplió con el plazo para la entrega de resultados

De las personas encuestadas, el 28% se encuentran totalmente insatisfechos con el plazo de entrega de los resultados, el 21% se encuentra moderadamente satisfecho, el 14% se encuentra moderadamente insatisfecho y otro 14% se encuentra ligeramente satisfecho, en resumen, se puede notar que los usuarios del laboratorio clínico no se encuentran satisfechos con el plazo de entrega de los resultados, por tal motivo es necesario analizar por qué no se entregan a tiempo los resultados de exámenes y mejorar este problema.

Tabla 9

Si ha surgido un problema, el laboratorio le ha mostrado un interés sincero por solucionarlo

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	10%
Moderadamente insatisfecho	7%
Ligeramente insatisfecho	7%
Ni insatisfecho ni satisfecho	13%
Ligeramente satisfecho	15%
Moderadamente satisfecho	17%
Totalmente satisfecho	31%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

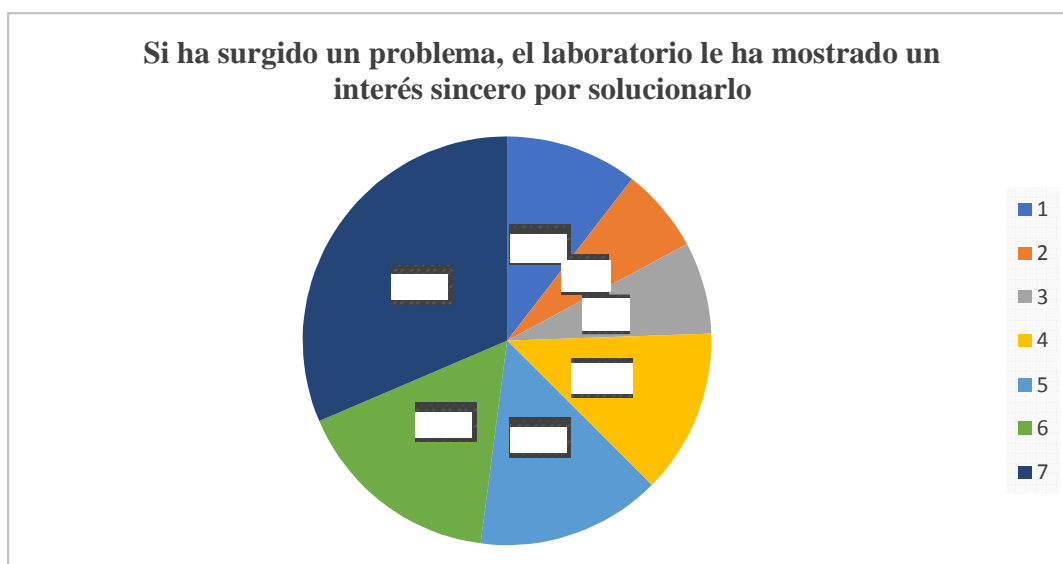


Figura 8. Si ha surgido un problema, el laboratorio le ha mostrado un interés sincero por solucionarlo

De las personas encuestadas, el 31% mencionaron que se encuentran totalmente satisfechos con el enunciado de que si ha surgido un problema el laboratorio le ha mostrado al usuario interés sincero por solucionarlo, seguido por un 17% que se encuentran moderadamente satisfechos, un 15% que se encuentran ligeramente de acuerdo y un 13% que no está ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 10

El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	13%
Moderadamente insatisfecho	1%
Ligeramente insatisfecho	10%
Ni insatisfecho ni satisfecho	19%
Ligeramente satisfecho	22%
Moderadamente satisfecho	26%
Totalmente satisfecho	9%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

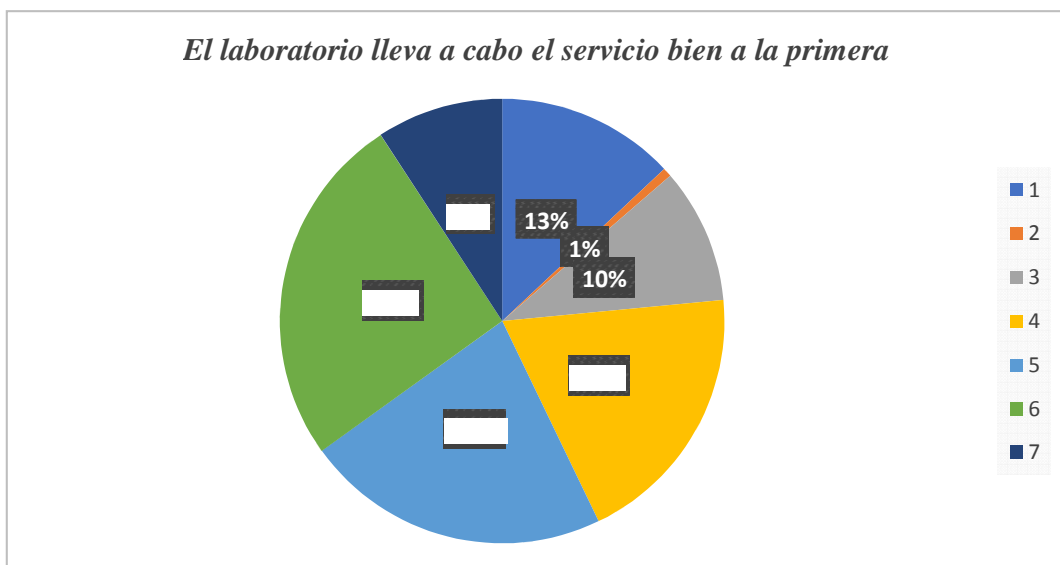


Figura 9. El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera

De las personas encuestadas, un 26% se encuentra moderadamente satisfecho, un 22% se encuentra ligeramente satisfecho, un 19% se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho seguido por un 13% que se encuentra totalmente insatisfecho. Como se puede notar en los resultados de la encuesta la mayoría se encuentra satisfecho y de acuerdo que el laboratorio realiza su servicio bien a la primera.

Tabla 11

El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	25%
Moderadamente insatisfecho	21%
Ligeramente insatisfecho	7%
Ni insatisfecho ni satisfecho	16%
Ligeramente satisfecho	14%
Moderadamente satisfecho	14%
Totalmente satisfecho	3%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

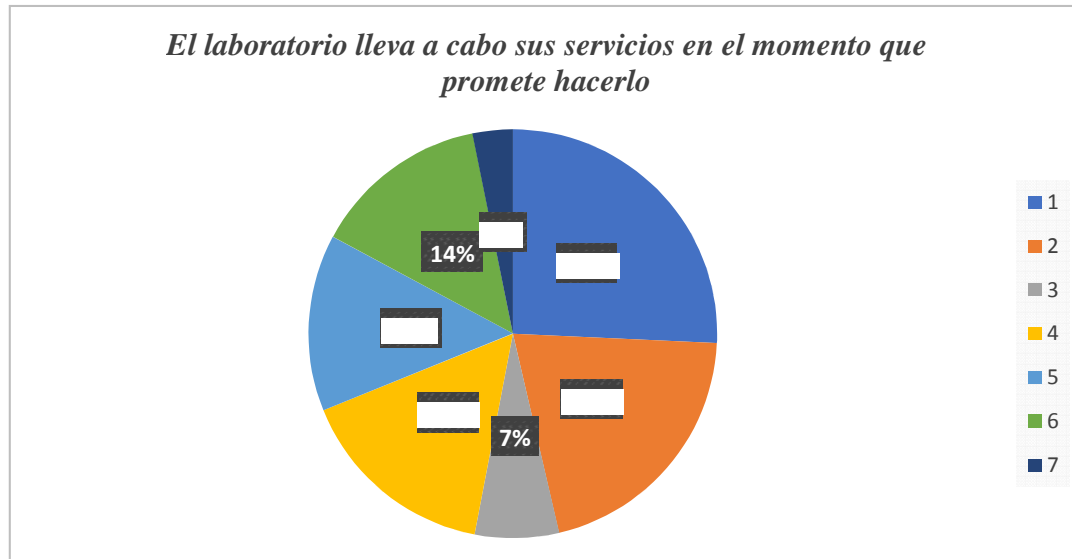


Figura 10. El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo

De las personas encuestadas, el 26% se encuentra totalmente insatisfecho, el 20% se encuentra moderadamente insatisfecho, el 16% se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, un 14% se encuentra ligeramente satisfecho y otro 14% se encuentra moderadamente satisfecho. Como se puede notar los datos indican que los usuarios del laboratorio clínico se encuentran en total desacuerdo con el enunciado de que el laboratorio lleve a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo, por tal motivo hay que corregir este problema a tiempo para que los pacientes no se sientan insatisfechos del servicio.

Tabla 12

El laboratorio ha registrado su información personal de manera correcta

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	7%
Moderadamente insatisfecho	3%
Ligeramente insatisfecho	14%
Ni insatisfecho ni satisfecho	21%
Ligeramente satisfecho	25%
Moderadamente satisfecho	22%
Totalmente satisfecho	8%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

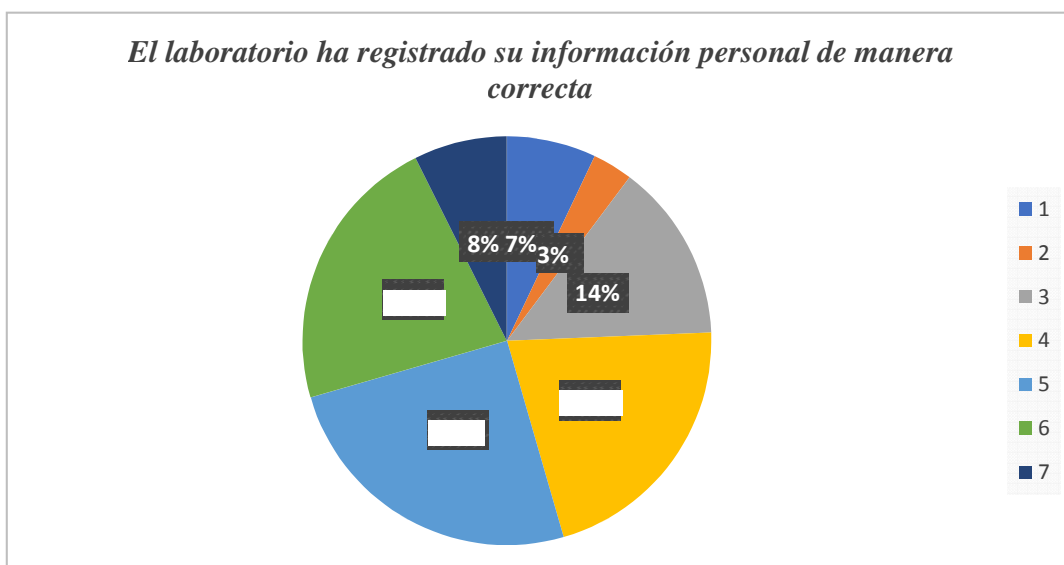


Figura 11. El laboratorio ha registrado su información personal de manera correcta

De las personas encuestadas, un 25% se encuentran ligeramente satisfechos, un 22% se encuentran moderadamente satisfechos, un 21% ni insatisfechos ni satisfechos, un 14% se encuentran ligeramente insatisfechos, los datos muestran que la mayoría de los usuarios se encuentran de acuerdo con el enunciado de que el laboratorio ha registrado su información de forma correcta.

