



**Carrera de Laboratorio Clínico**

**Tesis de Grado**

Titulo

Nivel de satisfacción del usuario que requiere exámenes urgentes en el Hospital Juan  
Carlos Guasti

Previo al grado académico de Licenciada en Laboratorio Clínico

**Autora**

Karen Monserrate Martínez Lajones

**Asesor**

Dr. Franklin Julio Valencia Zamora

**Esmeraldas-Octubre 2020**

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciada en laboratorio clínico.

---

Presidente Tribunal de Graduación

---

Dr. José Flores  
Lector (a)1

---

Mgt. Mercy Falcones  
Lector (a) 2

---

Mgt. Nelfa España  
Coordinadora de Carrera

---

Dr. Franklin Valencia  
Director (a) de Tesis

---

octubre 20 del 2020  
Fecha

## **AUTORÍA**

Yo, **MARTINEZ LAJONES KAREN MONSERRATE** con CI: **0803143189**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es totalmente auténtica, original y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

**KAREN MONSERRATE MARTINEZ LAJONES**  
**CI: 080314318-9**

## **DEDICATORIA**

**A DIOS** por ser mi padre celestial y el eje de mis triunfos en mi vida personal y profesional

**A MI MADRE**, por darme la vida, amor, valores y principios por hacer realidad mi sueño

**A MIS HIJAS**, que son todo para mí que este esfuerzo sea la apertura del camino de ellas.

**A MIS AMIGOS**, y en especial mi tutor, quien fue gestor de este sueño hecho realidad

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco con todo el corazón a mi DIOS, quien me ha guiado dándome sabiduría y conocimiento para cumplir con el objetivo propuesto.

Del mismo modo agradezco a mi madre y mi padre pilar fundamental para el logro alcanzado.

A mis compañeras por haber estado cada momento que los he necesitado.  
Y por último agradezco a mi tutor de tesis Dr. Julio Valencia quien me ayudo de una manera u otra en el proceso de elaboración de mi tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN .....	ii
AUTORÍA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vi
LISTADO DE TABLAS .....	vii
LISTADO DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	11
Presentación del tema de investigación.....	11
Planteamiento del Problema.....	13
Justificación .....	17
OBJETIVOS .....	19
Objetivo General .....	19
Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO I .....	20
MARCO TEORICO .....	20
1.1. Bases Teóricas-Científicas .....	20
Servicios de apoyo a la salud 1 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Calidad del servicio.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Satisfacción del usuario.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Los tipos de laboratorios clínicos son los siguientes: .....	29
Los exámenes que ofrece el laboratorio clínico son: .....	30
Centro de Colecta y Distribución .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Banco de Sangre.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Hemocentro .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Gestión Clínica y su relación con los servicios de laboratorio. ....	30
1.2 ANTECEDENTES .....	32
1.2.1 Marco legal.....	35
CAPÍTULO II .....	37
MATERIALES Y MÉTODOS .....	37
2.1 Tipo de estudio .....	37
2.2 Definición conceptual de variables .....	37

2.3 Métodos de investigación.....	38
2.4 Población y muestra .....	39
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
2.6 Análisis de datos todos los programas que utilice para lo que aplique para los análisis de resultado .....	41
2.7 Normas éticas .....	41
CAPITULO III.....	42
RESULTADOS .....	42
CAPÍTULO IV .....	48
DISCUSION .....	48
Reconocimiento o Aceptación. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Empatía. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Comunicación. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Interacción.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Negociación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPITULO V .....	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	50
Conclusiones 5.1 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Recomendaciones 5.2 .....	51
REFERENCIAS.....	53
ANEXO A.....	57
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	57

### **LISTADO DE TABLAS**

ANEXO A OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	49
ANEXO B ENCUESTA .....	51
ANEXO C ENTREVISTA .....	53
ANEXO D VALIDACIONES INSTRUMENTO .....	54

### **LISTADO DE FIGURAS**

FIGURA N.1 En laboratorio clínico tienen los equipos modernos.....	34
FIGURA N.2 LAS INSTALACIONES DEL LABORATORIO CLÍNICO SON ATRATIVAS BONITAS.....	35
FIGURA N.3 EL PERSONAL DEL LABORATORIO CLÍNICO TIENE BUENA PRESENCIA.....	35
FIGURA N.4 EN EL LABORATORIO SIEMPRE HAY ALGUIEN DISPUESTO PARA TENDER.....	36
FIGURA N.5 SE MANTIENE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CADA USUARIO.....	36

FIGURA N.6 EL LABORATORIO TIENE ALGÚN DOCUMENTO O MANUAL SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	37
FIGURA N.7 EL PERSONAL DE SALUD HA SIDO CAPACITADO EN CUANTO AL MANEJO Y ATENCIÓN CON CALIDAD A LOS PACIENTES O USUARIOS EXTERNOS.....	37

## RESUMEN

Esta investigación se basó en el desarrollo de un estudio de satisfacción de los servicios de laboratorio clínico del Hospital Juan Carlos Guasti Cantón Atacames. Los estudios de satisfacción sirven para conocer la calidad de servicios de los usuarios que acuden a la casa de salud.

La buena atención en el Hospital Juan Carlos Guasti está regulado por el Ministerio de Salud Pública para lo cual el personal debe cumplir las normativas que garanticen una buena atención a los ciudadanos atacameños.

La metodología utilizada fue empírico teórico que permitió poner en práctica por segunda vez un estudio en este centro de salud, la información fue obtenida de los pacientes que acudieron a realizarse exámenes de urgencia en el laboratorio.

La información obtenida permitió realizar un análisis completo del hospital Juan Carlos Guasti en relación a la atención en el laboratorio, y a su vez nos permite reconocer y examinar las diferentes aristas, interpretar y definir las variables de la investigación

**Palabras clave:** atención; calidad; salud; buen trato.

## **ABSTRACT**

This research was based on the development of a satisfaction study of the clinical laboratory services of the Juan Carlos Guasti Cantón Atacames Hospital. Satisfaction studies are used to determine the quality of services of the users who come to the health home.

Good care at the Juan Carlos Guasti Hospital is regulated by the Ministry of Public Health, which the staff must comply with to guarantee good care for Atacameño citizens, a qualitative study was carried out on patients who come to the health center, using the observation as an empirical method.

The methodology used was theoretical empirical that allowed a study to be put into practice for the second time in this health center, the information was obtained from the patients who came for emergency tests in the laboratory.

The information obtained allowed us to carry out a complete analysis of the Juan Carlos Guasti hospital in relation to the care in the laboratory, and in turn allows us to recognize and examine the different edges, interpret and define the variables of the investigation

**Keywords:** attention; quality; Health; good deal.

## INTRODUCCIÓN

### **Presentación del Tema de Investigación**

Dentro de los parámetros de atención , se ha hablado sobre la satisfacción de los usuarios al momento de recurrir a un centro de salud en las urgencia en el laboratorio ya que es fundamental para todo tipo de institución hospitalaria u otras organizaciones que brindan atención al público, la cual se mide por la calidad de atención recibida al momento de la misma, que permite hacer un juicio referente al proceso de atención brindado por el personal de salud pública, por lo que debe basarse en criterios y estándares que permitan hacer juicios con objetividad, para que posteriormente se analicé para tomar decisiones en la corrección de los enfoques y estrategias manejadas en la atención a los usuarios; desde corrientes cercanas a la mercadotecnia, surgen propuestas de control de la calidad de la atención a partir de la opinión de los usuarios. En esta línea el análisis de la opinión del público incorpora su perspectiva en el marco global de la evaluación de los programas de salud; en este sentido la satisfacción y calidad, se ha llegado a una conclusión que, los usuarios están mediana mente satisfechos con los servicios que reciben, en las unidades de salud pública. (García, Gómez, & Díaz, 2011).

En el Ecuador el Ministerio de Salud Pública (M.S.P) para mejorar de manera continua la Calidad de atención que brinda a la población ecuatoriana a través de sus áreas de salud, y para brindar mayor satisfacción al usuario, entre una de sus estrategias, conformó Equipos de Mejoramiento Continuo de la Calidad (Vargas, 2013).

Es importante recalcar que en el Ecuador se enfrentan a un gran reto, es aquí donde el equipo de laboratorio cumple un papel primordial. Por lo cual el implementar un sistema de calidad que mida el grado de satisfacción del usuario debe ser un compromiso de todos cuando se refiere a calidad de atención, debido a que los usuarios asisten a los establecimientos en busca de una atención adecuada, que les permita resolver problema.

Considerando que la Calidad de Atención de los servicios de salud está basada en la satisfacción de los usuarios, debe existir una interacción directa, que permita evaluar las

deficiencias e irregularidad que se presentar al momento de la atención que se brinda en el área urgencia del hospital.