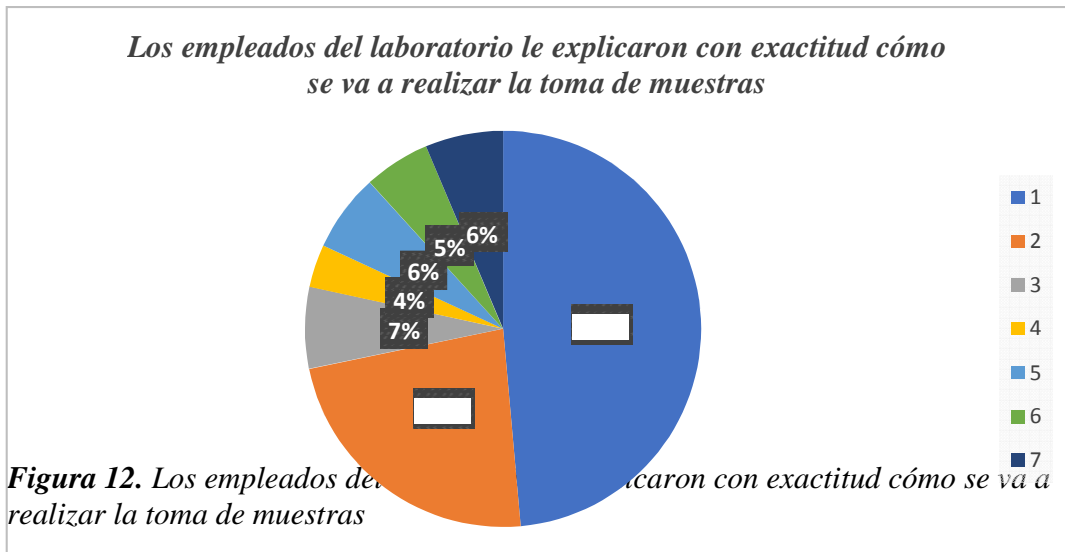
Otro grupo de preguntas del cuestionario, están relacionadas con las declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad y la información recopilada es la siguiente:

Tabla 13

Los empleados del laboratorio le explicaron con exactitud cómo se va a realizar la toma de muestras.

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	49%
Moderadamente insatisfecho	23%
Ligeramente insatisfecho	7%
Ni insatisfecho ni satisfecho	4%
Ligeramente satisfecho	6%
Moderadamente satisfecho	5%
Totalmente satisfecho	6%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago



De los pacientes encuestados, el 49% mencionó que está totalmente insatisfecho y un 23% está moderadamente insatisfecho siendo los dos los porcentajes más representativos, queriendo decir que los usuarios del laboratorio clínico están en total desacuerdo con el enunciado de que los empleados del laboratorio explicaron con exactitud cómo se va a realizar la toma de muestras, por tal motivo hay que realizar un plan para capacitar a los empleados para que den toda la información necesaria a los pacientes.

Tabla 14

Los empleados del laboratorio le ofrecieron un servicio rápido

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	27%
Moderadamente insatisfecho	13%
Ligeramente insatisfecho	7%
Ni insatisfecho ni satisfecho	16%
Ligeramente satisfecho	14%
Moderadamente satisfecho	18%
Totalmente satisfecho	5%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

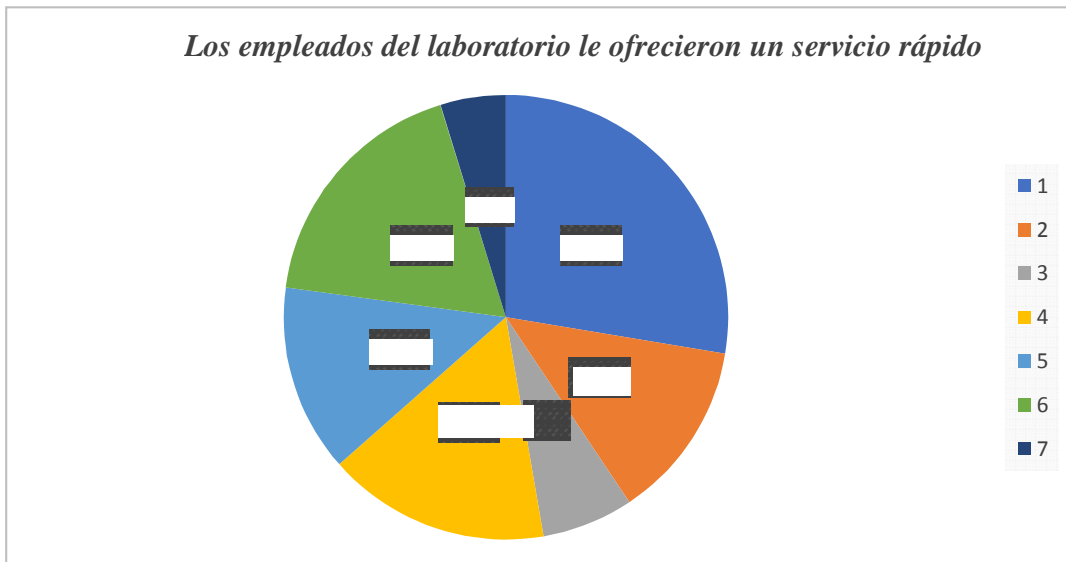


Figura 13. Los empleados del laboratorio le ofrecieron un servicio rápido

De las personas encuestadas, el 27% se encuentra totalmente insatisfecho y un 18% se encuentra moderadamente satisfecho, un 16% se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, un 14% se encuentra ligeramente satisfecho mientras que un 13% se encuentra moderadamente insatisfecho. Como se puede notar los usuarios del laboratorio clínico se encuentran en total desacuerdo con el enunciado de que los empleados del laboratorio le ofrecieron un servicio rápido, por tal motivo debe

hacerse una revisión del porqué los empleados están demorándose en la atención a los pacientes.

Tabla 15

Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarle

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	6%
Moderadamente insatisfecho	7%
Ligeramente insatisfecho	7%
Ni insatisfecho ni satisfecho	7%
Ligeramente satisfecho	28%
Moderadamente satisfecho	39%
Totalmente satisfecho	6%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

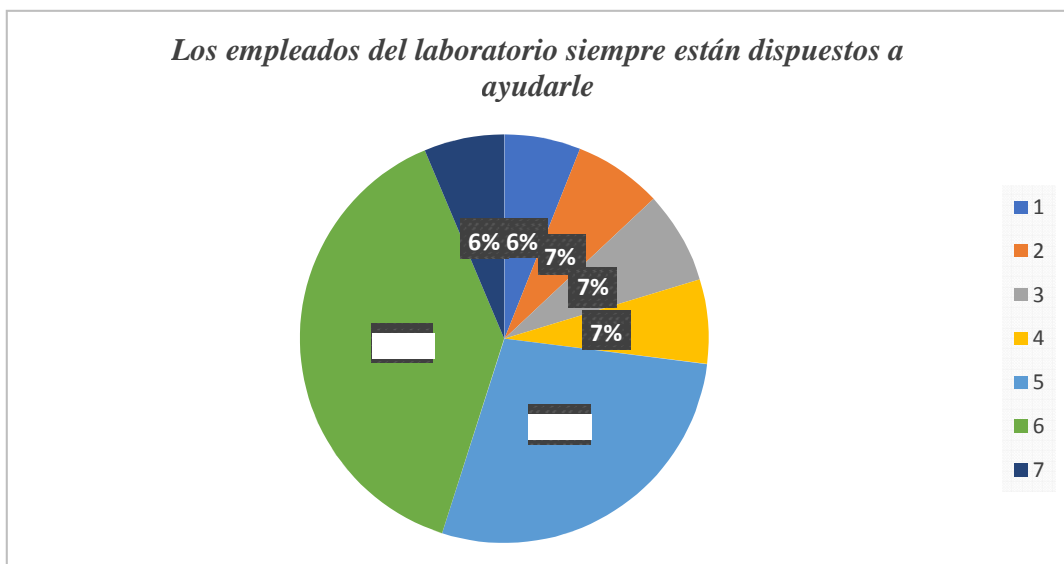


Figura 14. Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarle

De los encuestados, un 39% se encuentra moderadamente satisfecho, un 28% se encuentra ligeramente satisfecho, representando un porcentaje elevado, lo que quiere decir que los usuarios del laboratorio clínico están en total acuerdo con el enunciado de que los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarle.

Tabla 16

Los empleados del laboratorio le explicaron con detalle los valores a cancelar y copagos en caso de seguros privados

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	22%
Moderadamente insatisfecho	13%
Ligeramente insatisfecho	11%
Ni insatisfecho ni satisfecho	6%
Ligeramente satisfecho	16%
Moderadamente satisfecho	21%
Totalmente satisfecho	11%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

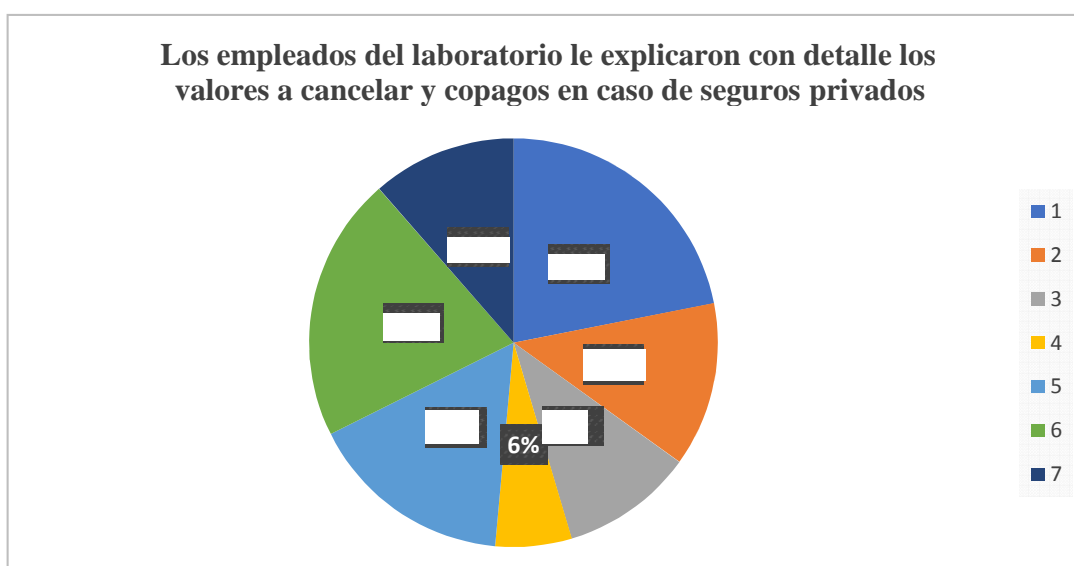


Figura 15. *Los empleados del laboratorio le explicaron con detalle los valores a cancelar y copagos en caso de seguros privados*

De las personas encuestadas, el 22% se encuentra totalmente insatisfecho, el 21% se encuentra moderadamente satisfecho, 16% se encuentra ligeramente satisfecho, un 11% se encuentra totalmente satisfecho y otro 11% se encuentra ligeramente insatisfecho, se puede concluir que la mitad de encuestados se encuentran en total desacuerdo y otra mitad se encuentran en total acuerdo con el enunciado de que los empleados del laboratorio le explicaron con detalle los valores a cancelar y copagos en caso de seguros privados.