## **Planteamiento del Problema**

La situación es particularmente grave en los países en subdesarrollo, donde se enfrentan a carencias críticas, lo que significa que tienen menos médicos, enfermeras y parteras por habitantes. Estos países son incapaces de prestar de forma sostenida servicios básicos que salvan vidas. El aumento de las afecciones crónicas entre las poblaciones que envejecen y el envejecimiento de sus propios agentes de salud han llevado a una demanda cada vez mayor del personal sanitario. Cada año, las malas condiciones de trabajo en el equipo país y los mejores sueldos en el extranjero empujan a miles de profesionales sanitarios de los países subdesarrollados a buscar trabajo en países desarrollados, con lo que la escasez de personal se agrava (Organización mundial de la salud, 2016).

Para afrontar esta crisis, se necesita de inmediato hacer más inversiones directas en la capacitación y el apoyo al personal sanitario. Habría que invertir fondos iniciales para capacitar a más agentes de salud, tanto en habilidades, destrezas, formación y valores. Sin embargo, muchos países no pueden hacerlo por sí solos; necesitan ayuda de los donantes internacionales. La Organización Mundial de la Salud (OMS) insta a todos los países a dar prioridad al personal sanitario y poner en marcha un plan nacional para gestionarlo. <sup>3</sup> Los gobiernos también han de invertir en los profesionales sanitarios que ya están en ejercicio, para que adapten a la evolución de las prioridades en cada establecimiento de salud (Organización mundial de la salud, 2016).

En el Ecuador, se ha establecido la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los servicios de Salud (ACESS) para promover y controlar la calidad de los servicios sanitarios del país. Se abarcan lineamientos para gestionar un cambio de cultura en términos de calidad y seguridad, que incorporan, como pieza clave, los conocimientos, habilidades y destrezas de los profesionales de la salud, orientados a generar y optimizar sus procesos de atención. (Agencia de aseguramiento de la calidad de los servicios de salud, 2019).

En el Ministerio de Salud Pública se presenta desabastecimiento; los servicios de salud están saturados tanto a nivel de las unidades del MSP como aquellas del IESS, que tuvieron que enfrentar una ampliación significativa de la cobertura sin que todavía se

realizaran los ajustes necesarios para la expansión de la capacidad. Según datos de la producción del Sistema de información del MSP, la demanda de servicios institucionales ha incrementado significativamente, al mismo tiempo en que se efectiva el mandato constitucional de gratuidad, debido a que, hasta el momento, no se ha definido ni ordenado la política.

Cedeño, en el 2016 en la ciudad de Esmeraldas – Ecuador, realizó un estudio sobre La Calidad de atención de enfermería en el cuidado a neonatos con dificultad respiratoria nacidos en el Hospital Delfina Torres de Concha de Esmeraldas, mediante una investigación descriptiva – analítica de calidad de atención. Como resultado se obtuvo que el 83,33% de los investigados, la calificó como buena, donde se incluyeron indicadores como: satisfacción, transferencia de información, seguridad y calidez en la atención.

En el caso del hospital, la cobertura ha presentado un aumento notable, sin embargo, la oferta de servicios es insuficiente, dado a que se observan graves problemas de congestión y percepción de la calidad de los servicios y el trato. La escasez de personal incidió a una limitada capacidad resolutive y la pérdida de confianza de la población (Instituto suramericano de gobierno en salud, 2014).

Pese a esto, en el Hospital Juan Carlos Guasti hay gran cantidad de usuarios que manifiestan quejas, por el déficit en la calidad de atención en laboratorio, lo cual es producto de un sin número de factores que afectan de manera directa e indirecta. Es notable el tiempo excesivo que se toman para atender a cada uno de los pacientes, debido a la existencia de poco personal profesional, quienes deben encargarse de cumplir varias actividades y al final no acuden pronto al llamado o necesidad de cada paciente, incrementando el tiempo de evolución de las diferentes patologías que se presentan y por ende la complicación en los cuadros clínicos.

Otra de las causas, está vinculada a la gestión del talento humano, dado que cada institución sanitaria está en la obligación de contratar a profesionales aptos en todo sentido desde conocimiento y práctica hospitalaria, valores individuales hasta predisposición en el ambiente laboral, a pesar de esto el lado humanitario de cada

profesional es cuestionado por el hecho de tratar con indiferencia y no inmiscuirse en los cuidados de los pacientes, causado en ocasiones por la pesadez de los turnos y el estrés laboral al incrementar el número de personas por enfermero.

Como efecto tenemos discrepancia durante la comunicación auxiliar de laboratorio - paciente, por el tiempo que se tome para responder a cada inquietud del usuario, lo que se ve reflejado en el servicio recibido. Otra causa es que el personal de laboratorio no utiliza los equipos necesarios en muchas ocasiones para agilizar el proceso de atención y cubrir en su totalidad a los pacientes que tienen a su cargo.

El laboratorio clínico del hospital "Juan Carlos Guasti" del cantón Atacames ofrece un servicio integral de pruebas de laboratorio a los pacientes del establecimiento de salud, en el cual se atienden pacientes cuya complejidad de los exámenes solicitados corresponde al primer nivel de atención. En este sentido, el laboratorio recibe una alta demanda de servicios por parte de los pacientes de emergencia, lo cual exige de la respuesta oportuna y precisa del laboratorio.

La problemática radica que al momento de realizar el estudio se pudo evidenciar que existen varias deficiencias tales como: Incumplimiento en los protocolos de la toma de muestra, excesivo tiempo al momento entregar los resultados, no contar con el personal necesario, falta de presupuesto para la adquisición de insumos, reactivos y los mantenimientos de los equipos.

La atención en el área de Emergencia se encuentra sometida a evaluaciones y críticas continuas, probablemente más que en otras especialidades de la medicina, tanto por parte de los usuarios como por parte del personal. Por lo que la preocupación de la satisfacción del usuario no es algo nuevo, más bien tomando desde la perspectiva del beneficiario es cada vez más común.

En las últimas décadas se viene produciendo un aumento progresivo de toda la población en general, acompañado a su vez con una o más enfermedades crónicas. Este patrón epidemiológico, que ya predijo la OMS a finales de la década de los años 70 del siglo anterior, ha originado un aumento de la demanda tanto en el área de Emergencia como en las demás áreas de Salud de todo el mundo. A nivel de Latinoamérica se puede evidenciar que la satisfacción de los usuarios externos que acuden a las diferentes áreas de salud, son indispensable para un buen vivir, por lo cual

varios países realizan investigaciones relacionado al tema, como el Instituto de Previsión Social del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, en Caracas, durante el último trimestre del 2010.

La satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas de salud ha venido adquiriendo notable importancia como indicador de la calidad de la atención. Para que la atención de salud sea de calidad, se requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales cálidas y de un ambiente físico agradable. Varios autores encontraron que las relaciones con el personal médico y personal de enfermería son un aspecto que influye considerablemente en la satisfacción con la atención de salud.

En estudios realizados sobre satisfacción y calidad, se concluye que en general, los usuarios están globalmente satisfechos con los servicios que reciben, pero al ir a temas más concretos, como información, trato o amabilidad, esta satisfacción disminuye. (García Ortegón , Gómez Alvarez, & Díaz Quiroz, 2011)

En el Ecuador el Ministerio de Salud Pública (M.S.P) para mejorar de manera continua la Calidad de atención que brinda a la población Ecuatoriana a través de sus áreas de salud, y para brindar mayor satisfacción al usuario, entre una de sus estrategias, conformó Equipos de Mejoramiento Continuo de la Calidad (EMCC.).

Actualmente la satisfacción del usuario/a ha adquirido un notable relieve en el ámbito preventivo y hospitalario, el EMCC. Del Ministerio de Salud Pública se presenta cuando existe un problema que impide la satisfacción del usuario. Pero a pesar que el M.S.P. del Ecuador busca mejorar la calidad de atención en las instituciones de salud, no es evidente que se lo haya conseguido.

El personal de salud que brindan atención en esta área, están distribuidos en diferentes turnos, cubriendo las 24 horas del día, el personal de laboratorio proporciona atención rápida a los usuarios externos que acuden a esta área con el fin de aliviar su malestar.

En esta área se presentan usuarios de toda clase de patología, los mismos que de acuerdo a su cuadro clínico son derivados a las diferentes áreas existentes del Hospital para su internación y tratamiento requerido, o en casos más complejos son referidos a otros Hospitales con mayores especialidades.

La mala atención ha permitido que los usuarios abandonen la casa de salud debido a los retrasos del personal, al momento de realizar la entrega de los exámenes.

Por todo lo expuesto anteriormente se ha realizado la siguiente pregunta.

¿Cuál es la calidad de atención recibida por parte del personal de laboratorio, influye en el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Juan Carlos Guasti?

### **Justificación**

El desarrollo de esta investigación es conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico del hospital "Juan Carlos Guasti", lo cual permitirá establecer recomendaciones dirigidas al mejoramiento de la calidad de sus servicios, así como para su adecuada utilización, ya que en su mayoría abordan diversos aspectos que influyen al momento de brindar el servicio de urgencia a los usuarios que acuden diariamente a la casa de salud.

El gobierno encabezado por nuestro presidente Licdo. Lenin Moreno Garcés está realizando campañas tituladas "trato por el buen trato" que permitirá mejorar el servicio de calidad y calidez que brinda el ministerio de salud Pública.