Otro grupo de preguntas están relacionadas con las declaraciones sobre la percepción de la dimensión de la seguridad y los datos recopilados son los siguientes:

Tabla 17

El comportamiento de los empleados del laboratorio le inspira confianza

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	6%
Moderadamente insatisfecho	10%
Ligeramente insatisfecho	9%
Ni insatisfecho ni satisfecho	11%
Ligeramente satisfecho	18%
Moderadamente satisfecho	17%
Totalmente satisfecho	29%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago



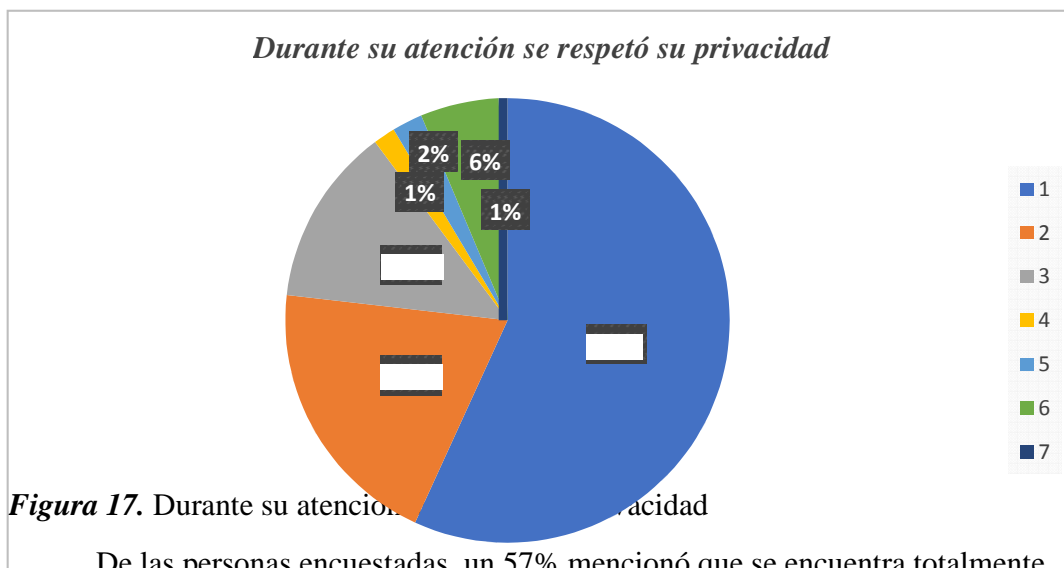
De los encuestados, el 29% se encuentra totalmente satisfecho, el 18% se encuentra ligeramente satisfecho, el 17% se encuentra moderadamente satisfecho, mientras que un 11% no se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, como se puede notar existe un porcentaje elevado de aceptación al enunciado de que el comportamiento de los empleados les inspira confianza.

Tabla 18

Durante su atención se respetó su privacidad

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	57%
Moderadamente insatisfecho	20%
Ligeramente insatisfecho	13%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1%
Ligeramente satisfecho	2%
Moderadamente satisfecho	6%
Totalmente satisfecho	1%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago



insatisfecho, un 20% moderadamente insatisfecho, un 13% ligeramente insatisfecho, como se puede notar la mayoría de los usuarios del laboratorio clínico se encuentran en total desacuerdo con el enunciado de que durante la atención se respetó su privacidad, al ser que en su mayoría concuerda con esta novedad habrá que tomar los correctivos necesarios para mejorar esta situación.

Tabla 19

Los empleados del laboratorio fueron corteses con usted

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	13%
Moderadamente insatisfecho	10%
Ligeramente insatisfecho	14%
Ni insatisfecho ni satisfecho	13%
Ligeramente satisfecho	19%
Moderadamente satisfecho	16%
Totalmente satisfecho	15%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

Los empleados del laboratorio fueron corteses con usted

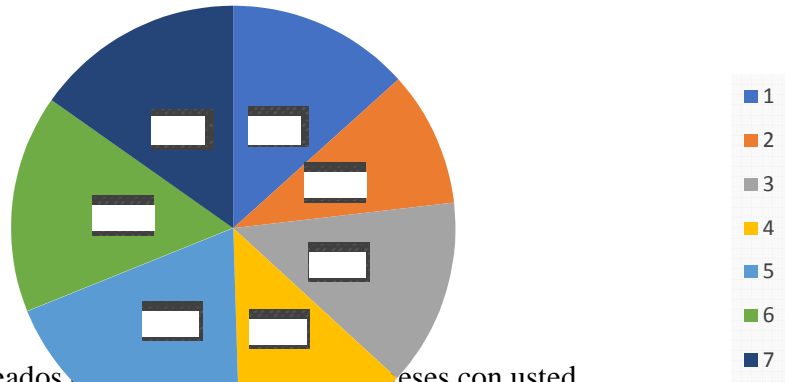


Figura 18. Los empleados del laboratorio fueron corteses con usted

De las personas encuestadas, un 15% se encuentran ligeramente satisfechos,

un 16% se encuentran moderadamente satisfechos, un 15% se encuentran totalmente satisfechos, un 14% se encuentra ligeramente insatisfecho, un 13% se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, mientras que otro 13% se encuentra totalmente insatisfecho seguido por un 10% que se encuentra moderadamente insatisfecho, como se puede notar los datos mencionan que casi mitad los usuarios del laboratorio clínico se encuentran insatisfechos con el enunciado de que los empleados fueron corteses con los usuarios, dato que se debe tomar en cuenta para mejorar.

Tabla 20

Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	23%
Moderadamente insatisfecho	10%
Ligeramente insatisfecho	13%
Ni insatisfecho ni satisfecho	7%
Ligeramente satisfecho	20%
Moderadamente satisfecho	11%
Totalmente satisfecho	16%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

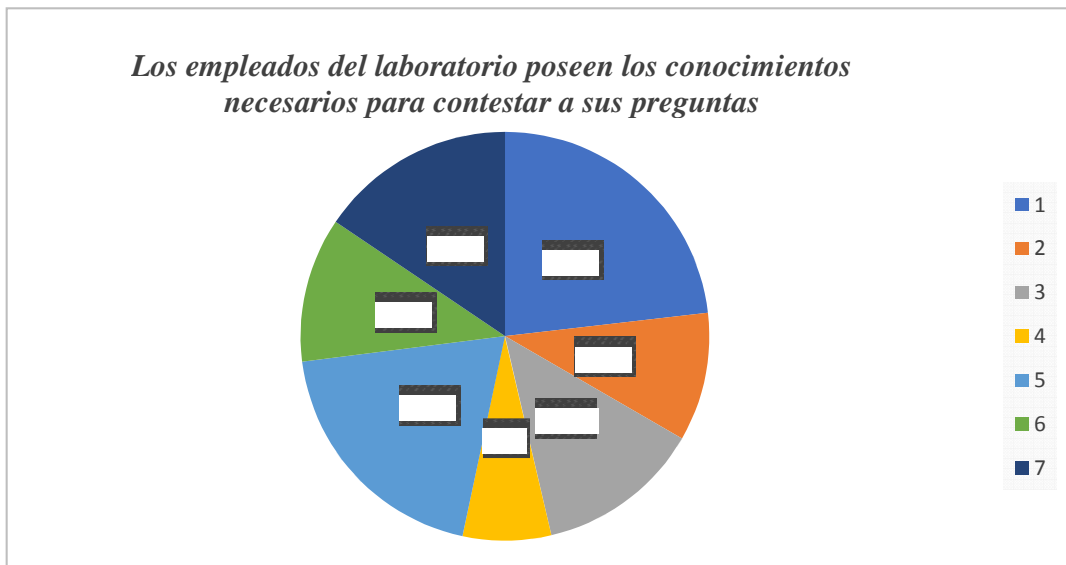


Figura 18. Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas

De las personas encuestadas, un 23% se encuentra totalmente insatisfecho, un 20% se encuentra ligeramente satisfecho, un 16% se encuentra totalmente satisfecho, un 13% se encuentra ligeramente insatisfecho, un 11% se encuentra moderadamente satisfecho, un 10% se encuentra moderadamente insatisfecho, seguido por un 7% que no se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho. Se puede notar que un gran número de usuarios del laboratorio clínico se encuentra insatisfecho con el enunciado de que los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus

preguntas, razón por la cual se deben tomar medidas correctivas para solucionar este inconveniente.

El último grupo de preguntas están relacionadas con las declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Empatía y los datos obtenidos son los siguientes:

Tabla 21
El personal del laboratorio fue paciente con usted

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	20%
Moderadamente insatisfecho	16%
Ligeramente insatisfecho	10%
Ni insatisfecho ni satisfecho	12%
Ligeramente satisfecho	17%
Moderadamente satisfecho	10%
Totalmente satisfecho	15%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

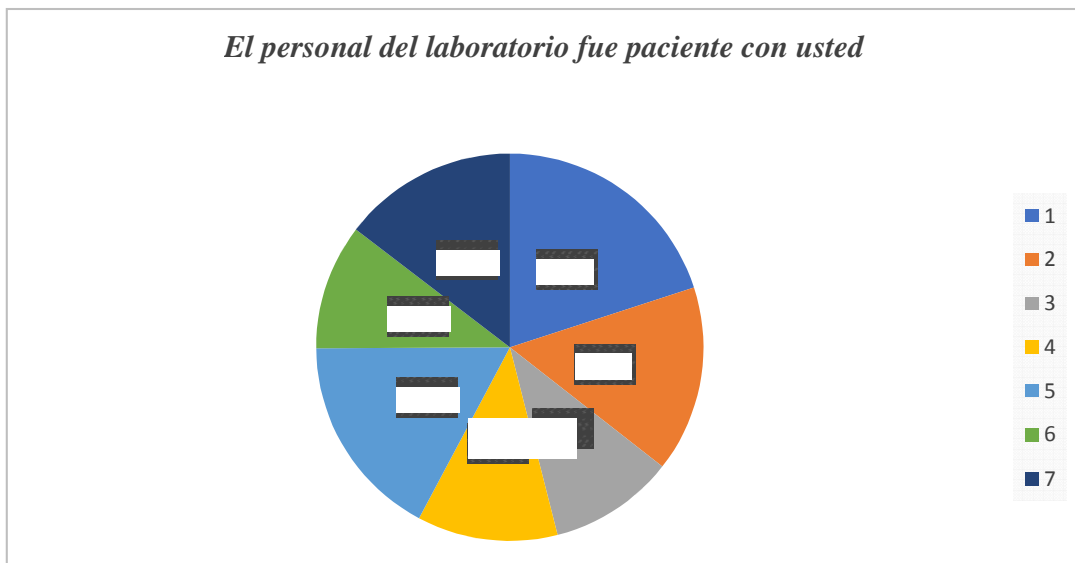


Figura 19. El personal del laboratorio fue paciente con usted

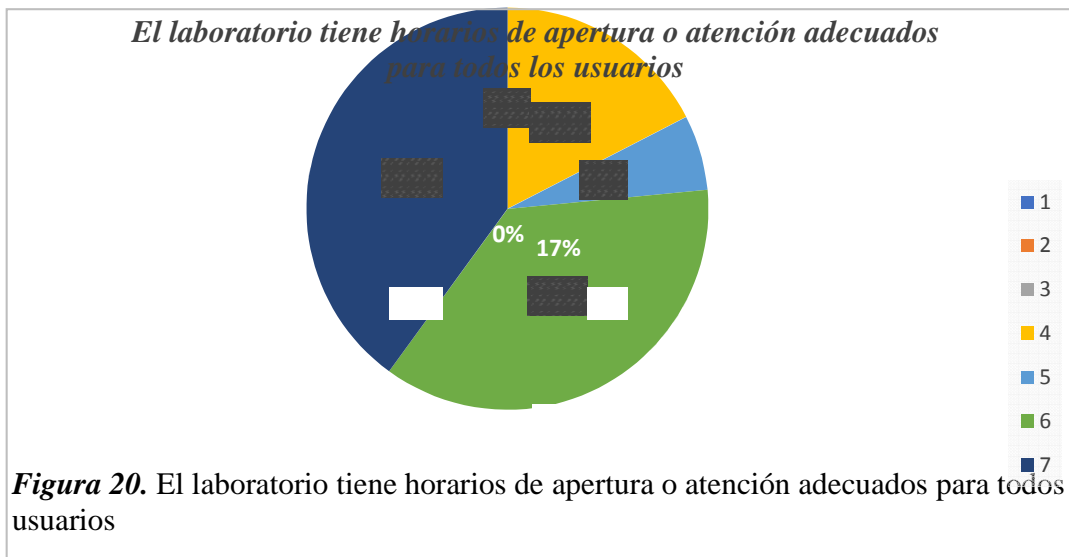
De los pacientes encuestados, un 20% se encuentra totalmente insatisfecho, un 17% se encuentra ligeramente satisfecho, un 16% se encuentra moderadamente insatisfecho, un 15% se encuentra totalmente satisfecho, un 12% se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, un 10% se encuentra moderadamente satisfecho y otro 10% se encuentra se encuentra ligeramente insatisfecho. Con estos datos se puede observar que la opinión de los usuarios del laboratorio clínico se encuentra dividida en partes casi iguales, por un lado, están en total desacuerdo y por otro lado está, en total acuerdo con el enunciado de que el personal del laboratorio fue paciente, por tal motivo este punto si hay que considerarlo para mejora.

Tabla 22

El laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos los usuarios

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	0%
Moderadamente insatisfecho	0%
Ligeramente insatisfecho	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	17%
Ligeramente satisfecho	6%
Moderadamente satisfecho	37%
Totalmente satisfecho	40%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago



De las personas encuestadas, el 40% mencionó que se encuentra totalmente satisfecho, el 37% se encuentra moderadamente satisfecho, el 17% ni insatisfecho ni satisfecho y un 6% ligeramente satisfecho. Como se puede notar los usuarios del laboratorio clínico están en total acuerdo con el enunciado de que el laboratorio tiene horarios o atención adecuados para todos los usuarios.

Tabla 23

El laboratorio cuenta con empleados que le proporcionan una atención personalizada

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	15%
Moderadamente insatisfecho	23%
Ligeramente insatisfecho	12%
Ni insatisfecho ni satisfecho	22%
Ligeramente satisfecho	7%
Moderadamente satisfecho	11%
Totalmente satisfecho	10%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

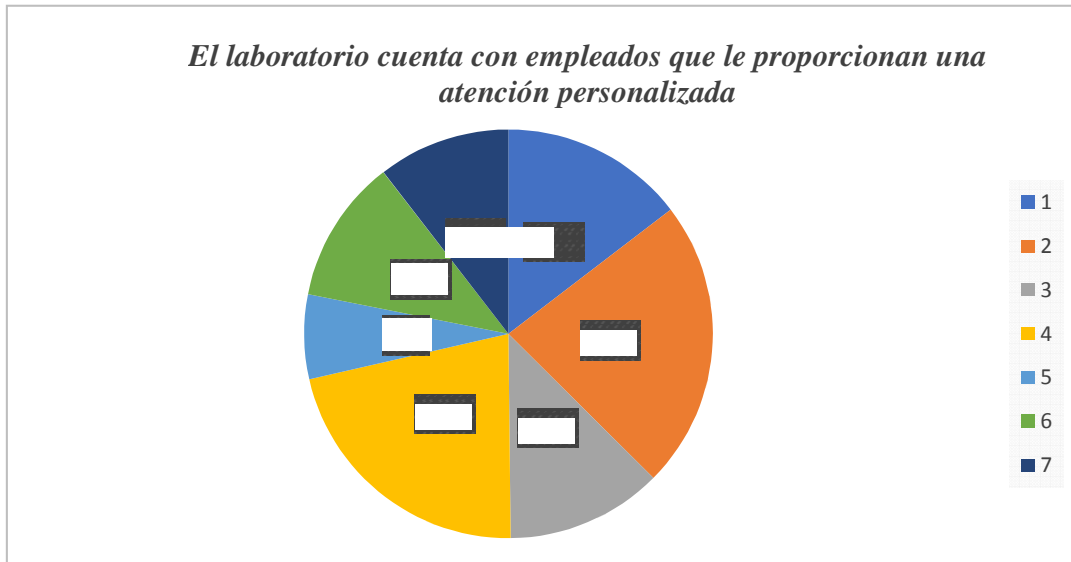


Figura 21. El laboratorio cuenta con empleados que le proporcionan una atención personalizada

De las personas encuestadas, un 23% se encuentra moderadamente insatisfecho, un 22% ni insatisfecho ni satisfecho, un 15% totalmente insatisfecho, un 11% moderadamente satisfecho, un 10% se encuentra totalmente satisfecho mientras que un 7% se encuentra ligeramente satisfecho. Como se puede notar una cantidad considerable de usuarios del laboratorio clínico se encuentra insatisfecho con el enunciado de que el laboratorio cuenta con empleados que le proporcionan atención personalizada al paciente, siendo este punto también de consideración para mejora.

Tabla 24

El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	10%
Moderadamente insatisfecho	11%
Ligeramente insatisfecho	7%
Ni insatisfecho ni satisfecho	22%
Ligeramente satisfecho	12%
Moderadamente satisfecho	23%
Totalmente satisfecho	15%

Fuente: Encuesta SERVQUAL Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del

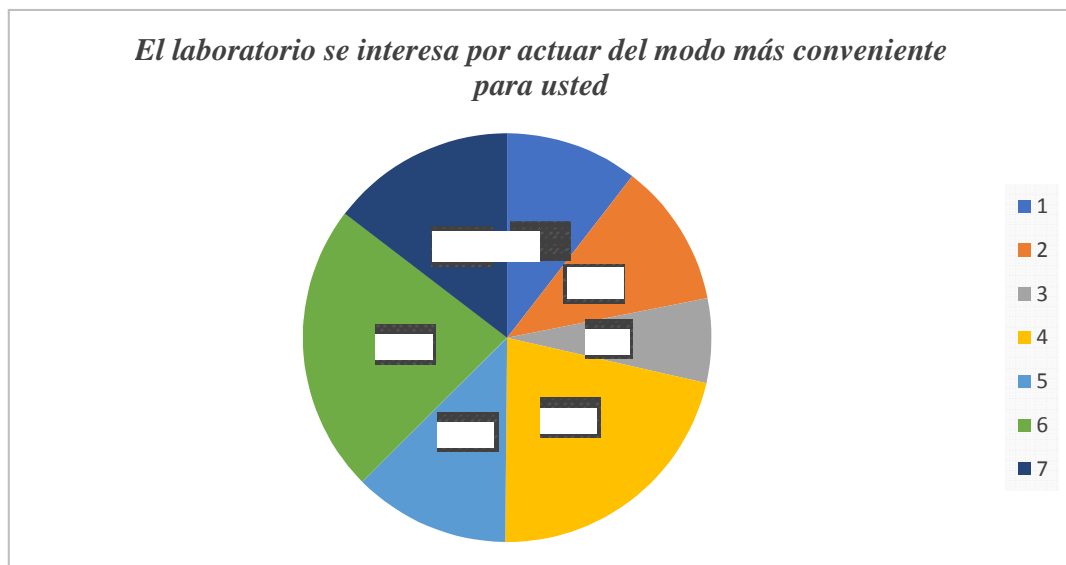


Figura 22. El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted

De las personas encuestadas, un 23% se encuentra moderadamente satisfecho, un 22% ni insatisfecho ni satisfecho, el 15% totalmente satisfecho, un 11% se encuentra moderadamente insatisfecho, un 10% se encuentra totalmente insatisfecho, un 7% se encuentra ligeramente insatisfecho. Como se puede notar la mayoría se encuentran insatisfechos de que el laboratorio clínico se interesa por actuar del modo más conveniente para los usuarios.

Tabla 25

Los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas

RESPUESTA	PORCENTAJE (%)
Totalmente Insatisfecho	7%
Moderadamente insatisfecho	6%
Ligeramente insatisfecho	13%
Ni insatisfecho ni satisfecho	67%
Ligeramente satisfecho	63%
Moderadamente satisfecho	72%
Totalmente satisfecho	30%

Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a usuarios del laboratorio de Clínica Santiago

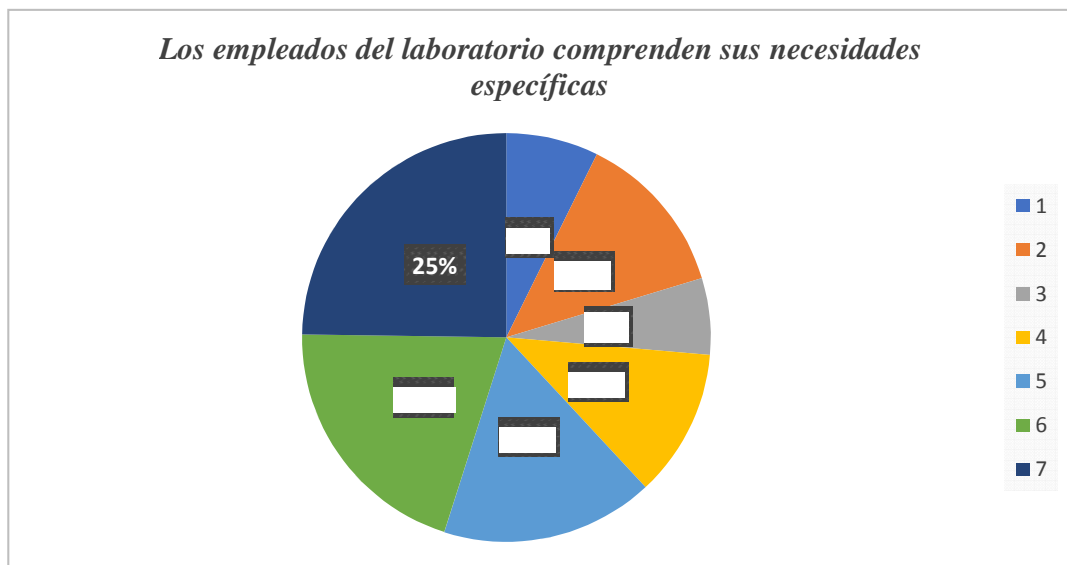


Figura 23. Los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas

De las personas encuestadas, un 25% se encuentra totalmente satisfecho, un 20% se encuentra moderadamente satisfecho, un 17% se encuentra ligeramente satisfecho, un 13% moderadamente insatisfecho, un 12% se encuentra de insatisfecho ni satisfecho. Como se puede notar los usuarios del laboratorio clínico en su mayoría están en total acuerdo con el enunciado de que los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas.