Uno de los principales inconvenientes que se presenta en esta área es la aglomeración de los usuarios que se presentan en ciertas circunstancias, lo cual origina con mayor frecuencia usuarios conformes e inconformes de la atención recibida de dicha dependencia.

El impacto del estudio se basa en la necesidad de contar con información de calidad respecto a la satisfacción de los pacientes usuarios externos del laboratorio clínico del hospital "Juan Carlos Guasti", de manera que el análisis sirva como fundamento para el mejoramiento de la calidad del servicio prestado.

La línea de investigación es una prioridad del sistema de la PUCESE por que se adhiere a salud integral, determinación social de salud y desarrollo humano de esta investigación, del mismo modo cumplimiento con el protocolo de estrategias y normativas que cuenta el ministerio de Salud pública, la organización mundial de la salud (OMS) y las normativas internacionales (ISO)

Dado que esta temática trata de mejorar el servicio de calidad de atención, si no se toman los correctivos y no se destina mayor interés en brindar una atención de calidad a los usuarios del área de urgencia, será incuestionable la existencia de la insatisfacción del usuario, puesto que al no recibir atención inmediata y adecuada obligara a los usuarios del área a buscar atención medica particular, lo cual provocara el egreso de la economía, y en mucho de los casos se producirá el agravamiento del cuadro clínico del usuario externo, a causa de la tardanza en el proceso de atención lo cual es inaceptable, es por ello que el personal de salud debe centrarse y meditar en alcanzar un excelente nivel de atención, porque de lo contrario será inevitable el desprestigio de la Institución y por ende surgirá la desconfianza y desmotivación para la recomendación de la área mencionada.

El impacto esperado seria la elevación de la satisfacción del usuario del área de laboratorio, que permitirá mejorar la percepción que tiene la población atacameña de la atención de los servicios públicos de salud. Además, posesionar a la Universidad Católica como formadora de profesionales que se vinculan a la solución de los problemas de la población, obteniendo mayor reputación por el aporte brindado a la sociedad.

Este proyecto de investigación es novedoso porque no se han realizado investigaciones sobre estos aspectos, asimismo es factible por que se cuenta con la autorización del Director del Hospital y el apoyo de las líderes del área de laboratorio, por lo que la recolección de los datos y la aplicación de la propuesta es viable. De tal manera que conduzca al mejoramiento integral de la calidad de atención, y por ende a una buena satisfacción del usuario, sin olvidar que el bienestar es un derecho irrenunciable para todos los beneficiarios que reciben atención en salud.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Describir el nivel de satisfacción del usuario que realiza exámenes de urgencias en el hospital “Juan Carlos Guasti”.

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar las características sociodemográficas de los usuarios que acuden al laboratorio del Hospital “Juan Carlos Guasti”
2. Medir los factores de satisfacción que favorecen la calidad de atención hacia los usuarios que acuden al laboratorio.
3. Verificar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención que brinda el personal de laboratorio clínico del área de urgencias.
4. Evaluar el cumplimiento de los procesos o subprocesos de laboratorio que interfieren al momento de brindar la atención.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEORICO

### 1.1. Bases Teóricas-Científicas

La calidad de la atención en salud está relacionada con una serie de variables, las cuales pueden ser controladas de manera gerencial; no obstante, la percepción del usuario respecto al servicio puede mostrar claves fundamentales, relacionadas con la calidad de la atención ofrecida por los establecimientos de salud (Vargas, Valecillos., & Hernández, 2013).

Existen diversos conceptos que definen la calidad de atención en el sector salud, pero coinciden en un solo punto, en donde la calidad gira entorno a la satisfacción del paciente que es medida por algunas Asociaciones globales y de la misma manera el costo para lograr este fin, como el Índice de satisfacción del cliente americano (ACSI), encargada de establecer y validar la calidad de un servicio, determinar su valoración, así como diseñar y aplicar instrumentos para evaluar la percepción y expectativas de calidad por parte de sus usuarios, a los fines de considerarlas en el rediseño del servicio, debería constituirse en parte importante del trabajo de administrar servicios de salud con efectividad. Y cuando se aplica la orientación que proporciona una medición de la calidad del servicio, se puede contribuir a propiciar criterios hacia el mejoramiento de los mismos y hacia la atención más satisfactoria para los beneficiarios del servicio evaluado.

Lenis & Manrique, 2015, a nivel mundial, las instituciones de salud conscientes de los desafíos que impone el advenimiento de un mundo globalizado, cada día se esmeran en reconocer la calidad como un proceso de mejoramiento continuo, que promete buenos resultados. Este esmero radica en el hecho de que la calidad puede verse desde dos perspectivas: objetiva y subjetiva. La primera, basada en los aspectos técnicos y estructurales de la organización; la segunda, fundamentada en la capacidad que tiene el consumidor para juzgar los servicios recibidos y develar satisfacción o insatisfacción. Esta última, bajo el supuesto de que la calidad es vista en función de quien la recibe; por tanto, varía dependiendo de su punto de vista

Los factores más influyentes dentro de la calidad de atención en laboratorio son amabilidad del personal, apariencia, comprensión de necesidades físicas y psicológicas, confianza y seguridad, tiempo de espera, comodidad y entorno, información médica, rapidez de respuesta, interés por solucionar problemas, tecnología biomédica, proceso de atención y aplicación de prácticas organizacionales requeridas. El SERQUAL es uno de los instrumentos más utilizados en el sector de salud, su estructura se basa en la idea de que la calidad vista por el cliente es el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones, que en la actualidad es la teoría con mayor solidez (Aranaz & Mira, 2002).

Uno de los factores más importantes en la creación y transmisión de valores dentro de las organizaciones es el liderazgo. Algunos estudios indican que para que los miembros de una organización puedan actuar en concordancia unos con otros y dar prioridad a los intereses grupales, es esencial que prevalezca el espíritu de equipo junto a valores expresivos o colectivos. En este sentido, los líderes juegan un papel fundamental. Muchas investigaciones recientes han abordado un nuevo estilo de liderazgo, el transformacional, donde los líderes no se limitan al intercambio, sino que van más allá, produciendo cambios en la escala de valores, actitudes y creencias de los seguidores y consiguiendo que éstos obtengan un rendimiento más alto que el esperado, además de mayores niveles de satisfacción en el trabajo (Aguilar, Calvo, & García, 2007).

#### Calidad

Gómez (2008); lo define como un término en adaptarse a la situación en que podamos encontrarnos; por ende, es determinante reconocer la importancia esta presenta; por otro lado, se caracteriza por efectuar una prestación en servicio debido al esfuerzo que se genera. Toda actividad económica determina un producto, la cual conlleva a un servicio o un bien; esto da a entender que el bien y el servicio son dos campos distintos la cual puede ser adquirido con el fin de satisfacer una necesidad.

#### Tiempo de espera

Según Gómez (2008), menciona que el otorgamiento de citas es un instrumento que garantiza una agenda organizada; asimismo esta es dirigida a los clientes y/o pacientes con el propósito de mantener un captar usuarios en consulta interna como externa.

Importancia de la calidad en el acceso al servicio

Gómez (2008), menciona acerca de la importancia que presenta la calidad de servicio e indica que juega un papel importante frente a la percepción por parte de los usuarios o 15 clientes externos que induce a la comprensión; ceder el paso; hablar con propiedad; llamarlo por su nombre con el propósito que lleve una buena impresión como objeto de conquista. En cuanto a la información puede ser modificado según el comportamiento en la percepción de calidad de servicio.

El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo.

El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

Calidad Técnica: En la calidad técnica es medida según el comportamiento que presenta; la cual estima el procedimiento de intercambio y se puede medir en base a un objetivo.

Calidad Funcional: Es una función que se relaciona por índole a la prevalencia en cómo se crea una administración eficaz; por lo que este se ubica en un artículo administrativo. En cuanto a la calidad de servicio se enfoca por lo general en los siguientes:

Calidad Requerida: Nivel en lo que respecta al cumplimiento en lo que concierne al servicio.

Calidad Esperada: Percepción en cuanto a los aspectos que inducen la satisfacción.  
Calidad Subyacente: Es determinado según las expectativas que por lo general posee cada cliente que se relación con la satisfacción.

Dessler (2009), da a conocer que este campo se ubica principalmente en la percepción de cliente; por lo que muchas organizaciones no presentan y determinan prioridad lo que genera que un gran número de clientes tomen otras preferencias y para recuperar estos se generan costos no presupuestados que establecen un desequilibrio en lo situación económica de las empresas.

Evaluación de la calidad en el otorgamiento de citas Ministerio de salud (2016) da a conocer que la evaluación estará contemplada por 4 factores entre ellas detalla la infraestructura el Triage, caja y consultorio. Asimismo, esto comprende a una escala de la percepción del usuario, la cual estará determinado por las siguientes dimensiones e indicadores:

**Infraestructura:** Sistema que brinda seguridad a los usuarios que se apersonan a una cita médica y por razones de demanda que esta determina tiene que esperar un lapso para ser atendidos. Ministerio de salud (2016).

**Ingreso y salida del establecimiento:** Es determinado cuando el usuario requiere un bien y/o servicio, la misma que después de haberlo obtenido procede a retirarse de manera automática.

**Ventanillas de atención:** Es una herramienta que determina la recepción del servicio y/o requerimiento por parte del usuario externo, esto permite un mayor acceso a la información que se requiere de manera oportuna.

**Otorgamiento de citas médicas:** es una técnica que otorga una garantía para la obtener el servicio médico, asimismo esto está dirigido a las personas con problemas de salud.

**Módulo de atención:** Sistema para llevar el control en cuanto a las personas y pacientes que está ingresando al establecimiento de salud con el propósito de requerir un servicio médico.

**Recepción de citas médicas:** Es una modalidad de atención al usuario y/o paciente. Requiere de un tiempo determinado para que este proceso se realice y puedas ingresar al consultorio.

**Generación de cupo:** Proceso de que determina el ingreso al consultorio médico, para posteriormente ser atendidos por el especialista en medicina.

**Recepción historia clínica:** Entrega de historial médico, con el objetivo de poder reconocer el perfil el paciente.

Atención médica: Atención del médico especialista, para con el objetivo de generar diagnóstico en lo que concierne a la salud que presentan, para posteriormente brindar las soluciones.

Satisfacción de los usuarios Según Millones (2010), afirma que la satisfacción es el indicio que facilita darse cuenta en términos cuantitativos o en proporción a los usuarios contentos y/o descontentos por la asistencia que se le está brindado, ya que un consumidor y/o usuario disgustado puede ser un cliente menos para la empresa y fijar reclamos lo que traería consecuencias a la entidad.

Por su parte Hernández (2011), alude que la satisfacción del cliente se entiende como la declaración de sus contestaciones que contienen conocimiento, además hace referencia a la relación de lo material y emocional, el cual surge de la necesidad o el deseo de adquirir datos.

Pérez (2010) manifiesta que cuando un usuario está satisfecho significa que es un índice esencial para una institución y pone de manifiesto la forma en la que esta brinda sus servicios a sus usuarios. Los usuarios son aquellos que requieren dichos los bienes y servicios que ofrece una entidad les pueda otorgar para cumplir con sus expectativas, poniendo en énfasis el impacto que tenga dicho producto o servicio. Si el servicio con el que cuenta logra cumplir con las perspectivas, el usuario lo considerará como un servicio eficiente y por lo tanto se verá reflejado en cuanto a la gusto, esto influirá en que los usuarios recomienden a la empresa y esta a su vez gane más clientes.

Factores que influyen en la satisfacción del usuario Hernández (2017) indica que la conducta del usuario, no se refiere necesariamente al raciocinio, donde se pone de manifiesto la disposición del usuario para pedir una cita, por ello los establecimientos de salud tienen que estar en la obligación de poder otorgar citas, entre los factores que influyen en la satisfacción y/o comportamiento del usuario están en relación al:

El estrato social: el estrato social comprende un grupo de individuos, las cuales tienden a intercambiar los mismos intereses, valores, dogmas, conductas, formas de vida, etc.

El macro entorno, economía y demografía: en este sentido se refiere a la cantidad de dinero con el que cuenta, así como las particularidades de la localidad en su conjunto, de la tal manera que sobresaltan en gran medida al gasto del individuo, por tal motivo es trascendental que los hospitales puedan dar las facilidades a los usuarios al momento de otorgar las citas pues estos pacientes suelen venir de lugar lejanos al establecimiento.

Los grupos sociales: los grupos sociales son aquellos grupos que se identifican por tener los mismos propósitos.

Evaluación de la satisfacción de los usuarios Millones (2010), hace mención que la sensación de agrado por parte del usuario es una medida de calidad, ya que es donde la satisfacción del cliente es vista como la impresión que tiene el usuario por el servicio así como los puntos de vista que se forman de la misma, de igual manera un usuario y/o cliente tiene la aptitud para calificar ya sea positiva o negativamente la calidad de un servicio, para poder medir la satisfacción del usuario según el modelo se hace por medio de cinco dimensiones, tales como:

Elementos tangibles: son aquellos forman parte de la organización, las cuales pueden ser palpables o no palpables, instalaciones, el personal con que cuenta para brindar los servicios, las cuales simbolizan algo que hace único al ente, dentro de ella se encuentran aspectos como:

La infraestructura de la organización: Básicamente es como la empresa se hace notar por medio de su infraestructura, y es que este aspecto puede ser la clave para generar confianza a los usuarios externos, el equipamiento puede estar en buenas condiciones, como también puede estar defectuoso.

El personal de la organización: Es el trato que ofrece el personal al usuario, por medio de gestos, señas y actitudes. Son las particularidades no verbales de las personas que atienden al cliente y que son observados a primera vista por el propio usuario.

Fiabilidad: la fiabilidad es la que manifiesta que un establecimiento cumpla con de prestar auxilio a los usuarios a la hora de presentarse algún inconveniente.

Mostrar interés en solucionar problemas: Está encaminado a que los hospitales tengan el compromiso ayudar a los usuarios en caso se presenten incidentes como por ejemplo el tema de reclamos, sin perjuicio a nadie.

Cumplimiento de promesas: Cuando un establecimiento de salud hace promesas de atender a los usuarios de la mejor forma, debe cumplir de forma responsable, sin demoras en el servicio.

Capacidad de respuesta: La aptitud de dar una ayuda rápida es muy importante para los hospitales, la cual hace notar que el servicio se da en un tiempo notable, al tener el tiempo y disponibilidad suficiente para poder atender de acuerdo con un horario y tiempo establecido.

El horario de atención: Es el horario de atención al usuario que ya tienen trazado los centros de salud para sus usuarios, es decir, mientras mayor disposición de tiempo tengan hacia sus clientes, mayor satisfacción sentirán los usuarios.

Tiempo de atención: es el tiempo disponible para atender a los usuarios que más urgencia tienen, si el atienden estas necesidades o pedidos se dan en el menor tiempo posible, creará mayor agrado en el cliente, ya que a muchos de ellos no les gusta esperar tanto tiempo para ser atendidos.

Tiempo de respuesta: es la disponibilidad que tienen los doctores del hospital para atender casos de suma urgencia que tengan los usuarios en el momento que este se acerque al establecimiento de salud.

Seguridad: es la seguridad que con la que te atiende el personal de salud que brinda el servicio: sus conocimientos, amabilidad y sus maneras para relacionarse e inspirar confianza a los usuarios, generando que se sientan satisfechos:

La actitud del personal: son las actitudes que manifiesta el personal a la hora de realizar sus funciones y al momento de atender al usuario, tales actitudes son observables a primera instancia y esto puede influir en el agrado de los mismos.

Conocimiento de los trabajadores: es la formación que posee el personal en la realización de sus actividades en temas de salud, lo cual se encamina a garantizar un servicio de calidad, así como de profesionalismo.

Capacidad de solución de problemas: es el trato ofrecido por el personal del establecimiento a los usuarios, la cual inicia desde el momento en el que el cliente entra al hospital hasta que finalice la atención, dando al usuario la posibilidad de mencionar cuál es su problema.

Empatía en la atención: la empatía va de la mano con la aptitud que tiene el personal de un centro de salud en poder proveer cuidados, así como la atención a cada usuario, ya que el principal factor es el cliente, por lo tanto, el trato debe ser óptimo:

La atención personalizada: La atención de forma personalizada, es aquella que se brinda de manera más rápida dependiendo de la necesidad que tenga el usuario, la cual permite lograr satisfacer aquello que le incomoda en cuanto al servicio.

Mostrar interés en los usuarios: esto quiere decir que el personal de un hospital o centro de salud debe tener el interés en el usuario cuando tenga algún problema, ya que al mostrar ese interés el cliente se sentirá en confianza y además podrá estar del servicio que le brindan

La calidad del servicio es la satisfacción que siente el usuario por la atención prestada. Por lo particular, se acepta que la calidad del servicio depende del desempeño que realiza el trabajador al momento de atender a los usuarios. (Mora, 2011).

Al momento de evaluar en salud pública se puede determinar que la satisfacción del paciente ha sido aceptada como un indicador al momento de evaluar la calidad de atención en los últimos años. El uso de la opinión de los usuarios ha permitido que se tenga una percepción, como un indicador de la calidad del servicio salud (Morales, 2009).

Se puede indicar que los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de seguir las prescripciones de los especialistas.

La calidad de la atención afecta, por lo tanto, el nivel de satisfacción de los pacientes, y esto se ve reflejado en el comportamiento de los mismos (Velandia, Ardón, & Jara 2007).

Al momento de contar con un personal competente y motivado se puede determinar que es uno de los factores que inciden dentro de una atención de calidad en los laboratorios clínicos.

Podemos decir que los laboratorios son considerados como un lugar donde se procesan muestras para la obtención de resultados donde otros profesionales diagnostican a el estado de cada paciente.