Conclusión de las encuestas realizadas

Los resultados de las encuestas reflejaron que si bien el servicio que presta el laboratorio clínico es muy indispensable para los pacientes no está siendo eficiente y por ende los usuarios del servicio se encuentran insatisfechos, los hallazgos más importantes encontrados en la encuesta se detallan a continuación:

En cuanto a la percepción de la dimensión de bienes tangibles, que fue el primer criterio que se tomó en cuenta para realizar las encuestas se pudieron determinar los siguientes puntos con los cuales los usuarios del laboratorio clínico se encuentran insatisfechos, un 58% mencionó que están en total desacuerdo con las instalaciones físicas del laboratorio ya que algunos manifestaban que la sala de espera es muy pequeña y que deben permanecer parados esperando el turno para ser atendidos, un 53% están en total desacuerdo con el material asociado con el servicio ya que el área de cajas y recepción de muestras no se encuentran debidamente señalizados, motivo por el cual se pierde tiempo ya que al momento de hacer fila no se sabe dónde se factura y donde se entrega las muestras, además no existe información necesaria como tiempo de espera ni preparación para la toma de muestras.

De la encuesta realizada, en el criterio sobre la dimensión de Confiabilidad se pudo notar que un 49% se encuentra insatisfechos con los plazos de entrega de resultados, ya que la queja más frecuente es que los exámenes no están en la hora que el laboratorio menciona que va a entregar y la queja proviene de pacientes que vienen de consulta externa ya que el médico que va a revisar los exámenes en ocasiones no puede esperar mucho tiempo porque tiene más consultas por atender, también un 42%

de los usuarios del laboratorio clínico se encuentran insatisfechos con el tiempo que deben esperar para recibir la atención, ya que mencionan que el laboratorio no lleva un correcto registro de llegada de pacientes lo que ocasiona que se tenga que perder tiempo en la espera de la atención.

De la encuesta realizada, en el criterio sobre la dimensión de Responsabilidad se pudo notar que existe un porcentaje elevado de usuarios del laboratorio clínico que corresponde al 79%, se encuentran insatisfechos o en total desacuerdo, ya que no se les explicó con exactitud cómo debía ser la preparación para la toma de muestras, en vista de que la preparación depende del tipo de exámenes a realizarse.

De la encuesta realizada, en el criterio sobre la dimensión de Seguridad, se puede notar que el porcentaje de insatisfacción es elevado al momento de hablar sobre si se respetó la privacidad al momento de la atención, un 90% se encuentra en total desacuerdo y es porque el área donde se realizan las tomas de muestras de sangre no es un área privada, generando malestar e incomodidad en los usuarios del laboratorio.

De la encuesta realizada, en el criterio sobre la dimensión de la Empatía se pudo notar que un 46% de los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención brindada por el personal del laboratorio ya que mencionan que no fueron pacientes a la hora de atenderlos.

Con los datos obtenidos en la encuesta se comprueba la hipótesis planteada de que la calidad del servicio del laboratorio clínico incidirá positivamente en la atención de los pacientes del laboratorio.

Capítulo IV

Propuesta

Este trabajo investigativo tiene como objetivo desarrollar una propuesta adecuada para mejorar la calidad de servicio en el laboratorio clínico de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo, para lo cual se realizaron 315 encuestas a pacientes comprendidos entre edades de 18 a 60 años, se utilizó el modelo de medición SERVQUAL y los criterios utilizados fueron elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. (Cabello & Chirinos, 2012).

Objetivo General de la propuesta

Diseñar estrategias en base a los datos obtenidos en la aplicación de la metodología SERVQUAL, para mejorar la calidad de los servicios del laboratorio clínico de Clínica Santiago.

Desarrollo de la Propuesta

De acuerdo con la encuesta realizada se pudo notar algunos aspectos en los cuáles el laboratorio clínico de la Clínica Santiago debe tomar los correctivos y realizar mejoras para que los clientes se encuentren satisfechos de la atención recibida, por tal motivo en la siguiente tabla se muestra una propuesta de mejora de la calidad de atención:

Tabla 26
Propuesta de mejoras

CRITERIOS UTILIZADOS	PUNTOS POR MEJORAR	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Percepción de la dimensión de bienes tangibles	Instalaciones Físicas del laboratorio	Mejorar las instalaciones físicas	Adecuación y mantenimiento de la sala de espera
	Material asociado con el servicio	Implementación de material informativo asociado al servicio	Señalización de todas las áreas del laboratorio Elaboración de trípticos y volantes
Percepción de la dimensión de Confiabilidad	El laboratorio no cumple con los plazos de entrega de resultados	Mejorar el tiempo de procesamiento de exámenes y entrega de resultados	Adquisición de equipos de laboratorio a comodato Registro digital de exámenes patológicos
	El laboratorio no lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo	Disminuir el tiempo de espera de los pacientes para la toma de muestras	Adquisición de un sistema de turnos Contratación de una auxiliar de laboratorio
Percepción de la dimensión de Responsabilidad	Los empleados del laboratorio no explican con exactitud cómo se va a realizar la toma de muestras	Mejorar la comunicación entre personal de laboratorio y usuarios	Elaboración de instructivos para los usuarios del laboratorio clínico
Percepción de la dimensión de Seguridad	Durante la atención, no se respeta la privacidad	Ofrecer un lugar tranquilo y seguro al paciente	Reubicar la entrada del laboratorio clínico
	Los empleados del laboratorio no poseen los conocimientos necesarios para contestar las preguntas	Implementar un Plan de capacitación continua	Capacitación del personal mínimo dos veces en el año
Percepción de la dimensión de Empatía	El personal del laboratorio no es paciente	Desarrollar un Plan de comunicación interno	Reuniones periódicas con el personal Medición de la atención con indicadores

Estrategias de mejora sobre la percepción de la dimensión de bienes tangibles

Las estrategias para la mejora de la percepción de la dimensión de bienes tangibles son la mejora de las instalaciones físicas y la implementación de material informativo relacionado con el servicio y a continuación se explican en detalle cada una de las estrategias.

Mejorar las instalaciones físicas. Es necesario la adecuación sala de espera ya que actualmente, los pacientes tienen que permanecer parados hasta que les toque el turno para la toma de muestras, debido a que no existen suficientes asientos, lo que genera aglomeración de personas, tanto de las que hacen fila para facturar, como de las personas que esperan para la toma de muestras, por tal motivo se propone aumentar el número de asientos para que todos los usuarios puedan esperar sentados en vista de que el espacio físico si es factible para la implementación de asientos que no ocupen tanto espacio como los actuales.

Además, es necesario pintar las paredes del área de la sala de espera ya que no se les ha dado un buen mantenimiento, también realizar la revisión de la iluminaria en vista de que algunas lámparas no funcionan, además realizar una limpieza profunda tanto de vidrios y techo, a su vez pulir el piso ya que en algunas partes se encuentra manchado dando un mal aspecto al área.

Implementación de material informativo asociado al servicio. El área de cajas y recepción de muestras no se encuentran debidamente señalizados, por tal razón se pierde tiempo ya que al momento de hacer fila no se sabe dónde se factura y donde se entrega las muestras, motivo por el cual, se propone señalar tanto el área de cajas como recepción de muestras, poniendo rótulos informativos, de tal forma el

usuario del laboratorio clínico conozca donde tiene que realizar la fila. También se propone poner un rótulo señalizando la entrada del laboratorio, ya que muchos usuarios no saben dónde se encuentra el laboratorio y pierden tiempo recorriendo toda la clínica hasta encontrar el mismo.



Figura 24. Entrada principal sin señalización. Elaboración propia



Figura 25. Propuesta señalización entrada laboratorio. Elaboración propia

Además, se propone realizar trípticos y volantes sobre los diferentes tipos de exámenes que se realizan, este material debe ser informativo y llamativo, y se deben colocar exhibidores a lo largo del laboratorio y en puntos estratégicos de la Clínica de tal manera los pacientes conozcan los servicios que ofrece el laboratorio clínico.

HOSPITAL GENERAL
Clínica Santiago
Desde 1981 cuidando su salud

SERVICIOS DE LABORATORIO

EXAMENES:

- › Hematológicos
- › Bioquímicos
- › Hormonales
- › Genéticos
- › Inmunológicos
- › Microbiológicos
- › Parasitológicos
- › Viroológicos
- › Citológicos
- › Histopatológicos
- › Toxicológicos

Ademas con fines preventivos:

- › Diagnóstico o control de tratamiento de enfermedades
- Estados fisiológicos y más...

24 Horas Emergencia

Visítanos en:

- @Santiagoclinicaec
- Clínica Santiago

Av. Quito y Oranzonas
Telf. 02 383 6370
Santo Domingo - Ecuador
www.clinicasantiago.com.ec

Figura 26. Diseño de volantes. Elaboración propia.

Estrategia sobre la percepción de la dimensión de Confiabilidad

Dentro de las estrategias sobre la percepción de la dimensión de Confiabilidad se encuentran la de mejorar el tiempo de procesamiento de exámenes y entrega de resultados y disminuir el tiempo de espera de los pacientes para la toma de muestras, a continuación, se explica a detalle cada estrategia.

Mejorar el tiempo de procesamiento de exámenes y entrega de resultados. El motivo de la demora de entrega de resultados de exámenes es por el tipo de equipos que el laboratorio clínico posee, ya que estos equipos no permiten el procesamiento del mayor número de muestras, por tal razón se propone la adquisición de equipos a comodato en especial para procesamiento de muestras de pruebas básicas y de mayor demanda como el análisis de química sanguínea e Inmunología.

Se propone la adquisición de equipos a comodato, ya que hoy día varias empresas ofrecen este tipo de servicio y en vez de invertir grandes cantidades de dinero en la compra un equipo con este nuevo modelo de negocio lo único que se tiene que adquirir con la empresa que se va a trabajar a comodato son los reactivos para el procesamiento de muestras. Al modernizar los equipos se va a poder procesar mayor número de muestras en el menor tiempo posible, de tal manera que se podrá entregar a tiempo los resultados.

Para esta modalidad se propone adquirir el comodato con la Empresa Roche ya que esta Empresa se ha caracterizado por ser la pionera en equipos de última tecnología y fiabilidad de los resultados, el número base de reactivos a comprar mensualmente es de 30 cajas cada una de ellas vienen con 24 reactivos dando un total de 720 reactivos mensuales.

El modelo de equipo que se va a obtener a Comodato es el Cobas 6000, que incluye el Cobas c 501 y el Cobas e 601, estos equipos van a permitir el procesamiento hasta de 2000 muestras diarias, para pruebas de química clínica e inmunoanálisis.