Por lo tanto, podemos decir que un laboratorio es un complemento de los profesionales de la salud para diagnosticar y valorar de una manera eficaz al usuario.

Se puede decir que dentro de la atención de salud clínica los laboratorios prestan un servicio fundamental que va de la mano con un buen diagnóstico de los pacientes dando como resultado la satisfacción del cliente.

Los resultados en los laboratorios se producen por una parte tangible, y dejando una pequeña parte intangibles permitiendo tener resultados confiables para la satisfacción de los pacientes.

Los resultados son entregados a los médicos de manera ágil y directa, o cualquier otra persona designada por la autoridad antes menciona.

Podemos determinar y manifestar que en las instituciones de salud del sector público existe un buen equipamiento que permite resultados veraces al momento de emitir un criterio de valoración del estado de cada uno de los pacientes.

A nivel de todo el mundo el Ecuador tiene uno del mejor sistema de salud pública ya que en esta última década el gobierno priorizo la salud ya que un pueblo saludable permite mejorar en progreso de los pueblos y ciudades.

Datos estadísticos del (MSP) donde manifiesta que en el año 2006 se atendieron 16 millones de pacientes, mientras que el año 2014 se atendió alrededor de 38 millones de

pacientes los cuales fueron diagnosticados de una mejor manera ya que se contaba con el equipamiento de los laboratorios para la obtención de buenos diagnósticos.

Todos los laboratorios clínicos tienen relación con las instituciones o establecimientos de salud debida que es un complemento para el buen diagnóstico de los pacientes ya que interviene varios niveles atención, y poseen diversa complejidad.

Existe una manera muy tradicional organizacional de prestar y brindar un servicio de laboratorio con calidad es la estructura organizativa de como función el flujo grama de los resultados.

La gestión en los servicios de laboratorio clínico (definir objetivos generales, proyectos y personal) es indispensable para garantizar el cumplimiento de una serie de trámites y procesos de carácter logístico y de naturaleza humana que a veces llegan hasta a neutralizar la acción en las unidades operativas.

Según Inegi (2015) todos los laboratorios tienen que estar equipados de acuerdo a la tipología de cada hospital básicos y de especialidades a si mismo tales como centros de salud que brindan atención a primer nivel.

Los laboratorios de análisis clínico son considerados de apoyo para realizar realizan todos tipo de examen para tales como biología, microbiología, química, inmunología, hematología, etc que permiten dar una buena valoración y diagnósticos a los pacientes en cada uno de los casos debido a la patología que se presente en ese momento.

Los tipos de laboratorios clínicos son los siguientes:

Laboratorio clínico general: Es aquel servicio de salud al que le compete analizar cualitativa y cuantitativamente muestras biológicas, provenientes de individuos sanos o enfermos.

Laboratorio clínico especializado: Es aquel servicio de salud en el que se realizan análisis clínicos generales de baja complejidad y especializados en una o más áreas de mediana o alta complejidad en: hematología, bioquímica, inmunología, uroanálisis y coproanálisis; microbiología, biología molecular, toxicología y genética.

Los exámenes que ofrece el laboratorio clínico son: Hematología, Bioquímica, Serología, Microbiología, Examen coproparasitario, vestigación de sangre oculta, Pruebas de micro Elisa para V.I.H, helicobacter pylori, P.S.A. total, Inmunología.

Los usos de servicios de laboratorio clínico sirven para descubrir enfermedades en etapas subclínicas, ratificar un diagnóstico sospechado clínicamente, obtener información sobre el pronóstico de una enfermedad, establecer un diagnóstico basado en una sospecha bien definida, vigilar un tratamiento o conocer una respuesta terapéutica y precisar factores de riesgo.

#### Laboratorio de análisis clínico de baja complejidad (LAC-1)

Es conocido como el servicio de apoyo para emergencia de baja complejidad la cual tiene como objeto principal analizar de manera cualitativa o cuantitativamente, todas las muestras biológicas de los usuarios atendidos en las respectivas áreas.

#### Laboratorio de análisis clínico de mediana complejidad (LAC-2)

Es llamado como el servicio de apoyo de mediana complejidad el que tiene como prioridad el análisis, cualitativa o cuantitativamente, de las muestras biológicas y además de verificar de manera especializadas: inmunoquímica, inmunología. Etc.

#### Laboratorio de análisis clínico de alta complejidad (LAC-3)

Es identificado como el servicio completamente estructurado para determinar los análisis que compete al de pequeña complejidad y mediana de manera más eficaz debido al alto grado de seguridad de resultados de cada uno de las muestras biológicas de manera cualitativa y cuantitativa.

En un laboratorio clínico, la gestión se enlaza al trabajo que se realiza para lograr la fiabilidad en los resultados de los análisis no puede alcanzarse con facilidad; sin embargo, con trabajo duro y personal dedicado, cualquier laboratorio puede obtener resultados analíticos con fiabilidad. El método adoptado para asegurar que los resultados de los análisis sean fiables se denomina programa de control de calidad, ya que ésta en el servicio de laboratorio y los resultados analíticos pueden crear una buena reputación para el laboratorio; además, el orgullo y la moral de los que trabajan en el laboratorio aumentan con la calidad de sus servicios de laboratorio.

En lo que se refiere al hospital Juan Carlos Guasti, se ha caracterizado por ser un componente del Sistema de Salud, el cual existe a nivel urbano y rural, mismos que poseen una capacidad para atender y otorgar servicios de salud a 41560 habitantes; en él existe una cartelera de servicios, a nivel de: medicina interna, odontología, nutrición, obstetricia, enfermería, laboratorio clínico y farmacia general. Su enfoque está adscrito al sector público y su prioridad es brindar promoción de salud y prevenir enfermedades (Ministerio de Salud Pública, 2015)

En consecuencia, la información que se provee a los usuarios debe ser eficaces y confiables para diagnosticar su estado de salud, y, por lo tanto, los resultados clínicos facilitan a los galenos a descubrir las diversas enfermedades e infecciones; correlacionando estos fines, los médicos frecuentemente realizan varios tipos de exámenes adicionales como: radiografía y análisis clínicos de laboratorios (Instituto Nacional del Cáncer, 2019).

Por lo tanto, la acción de satisfacer es proveer gusto, placer, deseo; razón o acción con que se responde enteramente a una queja. También significa “Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar. Gustar, agradar a una persona algo o alguien. Aquietarse o persuadirse con una razón eficaz. Estar conforme uno con algo o alguien” (Velandia, Ardón, & Jara, 2007)

No obstante, el personal facultativo de los laboratorios, cumple diversos requerimientos para su funcionalidad a nivel interno y externo, tales como: Tangibilidad, en donde se puede apreciar varias acciones inherentes; ejecutar el proceso de la fase pre analítica, ejerciendo la identificación del paciente, de muestras biológicas, los tubos contenedores, el tipo de análisis, y el médico solicitante; ejecutando protocolos estandarizado de laboratorios, para la recolección de muestras, desplazamiento y conservación de muestras; brindando eficiencia, amabilidad, buen trato y comodidades en el entorno de trabajo, en las secciones del conocimiento y de los niveles de asistencia; cumpliendo las normas de control de calidad para el manejo de las diversas pruebas (Torres , 2004).

En consecuencia, la información que se provee a los usuarios debe ser eficaces y confiables para diagnosticar su estado de salud, y, por lo tanto, los resultados clínicos facilitan a los galenos a descubrir las diversas enfermedades e infecciones; correlacionando estos fines, los médicos frecuentemente realizan varios tipos de

exámenes adicionales como: radiografía y análisis clínicos de laboratorios (Instituto Nacional del Cáncer, 2019).

Según Lenis & Manrique, 2015, indica que concebir la calidad como un aspecto único ligado a algo particular ha sido difícil. Los enfoques de calidad que emergieron desde mediados del siglo XX han querido mostrar la calidad como una característica sustancial de los productos y servicios. No obstante, a pesar de que este concepto tiene una larga trayectoria, muchos aún consideran que es una utopía en vez de una realidad. Debido a lo anterior, la calidad continúa siendo un tema de mucho interés en el ámbito industrial y empresarial, y, por ello, se constituye en un mecanismo de mucho valor para lograr los objetivos misionales y visionales de una organización.

## **1.2 ANTECEDENTES**

En el año 2018, Matzumura, Gutiérrez y Zamudio, presentaron un artículo en que planteaban el objetivo de describir la satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud de categoría III-1 en Perú. Los resultados mostraron que la edad media de los pacientes fue de 51,8 años con predominio del sexo femenino; también se obtuvo que, en la dimensión fiabilidad la insatisfacción fue 57,4%; en la dimensión capacidad de respuesta, se encontró 63 % de insatisfacción; la dimensión seguridad, 56,9% de insatisfacción, las dimensiones empatía y aspectos tangibles, obtuvieron un 55.6% de insatisfacción.