Figura 27. Equipos a Comodato Cobas 6000.

Tomado de: Roche (2018)

Otro problema al entregar los resultados, son las muestras que se envían a realizar a otros laboratorios como son las muestras patológicas, ya que los resultados los entregan hasta después de 15 días y el laboratorio al cual se envía las muestras, la política de ellos es no enviar digitalmente sino físicamente los resultados.

Cuando vienen los resultados físicos al laboratorio de Clínica Santiago, no se quedan con un respaldo de dichos exámenes y no lleva un control de que si se entregó o no los resultados al paciente, por tal motivo se propone llevar un control de manera digital, solicitando al departamento de sistemas de Clínica Santiago que adicione una opción que permita incorporar al historial clínico del paciente los resultados de los exámenes, para realizar esta opción se tendrá que escanear los resultados para luego

agregarlos al historial, adjuntando la fecha de entrega del mismo al paciente, a su vez con este archivo se puede solicitar el correo electrónico al paciente y enviarle por ese medio los resultados.

Este método ayudará posteriormente, si el paciente ha extraviado los resultados del examen realizado y si no posee correo electrónico, el laboratorio de la Clínica Santiago pueda entregar una copia del mismo ya que se va a quedar con respaldos, lo cual no sucede en la actualidad, ya que cuando el paciente solicita que de nuevo se imprima los resultados, el laboratorio debe pedir al laboratorio externo que imprima de nuevo el resultando, generando demoras en el requerimiento del usuario.

Disminuir el tiempo de espera de los pacientes para la toma de muestras.

Para disminuir el tiempo de espera de los pacientes, se propone la adquisición de un sistema de turnos, ya que actualmente, los usuarios se quejan de que no se respeta la hora de llegada de cada paciente, por esta razón con este sistema, el paciente cuando cancele sus exámenes y ya se encuentre preparado para la toma de muestras, se acercará a la máquina generadora de turnos y obtendrá a través de la misma un turno, se dirigirá a la sala de espera, en la cual en una pantalla aparecerá el turno actual y a más de eso esa pantalla ofrecerá entretenimiento mientras espera el turno, el profesional que recepta las muestras será el encargado de gestionar el avance de los turnos.

La empresa con la que se sugiere trabajar en con Captivanet, es una empresa que se dedica a la publicidad digital y también instala sistemas de turnos y ha trabajado con grandes empresas como CNT, Claro, IESS entre otras.



Figura 28. Modelo de sistema de turnos.

Tomado de: Captivanet (2017)

Otra propuesta para disminuir el tiempo de espera, es la contratación de una auxiliar de laboratorio, en vista de que en la actualidad, el laboratorio clínico cuenta con una auxiliar de laboratorio, quien realiza la toma de muestras, pero no se abastece para la cantidad de pacientes que se presentan a diario, lo que genera demora en el tiempo de atención, por tal motivo se propone la contratación de una auxiliar de laboratorio a medio tiempo para que pueda reforzar los horarios de 8h00 a 12h00 que es el horario donde más afluencia de pacientes tiene el laboratorio, además como va a aumentar el personal es necesario aumentar el número de cubículos para la toma de muestras, se sugiere tres, debido a que si existen casos emergentes se designaría a uno de los profesionales del laboratorio clínico que se encargue de estos casos para no retrasar la toma de muestras de los demás pacientes.

Estrategias sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad

Dentro de la estrategia sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad se encuentra mejorar la comunicación entre personal de laboratorio y usuarios.

Mejorar la comunicación entre personal de laboratorio y usuarios. Se realizará a través de la elaboración de instructivos para los usuarios del laboratorio clínico, estos instructivos se los va a adicionar en la hoja de pedido de laboratorio en la parte de atrás, de tal manera que cuando el médico le entrega la orden de exámenes puede indicarle la forma de preparación que ya está impresa en la hoja de pedido mismo y cuando el cliente se acerca al área de caja de laboratorio la cajera también le puede recordar la forma de preparación, a su vez cuando el auxiliar va a tomar la muestra debe de preguntar al paciente si está preparado de la forma correcta, a través de este medio se mejorará la comunicación con el paciente en lo que respecta a la toma de muestras.

INDICACIONES:

EXAMEN DE SANGRE

- El día anterior al examen, hacer una dieta libre de carne, huevos, leche. Por la noche servirse aguas aromáticas con tostadas, no realizar esfuerzo físico 24 horas antes, ni ingerir alcohol.
- Presentarse en ayunas al Laboratorio desde 7:00 a.m.

EXAMEN DE ORINA

- Solicitar el recipiente.
- Realizar un lavado genital en la mañana con agua corriente.
- Recoger la primera orina de la mañana desechando el primer chorro.
- Abstenerse de relaciones sexuales el día anterior a la recolección de la muestra.
- Llevar al laboratorio lo más pronto posible.

EXAMEN DE HECES

- Solicitar el recipiente.
- Realizar una dieta libre de carne, vegetales crudos, maíz, maní o ciruelas durante tres días.
- Recoger la muestra en un recipiente limpio y seco, no debe contaminarse con orina.
- Llevar la muestra dentro de la hora siguiente a la recolección.
- No es necesario tomar laxantes.
- No llevar muestras recolectadas luego de exámenes radiológicos contrastados. (BARIO)

EXAMEN SERIADOS

- Deben traerse tres muestras distintas, una cada día durante tres días.

NOTA: Para otros exámenes solicitar indicaciones en el Laboratorio.
Para tomas a domicilio o clínicas, comunicar con anticipación.

MUCHO AGRADECEREMOS SE SIRVA PROPORCIONARNOS LOS SIGUIENTES DATOS

- Medicamentos que haya tomado en los últimos tres días previos a los exámenes, especialmente si el pedido es de sangre.
- De ser posible indicar la cantidad y cada cuantas horas se administró los mismos.

Figura 29.Instructivos para el usuario. Elaboración propia.

Estrategias sobre la percepción de la dimensión de la Seguridad

La estrategia sobre la percepción de la dimensión de la Seguridad es ofrecer un ambiente tranquilo y seguro al paciente al momento de la toma de muestras y además implementar un Plan de capacitación continua para el personal.

Ofrecer un ambiente seguro y tranquilo al paciente. Esto se lo realizaría reubicando la entrada al laboratorio clínico, en vista de que, para ingresar al laboratorio clínico, se debe pasar por el área de toma de muestras de sangre, generando incomodidad para los usuarios y por esta razón los mismos sienten que no se está respetando su privacidad. Para realizar tal acción, es necesario modificar el área de cajas, ya que esa área tiene un mesón de granito, es necesario tumbar parte del mesón ubicar la entrada ahí, de tal manera que el área de toma de muestras quedaría independiente a la entrada y va a ser un lugar cómodo y seguro para poder realizar la toma de muestras.



Figura 30. Puerta de entrada actual del Laboratorio. Elaboración propia

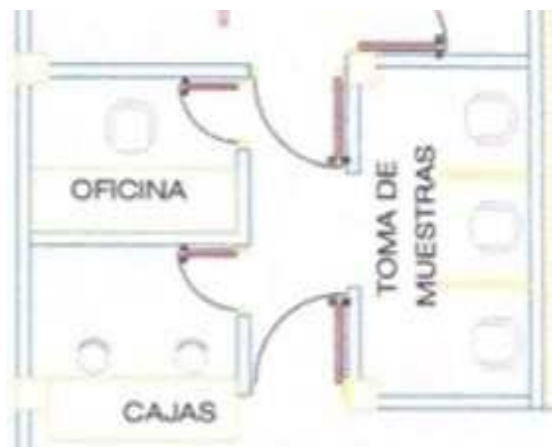


Figura 31. Plano de propuesta de entrada del Laboratorio. Elaboración propia.

Plan de capacitación continua para el personal. Se propone que el personal se capacite por lo menos dos veces al año y para que el personal se sienta motivado se propone que Clínica Santiago cubra un 50% de los gastos incurridos en la capacitación, cursos o seminarios de formación, cuando esta sea externa, o a su vez podría contratar moderadores para que realicen capacitaciones al personal en el lugar de trabajo. Los temas en los que se deberían capacitar son los relacionados a su puesto de trabajo como procedimientos, metodologías, seguridad en el trabajo y también de atención al cliente, de tal manera que el personal se encuentre apto para responder a todas las preguntas que realice el usuario del laboratorio clínico.

Estrategias sobre la percepción de la dimensión de la Empatía

Se propone elaborar e implementar un Plan de Comunicación Interno, este plan, consiste en realizar reuniones mensuales con todo el personal del laboratorio clínico, con la finalidad de concientizar al personal sobre la calidad del servicio que se debe ofrecer a los usuarios del laboratorio clínico, además del trato paciente y amable que debe existir, a partir de realizadas las reuniones el personal de laboratorio

entrará en un proceso de evaluación y mediante indicadores se les medirá la calidad de servicio que están dando a todos los usuarios del laboratorio clínico de Clínica Santiago. Estas reuniones estarán organizadas por el departamento de recursos humanos.

Presupuesto de la propuesta

El laboratorio clínico de la Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo, deberá contar con un presupuesto para poder implementar las estrategias descritas en la propuesta de mejoras, de ese modo podrá mejorar la calidad del servicio y por ende logrará la satisfacción de los usuarios.

Tabla 27
Presupuesto

ACCIONES	TAREAS	DETALLE	PRESUPUESTO
Adecuación de la sala de espera	Aumentar número de asientos	7 filas cada uno de 4 asientos precio unitario: \$150	\$1050,00
	Mantenimiento paredes laboratorio	Mano de obra: \$300 pintura: \$600 materiales varios: \$200	\$950,00
	Cambio de iluminaria	Número de iluminarias a cambiar: 10 precio unitario: \$60	\$600,00
TOTAL			\$2680,00
Señalización de todas las áreas del laboratorio	Señalización de área de cajas y toma de muestras	2 cajas (2 rótulos) 40x20 cm Precio unitario: \$40,00	\$80,00
	Ubicar un rótulo en la entrada de laboratorio	100x40 cm	\$180,00
Elaboración de material informativo relacionado al laboratorio clínico	Elaboración de trípticos, volantes y exhibidores	Trípticos (20000) \$2000 Volantes (20000) \$1000 Exhibidores (10) \$500	\$3500,00
TOTAL			\$3760,00
Adquisición de equipos de laboratorio a comodato	Adquirir dos equipos a comodato	Compra de reactivos c/caja \$56,00 (30 cajas mensuales, 360 anuales)	\$20160,00
Registro digital de exámenes patológicos	Conseguir equipo de cómputo y conexión a internet	Impresora Epson (scanner) \$320,00 Computadora \$680,00 mínimo con procesador i5.	\$1030,00