Manrique y Manrique (2018) desarrollaron una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico 13 precisión de Huancayo- 2018, teniendo varios resultados, el 81.2% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada. para la dimensión fiabilidad el 76.1% los pacientes que sienten satisfechos, para la capacidad de respuesta el 46% de los pacientes que se encontraron totalmente satisfechos, para la dimensión seguridad el 54.5% estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos y para la dimensión empatía el 60.1% se encontraron satisfechos.

Mendivil, (2017). cuyo objetivo fue comprender el significado de calidad de atención en el laboratorio clínico construido a partir de las experiencias vividas por los usuarios de

Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño, en Perú. El estudio tuvo un enfoque cualitativo de diseño descriptivo; como técnica se implementaron entrevistas en profundidad, en las cuales participaron 28 usuarios: ocho familiares, siete médicos, siete enfermeras y seis técnicos de enfermería. El estudio permitió concluir que los elementos identificados por los usuarios como significativos en la atención (comunicación, calidez y trabajo en equipo) se constituyen en retos para los gestores de este servicio médico de apoyo a fin de fortalecer la atención con un enfoque hacia la persona.

Sánchez (2016), en su tesis titulada “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016” Investigación para optar el título profesional de obstetra. Iquitos – Perú; tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. El tipo de investigación que desarrollo fue descriptivo correlacional tomando como muestra a 91 usuarias. Para ello se aplicó los instrumentos de ficha de registro y guía de entrevista. De esta manera concluyo que: Con referencia a la calidad de atención que reciben las pacientes del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico de Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que la calidad de la atención es buena. Además, llego a la conclusión que el grado de satisfacción que tienen las usuarias respecto a la atención que les son brindadas indica que la gran mayoría está poco satisfecha.

Aldaz, en el año 2016, realizó un trabajo de investigación titulado “planificación de atención en el laboratorio clínico del hospital IESS Portoviejo”, cuyo objetivo fue diseñar un Modelo de Planificación de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios externos en el área de Laboratorio Clínico del Hospital IESS Portoviejo; se aplicó la técnica de la encuesta sobre una muestra de 183 pacientes. El 68,3% de los encuestados respondieron que el personal que le atendió fue cortes, un 80,3% de los encuestados respondieron que reciben los informes claros y de fácil interpretación, el 81,4% de los encuestados expresaron que se encuentra satisfecho por el nivel técnico que se presenta en los servicios del laboratorio clínico. El estudio concluye que la falta de una planificación en la atención a los usuarios externos del Laboratorio clínico provoca la insatisfacción de los mismos.

Escudero (2019) ejerció una investigación con el objetivo de evaluar la percepción de los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por el área del laboratorio IESS de la ciudad 14 de Quevedo. Aplicando una metodología descriptiva y cuantitativa, acoplando una herramienta técnica por medio del método Service Performance, aplicando un estudio de campo mediante una encuesta, y que posterior a ella, se pudo lograr como resultado, que el nivel de satisfacción promedio entre las tres dimensiones es de 6 en la escala de 10, concibiendo una calificación buena, señalando que las personas están moderadamente satisfechas.

Cedeño, en el 2016 en la ciudad de Esmeraldas – Ecuador, realizó un estudio sobre La Calidad de atención de enfermería en el cuidado a neonatos con dificultad respiratoria nacidos en el Hospital Delfina Torres de Concha de Esmeraldas, mediante una investigación descriptiva – analítica de calidad de atención. Como resultado se obtuvo que el 83,33% de los investigados, la calificó como buena, donde se incluyeron indicadores como: satisfacción, transferencia de información, seguridad y calidez en la atención.

Quintero Janine año 2016, realizó un estudio en el transcurso del mes de julio del 2016 acerca de la percepción de la calidad de atención de enfermería del Centro De Salud N° 2 de Esmeraldas, a través de un estudio descriptivo, analítico, cuantitativo, transversal con enfoque observacional, en una muestra de 244 pacientes y 19 profesionales de Enfermería, como resultados se muestra que la percepción de la calidad de atención de Enfermería en un 70% siempre es favorable para los usuarios, designado como “muy satisfecho”.

Campo, en el año 2017, presentó una propuesta para el fortalecimiento de los servicios del laboratorio clínico del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames provincia de Esmeraldas. El estudio realizó una fundamentación teórica de la organización funcional de un laboratorio clínico, así como un diagnóstico de la operatividad y el funcionamiento del laboratorio clínico del hospital y, finalmente, se elaboró un plan de fortalecimiento. El estudio presenta en sus conclusiones que, se pudo determinar que no se cuenta con los reactivos necesarios en el laboratorio, así como también, existe sobresaturación de exámenes por paciente, por la falta de coordinación entre los médicos y los laboratoristas.

### **1.3 Bases Legales**

La Ley Orgánica de Salud El capítulo 1 del derecho a la salud y su protección de la ley orgánica de salud en su artículo 1 expresa que: los usuarios poseen el derecho a la salud como lo establece la carta magna en su Art. 32 que afianza los servicios de salud con respeto, equidad, pluralidad, participación e indivisibilidad, donde se prime una adecuada atención a la salud reproductiva, sexual y medina integral, dentro de un ambiente sano respetando el plan del buen vivir (Ministerio de salud, 2017).

Ley de derechos y amparo del paciente Para el desarrollo de este estudio se referenció el Art. 2 del capítulo II, donde se infiere el derecho a una atención digna, denotando que todo paciente debe ser atendido oportunamente con los diversos servicios de salud, el cual sea otorgado por una casa asistencial, acoplado calidad y calidez, fortaleciendo la intervención con el usuario con amabilidad, pro actividad, alegría y buen trato (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2014).

Estás leyes o reglamento atribuyen que el personal médico debe brindar un excelente servicio con eficiencia y eficacia a los pacientes, es por ello la importancia de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes e implementar mejoras para estar acorde al cumplimiento de las leyes impuestas.

Los principios de Salud indican que toda la población tendrá garantizada la protección de sus derechos de salud, sin discriminación alguna; todas las personas tendrán las mismas oportunidades de acceso a los recursos de salud. La atención en salud, se orientará a la interacción social y cultural involucrando a diferentes sistemas de creencias para evitar que la identidad étnica y cultural del usuario constituya una barrera en el acceso y oportunidad a una mejor atención de salud (Congreso Nacional, 2012).

La Agencia Nacional Vigilancia, Intervención, Control y Regulación de los Servicios de Salud, año 2016, manifiestan que las atribuciones que deben manejar es de vigilar y controlar la prestación de servicios de salud de los integrantes del Sistema Nacional de

Salud y proteger los derechos de los usuarios de los servicios de salud, sean estos brindados directamente por los prestadores o a través de los mecanismos de seguros o medicina prepaga, generados desde cualquier institución, pública o privada del país.

De la Gestión del Sistema Nacional de Salud, declaran que las emergencias podrán ser atendidas en cualquier nivel de la red de acuerdo a la capacidad del mismo.

De Los Derechos, Obligaciones y Prohibiciones De Los Profesionales De La Salud, tendrá la obligación de desarrollar el conjunto de las funciones que correspondan a su nombramiento, con lealtad, eficacia y con observancia de los principios técnicos, científicos, éticos y deontológicos que sean aplicables. Velar por la conservación y recuperación de la salud personal, familiar y de la comunidad; informar a los pacientes sobre los tratamientos que se realizarán y a recabar el consentimiento expreso de los pacientes en cuanto a los tratamientos e intervenciones (Asamblea Nacional, 2016).

En la Constitución el Art. 4.- La salud es un derecho que garantiza el Estado. El ejercicio pleno del derecho a la salud consiste en el acceso en igualdad de oportunidades a una atención integral, mediante servicios de salud que respondan de manera oportuna y con calidad a las necesidades y demandas de la población en los diferentes niveles del sistema de salud, así como de acciones en otros ámbitos del área social que protejan la salud colectiva. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales. (Asamblea Nacional, 2016).

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

El Hospital Juan Carlos Guasti, que se encuentra ubicado en la Provincia de Esmeraldas, cantón Atacames cuenta con varias áreas de atención médica como, el área Urgencia, Emergencia, Clínica, Ginecología y Pediatría; que brinda atención las 24 horas del día el personal de salud esta distribuidos en diferentes turnos, los laboratoristas proporcionan atención rápida a los usuarios externos que acuden a esta área con el fin de aliviar su malestar.

En la emergencia se presentan usuarios, con un cuadro clínico que son derivados a las diferentes áreas existentes del Hospital para su internación y tratamiento requerido, o en casos más complejos son referidos a otros Hospitales con mayores especialidades.

#### **2.1 Tipo de estudio**

En esta investigación se aplicó el método descriptivo cuantitativo debido a que nos ayudó a identificar, analizar el estudio y problemática que representa este tema, y a la vez permitió mediante las variables involucradas describir cada una de las etapas de la investigación y los factores que se han implicado en el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a realizarse exámenes de urgencias en el laboratorio clínico del Hospital Juan Carlos Guasti Atacames.