		Cables para conexión \$30,00	
Adquisición de un sistema de turnos	Contratar a Empresa Captivanet	Pantalla: \$400,00 Sistema: \$350,00 Materiales: \$170,00	\$920,00
Contratación de una auxiliar de laboratorio y aumento de cubículos para toma de muestras	Contratar a personal de medio tiempo Incrementar a tres el número de cubículos toma de muestras	Mensual: \$196.94 x 12 para el cálculo anual más décimos y vacaciones. Total: \$2757,16 sillas para toma de muestras: 2 x \$120 c/u: \$240,00 Divisiones: 2 x \$50,00 c/u= \$100,00 Porta implementos para toma de muestras: 2 x \$40,00= \$80,00	\$3177,16
TOTAL			\$25287,16
Elaboración de instructivos para los usuarios del laboratorio clínico	Instructivos medida (15x15 cm) cantidad 20000	Precio x 2000= \$120,00	\$1200,00
TOTAL			\$1200,00
Reubicar la entrada del Laboratorio Clínico	Tumbar parte del mesón de granito de cajas Modificar la puerta de entrada Adecuar sala de toma de muestras	Mano de obra y materiales (Tumbada y arreglo de mesón granito) \$670,00 Pintura y mano de obra \$150,00 Iluminaria \$100,00	\$920,00
Capacitación del personal	Cursos, seminarios, talleres, dos veces por año	Presupuesto de \$400 por cada empleado (9 en total)	\$3600,00
TOTAL			\$4520,00
Plan de comunicación interno	Reuniones mensuales	Material de apoyo \$600 Refrigerio \$500	\$1100,00
TOTAL			\$1100,00
PRESUPUESTO TOTAL			\$38547,16

Cronograma de la propuesta

El cronograma para la implementación de la propuesta es el siguiente:

SEMANAS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Adecuación de la sala de espera	■				■																																							
Señalización de todas las áreas del laboratorio					■																																							
Elaboración de material informativo relacionado al laboratorio clínico									■																																			
Adquisición de equipos de laboratorio a comodato													■				■				■																							
Registro digital de exámenes patológicos																									■																			
Creación de un sistema de turnos																													■															

Contratación de una auxiliar de laboratorio											
Elaboración de instructivos para los usuarios del laboratorio clínico											
Reubicar el área de toma de muestras											
Capacitación del personal											
Plan de comunicación interno											

Conclusiones

De la revisión realizada de la fundamentación teórica, se concluyó que las entidades dedicadas a brindar servicios de salud, en especial los laboratorios clínicos motivo de estudio de este proyecto, deben de dar mayor énfasis a brindar un servicio de calidad, el cual pueda satisfacer todas las necesidades de los usuarios. Lo más importante es la percepción que tiene el usuario hacia el servicio, ya que, si no se entrega un servicio de calidad, se disminuirán los usuarios y por ende el prestigio del laboratorio clínico. Para poder brindar un servicio de calidad es necesario, que los trabajadores tengan en su mente que es de suma importancia lo que los usuarios piensen del servicio, ya que ellos son la imagen del establecimiento clínico y van a ser los primeros con los que el usuario va a interactuar, entonces depende mucho la atención que ellos brinden para que el usuario se encuentre satisfecho o insatisfecho de la atención.

Mediante la metodología SERVQUAL, aplicada a los pacientes del laboratorio clínico en total 377, se pudo notar que, aunque el laboratorio clínico se esfuerza por brindar un servicio de calidad, existen factores que inciden en la insatisfacción del usuario del laboratorio clínico, la encuesta midió cinco criterios de evaluación de calidad tales como:

- *Bienes tangibles.* Un 58% mencionó que se encuentra en total desacuerdo con las instalaciones físicas y un 53% está en total desacuerdo con respecto al material asociado con el servicio, esto demuestra que el paciente desea ser atendido en un lugar cómodo,

limpio y que cuente con la debida información para la realización de exámenes, de tal manera el paciente se sentirá satisfecho y seguro de realizarse los exámenes en el Laboratorio Clínico.

- *Confiabilidad.* Un 42% se encuentra en total desacuerdo con respecto al tiempo que deben esperar para recibir la atención y también un 49% están en total desacuerdo con el tiempo de entrega de resultados, para los pacientes que viven en lugares lejanos o que laboran bajo un horario, les resulta difícil poder realizarse los exámenes y el retiro de los resultados ya que en algunas veces les toca venir varias veces para poder retirar los exámenes por la demora de tiempo lo que constituye en una insatisfacción para el paciente.
- *Responsabilidad.* Un 79% mencionó que no recibió la debida información de cómo tenía que prepararse para la realización de exámenes, esto muestra lo fundamental que es la comunicación con el paciente para garantizar exactitud en los exámenes médicos realizados.
- *Seguridad.* Un 90% mencionó que no se respetaba su privacidad al momento de realizarse los exámenes, este porcentaje es demasiado elevado lo que demuestra que es imprescindible realizar cuanto antes cambios, para que el paciente se sienta seguro y tranquilo al momento de sus exámenes.
- *Empatía.* Un 46% de los encuestados mencionaron que el personal no fue paciente en el momento de atenderlos, generando insatisfacción en los usuarios y desconfianza hacia el personal que labora en el

laboratorio clínico, ya que si el paciente no es atendido con calidad y calidez puede optar por acudir a otro establecimiento a realizarse los exámenes médicos.

Para que los usuarios del laboratorio clínico se encuentren satisfechos con la calidad de atención, se llegó a la conclusión que se deben establecer propuestas de mejoras, es por eso que en este proyecto se realizaron varias propuestas para el laboratorio clínico de Clínica Santiago, para mejorar la calidad del servicio tales como: Adecuación de la sala de espera, señalización de todas las áreas del laboratorio, elaboración de trípticos y volantes, registro digital de exámenes patológicos, creación de un sistema de turnos, contratación de una auxiliar de laboratorio, elaboración de instructivos para los usuarios del laboratorio, reubicar el área de toma de muestras, capacitación del personal, Plan interno de comunicación.

Recomendaciones

Se sugiere que exista más estudios de la calidad de los servicios, pero enfocados a la salud, en especial en las áreas de laboratorios clínicos y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, estos estudios se deberían llevar a cabo en todas las instituciones públicas y privadas del país, para conocer con estadísticas actualizadas de la calidad de servicio que se ofrece.

Se recomienda realizar encuestas en el laboratorio clínico utilizando la metodología SERVQUAL, por lo menos dos veces al año, para así conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y comprobar si ha habido cambios en la calidad de los servicios y la percepción de los usuarios, de esta manera se logrará una mejora continua eficiente y eficaz.

Se recomienda socializar la Propuesta de mejoras con todo el personal del laboratorio clínico y también darlo a conocer a todo el personal y accionistas que conforman Clínica Santiago, para concientizar la necesidad de la mejora de los servicios no sólo del área de laboratorio sino también de las demás áreas.

Referencias

- Acuña, J. (2014). *Mejoramiento de la calidad: un enfoque a los servicios*. Cartago: Tecnológica de CR.
- Aguirre, H. (2000). *Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas*. México: Bonanza.
- Amor, R. I. (2016). *El laboratorio clínico y el control de calidad*. Brasilia: Basca.
- Área de Estadística Clínica Santiago. (2017). *Pacientes Laboratorio*. Santo Domingo: Clinica Santiago.
- Balducci, S. (2012). *Gerencia de Calidad en el laboratorio*. Mexico: Latina.
- Blanco, A. (2016). *Atención al Cliente*. Madrid: Piramide.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 88-95.
- Cabrera, D. (2016). *La calidad médica y el valor de la salud*. Quito: Sanitaria 2000.
- Calvo, M. L. (2012). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD. *REVISTA MEDICA DE COSTA RICA Y CENTROAMERICA*, 157-162.
- Captivanet. (2017). *Captivanet*. Obtenido de <http://www.captivanet.net>
- Cenzual, M., & Arroyo, F. (2015). Errores en la identificación del paciente y en muestras biológicas en el proceso analítico. *Calidad Asistencial*, 23-44.

- Dharan, M. (2012). *Control de calidad en los laboratorios clínicos*. Barcelona: Reverté S.A.
- Díaz, R. (2012). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 1-2.
- Dueñas, O. (2014). *Dimensiones de la calidad en los servicios de salud*. Bogotá: Soria.
- Espina, C. F. (2014). *Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico*. España: Médica Panamericana.
- Etcheverry, G. S. (2014). Gestión de Calidad en Laboratorios Clínicos: Implementación de Gestión Clínica. *BIANALISIS*, 1-3.
- Fernández, C. (1999). *El aseguramiento de la calidad en el laboratorio clínico*. Bogotá: Latinoamericana.
- García, Á. S. (2009). Plan anual de la calidad en un servicio de análisis clínicos. *Laboratorio Clínico*, 17-29.
- Gutiérrez, J. &. (2013). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación*. España: Síntesis.
- Guzman, A. M. (2014). *Importancia del laboratorio en el diagnóstico de enfermedades*. Chile: Icaza.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2003). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Félix Varela.

- Horovitz, J. (2015). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. Bogotá: McGraw-Hill.
- INEC. (2010). Población de Santo Domingo de los Colorados. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Juran, J. (2015). *Fundamentos de la calidad*. Brazil: Bookman.
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Madrid: FC Editorial.
- Losada M, R. A. (2007). *Calidad del servicio de salud*. España: Lozada.
- Massip, C. (2015). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34-40.
- Matos, J. (15 de 3 de 2018). Calidad de atención en Laboratorio Clínico. (L. Castelo, Entrevistador)
- MEDERIK. (2017). *INFORME DE PACIENTES*. SANTO DOMINGO: CLINICA SANTIAGO.
- Mejias, Y., & Niviola, C. (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 10.
- MSP. (24 de enero de 2012). Ley Orgánica de Salud. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Munch, L. (2012). *Métodos y técnicas de investigación*. Mexico: Trillas.
- Naramjo, J., & Delgado, A. (2014). Consideraciones sobre el Modelo de Atención Integral de Salud del Ecuador. *Revista Cubana de Medicina Integral*, 2-5.

- Organización Mundial de la Salud. (2018). *OMS*. Recuperado el 01 de 08 de 2018, de <http://www.who.int/es>
- Perez, A. (2015). *Valoración de la satisfacción de los pacientes*. Valencia: Lopez.
- Pérez, V. (2011). El Laboratorio Clínico en el sistema asistencial. *Medicina de Familia*, 110-120.
- Rojas, & Herrera. (2016). *Análisis de los procesos de emergencias y laboratorio en el CAMI Diana Tubay*. Bogotá: Arena.
- Ruelas, E. (2008). *Calidad y eficiencia en las organizaciones de atención a la salud*. Mexico: Fundación Mexicana para la Salud.
- Sandoval, B. (2012). Como incrementar la productividad del Laboratorio Clínico dentro de un sistema de mejoría continua de la calidad. *Revista Mexicana de Patología Clínica*, 149-152.
- Santiago, C. (2018). Archivos Clinica Santiago. Santo Domingo, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.
- Seclén, J., & Cristian, D. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *Anales de la facultad de Medicina*, 5-7.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades. (22 de 09 de 2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida . Quito, Pichincha, Ecuador: Senplades.

SOTO, A. (22 de 08 de 2010). LA GESTION DE LA SALUD EN EL ECUADOR.
QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.

Tamayo, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.

Torres, C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Madrid: Ideas

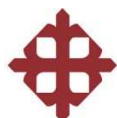
propias. Westgard, J. (2014). *Sistemas de Gestión de Calidad para Laboratorios
Clínicos*.

Madison: WALLACE COULTER .

Williams, G. (2012). Calidad de los Servicios de Salud. *Programa Nacional de
Garantía de Calidad de la Atención Médica*, 25-32.

Apéndice

Apéndice A. Cuestionario para la evaluación de la Calidad del Servicio



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL LABORATORIO CLÍNICO DE CLINICA SANTIAGO DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO.

SEXO: Masculino Femenino

EDAD: 18 A 29 30 A 39 40 a 4 50 a 60

AREA DE REFERENCIA:

EMERGENCIA HOSPITALIZACIÓN CONSULTA EXTERNA EXTERNOS

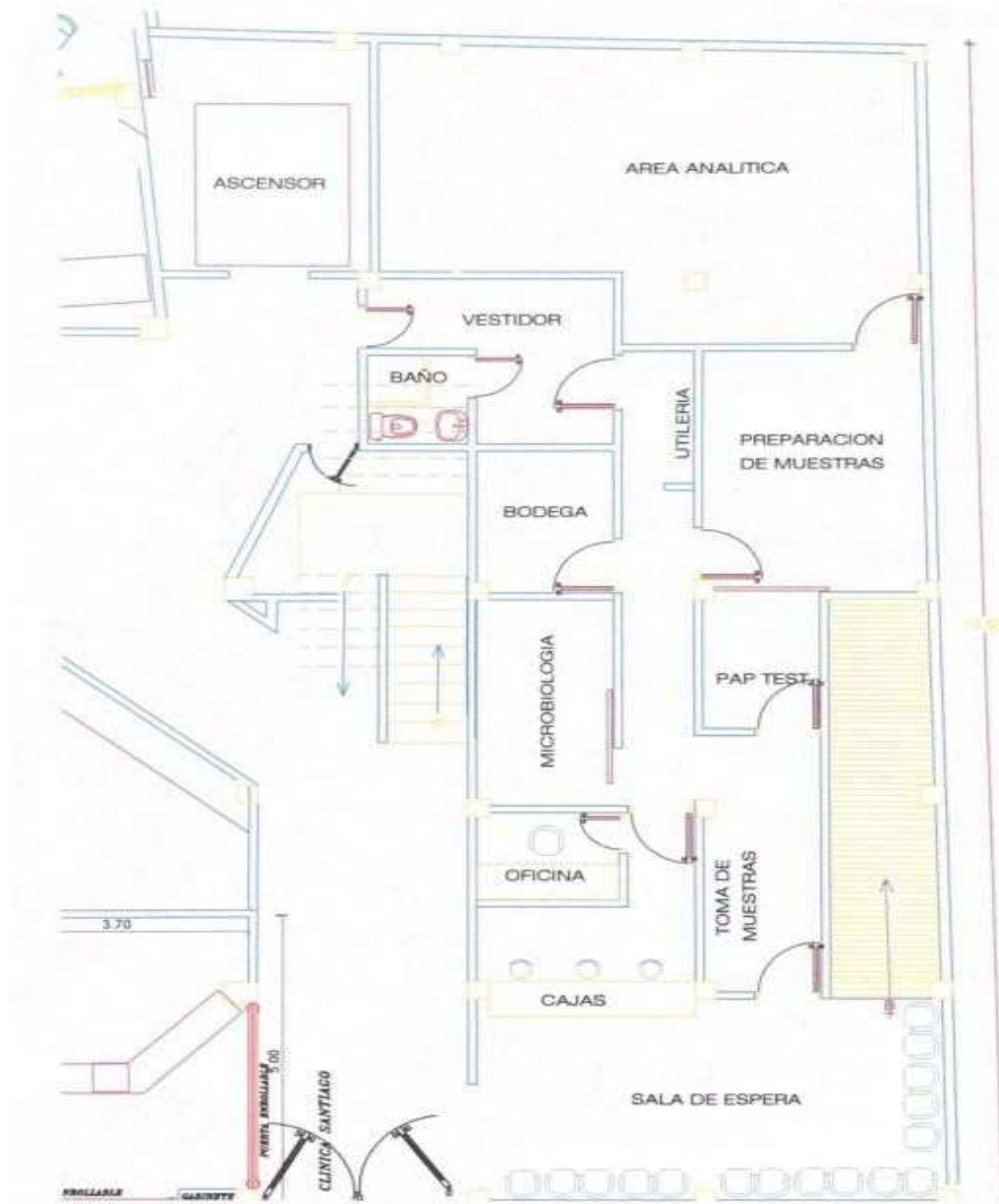
Califique los servicios prestados, marcando con una X, de acuerdo con la siguiente escala:

1. Totalmente Insatisfecho
2. Moderadamente insatisfecho
3. Ligeramente insatisfecho
4. Ni insatisfecho ni satisfecho
5. Ligeramente satisfecho
6. Moderadamente satisfecho
7. Totalmente satisfecho

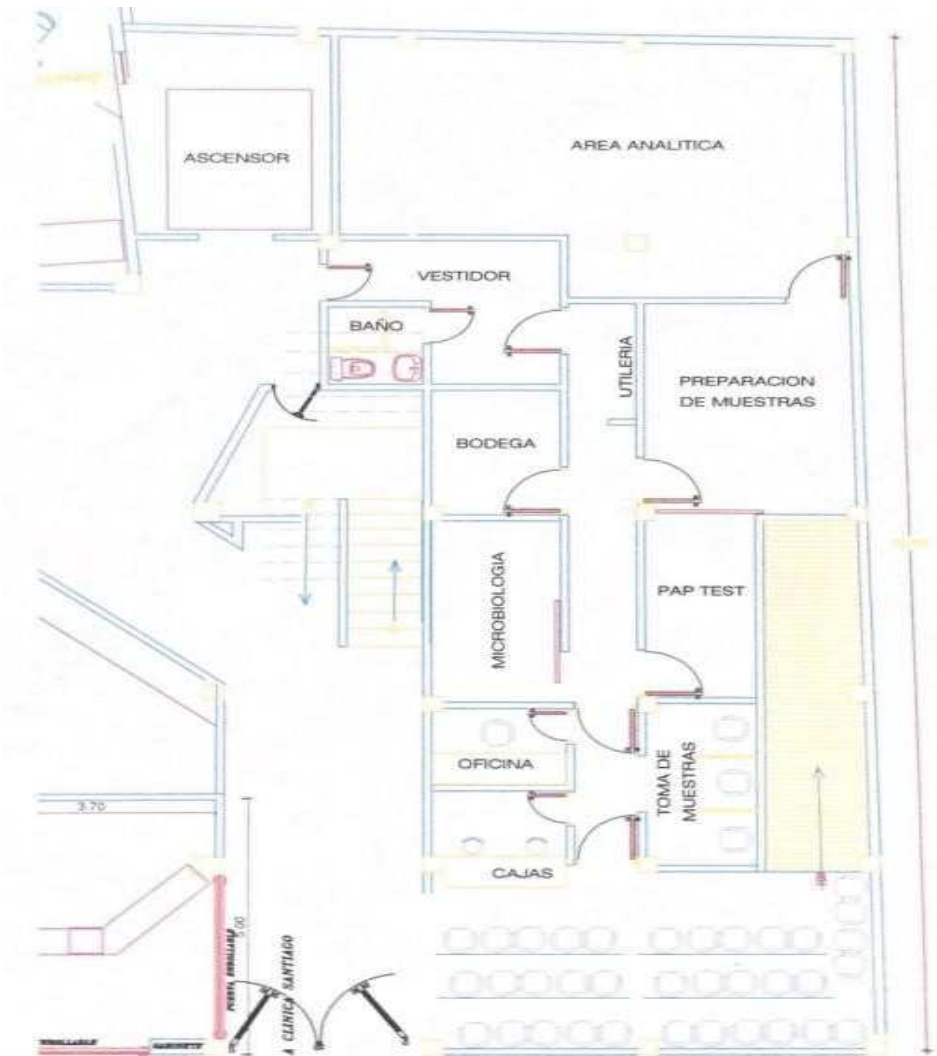
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de bienes tangibles								
		TOTAL DESACUERDO				TOTAL ACUERDO		
		1	2	3	4	5	6	7
1	El laboratorio cuenta con todos los materiales necesarios para darle una atención rápida							
2	Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas, cómodas y limpias							
3	Los empleados del laboratorio tienen buena presencia.							
4	En el laboratorio, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos							
		1	2	3	4	5	6	7
5	El laboratorio, cumplió con el plazo para la entrega de resultados							
6	Si ha surgido un problema, el laboratorio le ha mostrado un							

	interés sincero por solucionarlo							
7	El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera.							
8	El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo							
9	El laboratorio ha registrado su información personal de manera correcta							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad								
		1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados del laboratorio le explicaron con exactitud cómo se va a realizar la toma de muestras							
11	Los empleados del laboratorio le proporcionaron un servicio rápido							
12	Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarle							
13	Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Seguridad								
		1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados del laboratorio le inspira confianza							
15	Durante su atención, se respetó su privacidad							
16	Los empleados del laboratorio fueron corteses con usted							
17	Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Empatía								
		1	2	3	4	5	6	7
18	El personal del laboratorio fue paciente con usted							
19	El laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios							
20	El laboratorio cuenta con empleados que le proporcionan una atención personalizada							
21	El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted							
22	Los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas							

Apéndice B. Plano actual del Laboratorio Clínico



Apéndice C. Plano modificado la puerta de ingreso de laboratorio y la sala de espera



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Castelo Angulo Laura Carolina, con C.C: # 1715948475 autora del trabajo de titulación: *La calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo*, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 09 de octubre de 2018

f. _____

Nombre: Castelo Angulo Laura Carolina

C.C: 1715948475



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La calidad del servicio del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo		
AUTORA:	Castelo Angulo Laura Carolina		
REVISORA:	Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.		
TUTORA:	CPA. Cecilia Vélez Barros, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	09 de octubre de 2018	No. DE PÁGINAS:	99
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad en el servicio del sector salud, mejoramiento continuo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad del servicio, laboratorio clínico, atención del paciente, satisfacción del usuario, encuestas, estrategias		
RESUMEN:	<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el de determinar la calidad del área de laboratorio clínico y su incidencia en la atención del paciente de Clínica Santiago de la ciudad de Santo Domingo para diseñar una propuesta de mejoras. Para poder cumplir con el objetivo principal, es necesario la revisión del marco conceptual existente en lo referente a la calidad de los servicios del área de laboratorio y la atención del paciente. Además para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad del servicio, se realizaron 315 encuestas, la población de estudio fueron los pacientes atendidos en el laboratorio clínico durante el año 2017 y que provienen de las áreas de emergencia, consulta externa, hospitalización y clientes externos y se utilizó la metodología SERVQUAL basados en cinco percepciones como son la dimensión de Bienes Tangibles, dimensión de Confiabilidad, dimensión de Responsabilidad, dimensión de Seguridad y dimensión de Empatía. De los datos de la encuesta realizada, se pudo notar que los usuarios del laboratorio clínico están insatisfechos con las instalaciones físicas, con el material informativo inexistente, con el plazo de entrega de resultados, demora en la toma de muestras, con la mala atención por parte del personal del laboratorio. Para solucionar los problemas encontrados se desarrolló una propuesta de mejoras que ayudarán a mejorar la calidad de los servicios del laboratorio clínico.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono:+593-9-93602544	E-mail:carocaste26@yahoo.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			