Este método permitió determinar, los factores que intervinieron y las relaciones causales de la atención a pacientes. Este sentido identifico, el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de laboratorio en el área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti se logró mediante la descripción y el análisis de los mismos, lo que a la vez permitió comprender la realidad actual que se vive en dicha área.

#### **2.2 Definición conceptual de variables**

Las variables que se despejaron durante el estudio fueron:

**Factores de satisfacción que incidieron en la calidad:** Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación.

**Nivel de satisfacción que percibe el usuario externo:** La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios.

**Usuario externo:** Podemos decir que los usuarios externos son aquellas personas que no pertenece a la institución y que utiliza, o demandan la atención en salud. (Ver anexo A)

## **2.4 Métodos de investigación**

**Métodos empíricos:** a través de la observación del proceso que se aplica para realizar los exámenes urgentes, además permitió conocer los aspectos que determinan el nivel satisfacción de los usuarios que acuden al laboratorio clínico del Hospital Juan Carlos Guastí.

**Método deductivo:** por cuanto permitió indagar de manera global los aspectos generalizados sobre el trato a los pacientes, la privacidad, la preparación psicológica y el uso de materiales para la toma de muestras, es decir sobre el tema de estudio, logrando así especificar de forma particular lo que conlleva cada una de estas consecuencias, por ende, obtener manifestaciones que muestran los causales por medio de la observación

**Teórico:** fue aplicado el análisis y síntesis, ya que toda la información adquirida por medio de la encuesta, se analizó para su respectiva verificación tomando como referencia el método SERVQUAL ya que este método permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas y percepción de los usuarios o pacientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Esta metodología está constituida por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Por consiguiente, determinando el gap o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

Del mismo modo se aplicó una regla de tres que me permite tabular las respuestas obtenida de los usuarios donde las respuestas del 1 al 3 son consideradas no por estar debajo del 50% y del 4 al 7 son consideradas si por 50%

## 2.4 Población y muestra

### Población

La población del estudio se sacó de 370 paciente que acuden a realizarse exámenes de urgencias en el hospital “Juan Carlos Guasti”, durante el período julio–septiembre del 2019.

### Muestra

La muestra se obtuvo mediante la aplicación de un muestreo probabilístico aleatorio simple, por cuanto mantuvo una población finita, a través de una lista completa de los sujetos involucrados, obteniéndose 155 como se demuestra a continuación:

$$= \frac{N \cdot o^2 \cdot Z^2}{(N - 1) e^2 + o^2 Z^2}$$

Datos:

N: Valor de la población

0: desviación estándar de la población. Suele utilizarse un valor constante de 0.5

Z<sup>2</sup>: Margen de confiabilidad 1.96

e: Límite aceptable de error muestral (0.06)

$$n = \frac{370 * 0,5^2 * 1,96^2}{(370 - 1)(0,06)^2 + 0,5^2 * 1,96^2}$$

$$n = \frac{370 * 0,25 * 3,84}{369 * 0,0036 + 0,25 * 3,84}$$

$$n = \frac{355}{1,33 + 0,96}$$

$$n = \frac{355}{2,29}$$

$$n = 155$$

#### Criterios de inclusión

- Todos los usuarios que asistieren por urgencia en el turno de 07:00 am a 17:00pm, en el Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames.
- Representante legal en algún paciente que no estaban en capacidad de responder la encuesta.
- Las personas que firman el consentimiento informado

#### Criterios de exclusión

- Usuarios internos.
- Usuario que no colaboran con la encuesta.
- Usuarios que no están de acuerdo con el consentimiento informado.

## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta: A usuarios externos que acuden a realizar exámenes urgentes en el laboratorio del hospital Juan Carlos Guasti ya que por medio de esta técnica multidimensional permitirá evaluar la escala de calidad del servicio brindado en el hospital.

El instrumento utilizado fue un cuestionario dirigido a los usuarios externos del Hospital, abarcó 21 ítems cerrados sobre: apariencia del personal (limpieza y uniforme) indicaciones y educación, si el personal cumple lo que dice que va a hacer, el tiempo de espera para ser atendido, el interés del personal por resolver los problemas de los pacientes, la rapidez con la que se consigue lo que se necesita o se pide, la disposición

del personal, la confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes, la amabilidad (cortesía) del personal, la información que se proporciona a los familiares y un agregado de satisfacción global. (ver anexo B).

De este modo, a través de la encuesta y recolección de datos se buscó determinar la relación que existe entre las causas y efectos del problema que como la organización estructural, va incidir en la prestación de servicios del Laboratorio Clínico; además se puede decir que existió una combinación de métodos debido a que el estudio del fenómeno se efectuó desde lo general a lo específico y viceversa con el objetivo de detectar los factores que determinaron ciertos comportamientos, como es la necesidad buscar alternativas para fortalecer la organización funcional de los servicios del laboratorio del Hospital Juan Carlos Guasti, (ver anexo C)

## **2.6 Análisis de datos todos los programas que utilice para lo que aplique para los análisis de resultado**

Los datos se agruparon a través de estadísticas descriptivas agregados y, de acuerdo con la naturaleza de la variable, se presentarán tablas de frecuencias y porcentajes, figura, Word, tablas y análisis de correlaciones; todo ello se realizará con el software estadístico SPSS, son las siglas de Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales). Es decir, SPSS es una aplicación de análisis estadísticos de datos (aplicados, como su propio nombre indica, a las ciencias sociales).

## **2.7 Normas éticas**

Esta investigación implico responsabilidad y confidencialidad, de la información que se recolecto y sólo será para uso exclusivo de estudio. Evitando el conflicto de interés entre la autora y el Hospital “Juan Carlos Guasti”

### CAPITULO III RESULTADOS

Al analizar las respuestas de los usuarios se evidenció que un 68% de las personas que acuden al laboratorio del hospital Juan Carlos Guasti son de sexo femenino siendo esto la mayor parte de la muestra, en cambio un 32% que corresponde a la minoría son de sexo masculino quedando como evidencia que la concurrencia al laboratorio del hospital está representada por mujeres que llevan a sus familiares que se encuentra delicados de salud para que sea atendidos.

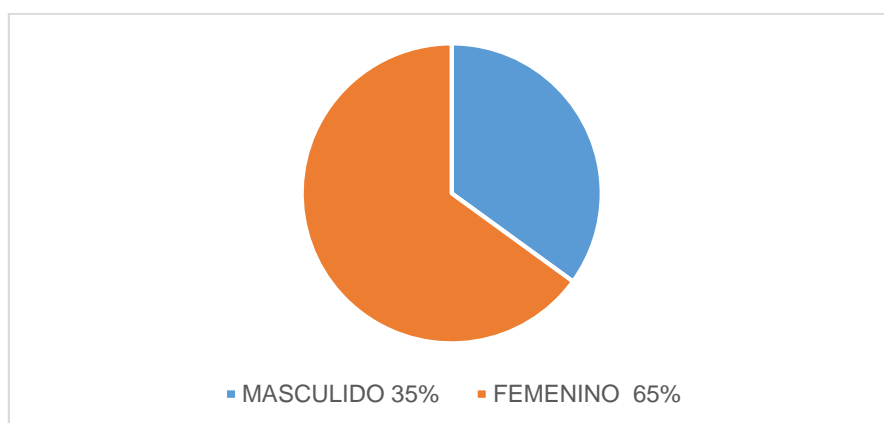


Figura 1. Concurrencia de pacientes que acuden al laboratorio clínico a realizarse exámenes de urgencias en el Hospital Juan Carlos Guasti.

Fuente: Encuesta a los usuarios externo

El 41% pudo indicar que es la seguridad y limpieza uno de los factores que han permitido tener un nivel de satisfacción en el área de salud por cuanto los profesionales aplican adecuadamente este protocolo, usando mascarillas, guantes y alcohol antiséptico, y con ello realizar el trabajo clínico en todas sus fases; mientras que el 24% manifestaron que es la capacidad de respuesta impulsa a acudir al laboratorio clínico, dado que existe una moderada capacidad de respuesta en la sala de espera y en el cubículo de toma de muestras. En otro segmento, se afianzó el 20%, señalando que es el trato en pacientes donde existe una inadecuada atención al usuario durante su atención. En la parte final, el 15 % indicaron que el tiempo de espera.

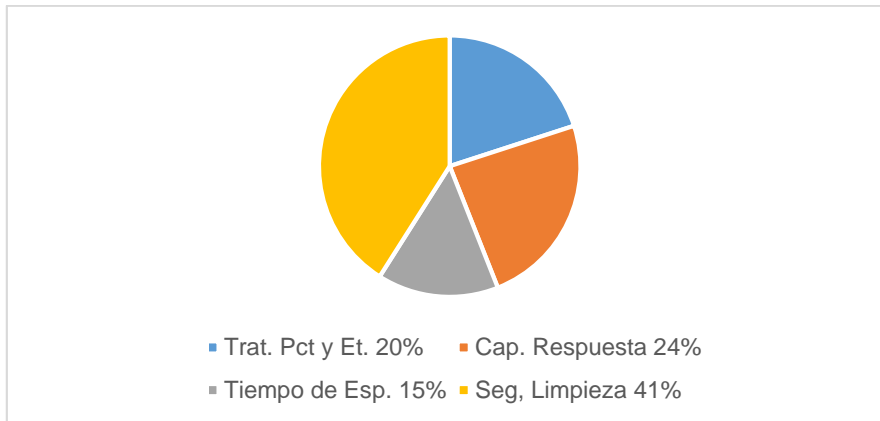


Figura 2. Factores que han permitido mantener un nivel de satisfacción en el área de servicio de laboratorio clínico.

Fuente: Encuesta a los usuarios externo

El 44%, reveló que se siente insatisfecho por la atención brindada por el trato inadecuado de los colaboradores del laboratorio, sin amabilidad, sentido humanista y con sesgo de indiferencia; en otro segmento se reflejó un 31%, indicando que la atención es mediana mente satisfactorio, es un requisito vital para que la confianza y la satisfacción se incremente en el usuario, lo cual permita obtener la prescripción médica para reestablecer su salud. Por último, se presenta un 25%, donde manifiestan, que es la entrega oportuna de resultados a los pacientes, lo cual favorezca en la pronta recuperación de la salud de los pacientes.

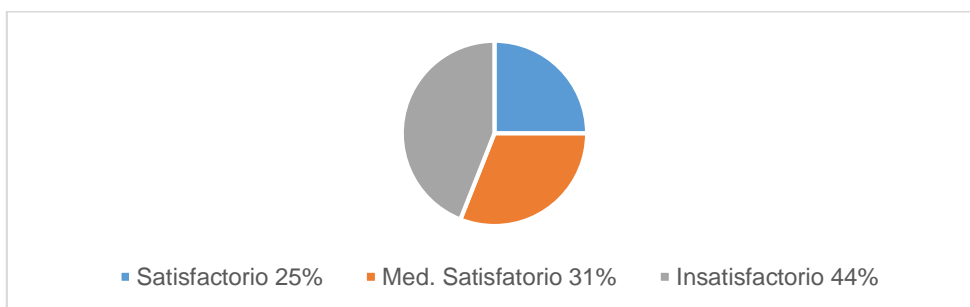


Figura 3. Nivel de satisfacción de la atención recibida del personal de laboratorio.

Fuente: Encuesta a los usuarios externo

Del 100% de los encuestados se obtiene los siguientes resultados; el 35 %, de los usuarios atendidos en el área de laboratorio expresan que la atención es regular, mientras que el 65%, es buena y el 0%, es excelente. La figura nos proporciona una idea clara de la calidad de atención brindada por el personal de laboratorio, ya que un menor porcentaje manifiesta que el servicio es regular lo que en realidad es malo, mientras que el otro porcentaje mayor califica la atención recibida como buena, sin embargo al no existir ningún porcentaje de una excelente calidad de atención demuestra que es

indispensable mejorar la atención del personal de laboratorio del área de emergencia con el fin de alcanzar una excelencia en la calidad de atención.

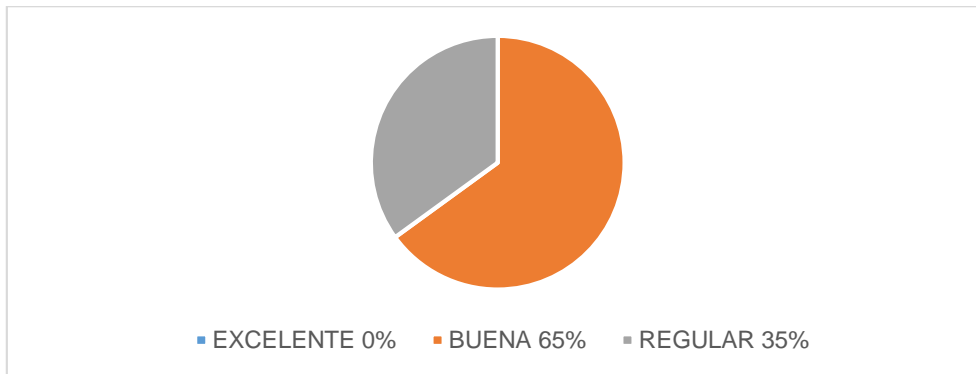


Figura 4. Calidad de atención brindada.  
Fuente: Encuesta a los usuarios externo

**De acuerdo** a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas el 16%, indican que el tiempo que tuvieron que esperar es rápido mientras que el 54%, señalan que el tiempo de espera fue lento y el 30%, tuvo que esperar para recibir atención. Con los datos obtenidos se puede concluir que el mayor porcentaje de usuarios en el área de laboratorio consideran que la atención es lenta, tomando en cuenta que según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la emergencia es aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos y que la urgencia es una situación cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que debe ser atendida en menos de seis horas como máximo (Nuñez, 2010). Por lo que la atención debe ser rápida en especial a usuarios en estado de emergencia.

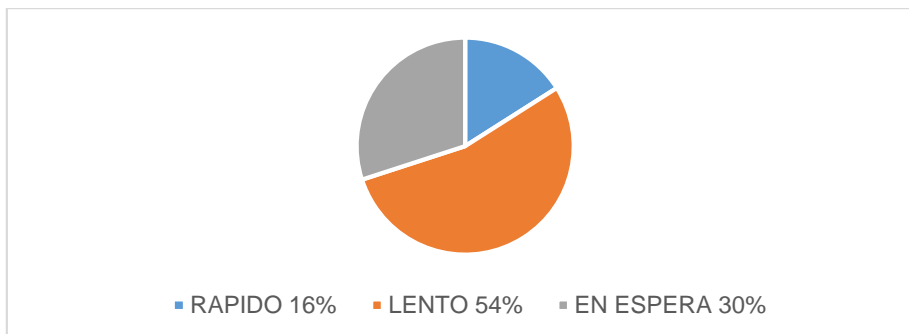


Figura 5. Apreciación del plazo ofrecido para entregar los resultados.  
Fuente: Encuesta a los usuarios externo

De las personas encuestadas el 100%, indica que el hospital Juan Carlos Guasti cuenta con la señalización que rige el protocolo del Ministerio de salud pública, lo cual permite tener usuarios satisfechos ya que se pueden ubicar geográficamente dentro de

las instalaciones del laboratorio clínico, esta contestación de los encuestado es útil para identificación de la verdadera problemática en relación a la atención en el laboratorio clínico.

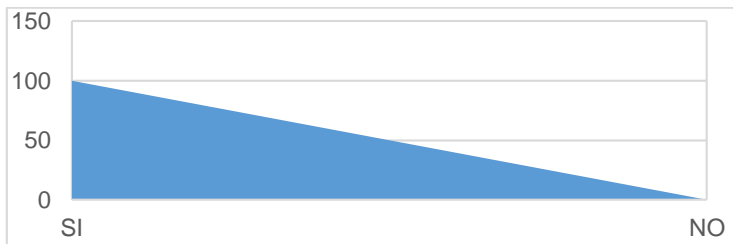


Figura 6. Percepción de la señalización visible del laboratorio clínico.  
Fuente: Encuesta a los usuarios externo

**Las encuestas aplicadas** a los usuarios que reciben atención en el área de laboratorio muestran que el 15%, del personal permanece continuamente pendiente del estado de salud del usuario el 62%, a veces y el 23%, nunca. Se puede concluir que solo un mínimo porcentaje del personal de laboratorio permanece pendiente del estado de salud del usuario, lo cual desde el punto de vista del usuario es necesario ya que durante la estadía en el área suele surgir otras molestias que requieren de atención, al no haber a quien comunicar las nuevas molestias los usuarios se sienten inconformes por lo que es inaceptable que el mayor porcentaje del personal de laboratorio solo a veces este pendiente del estado de salud del usuario.

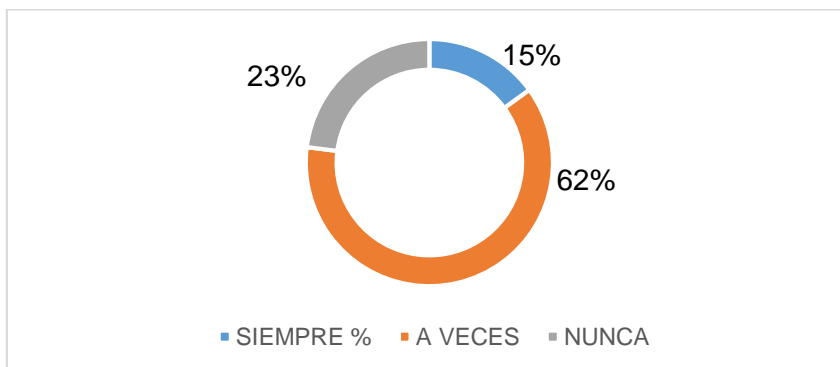


Figura. Apreciación del interés del personal de laboratorio para resolver algún problema del usuario.  
Fuente: Encuesta a los usuarios externo

Según los datos obtenidos de las encuestas se puede manifestar que el 49 %, del personal de laboratorio siempre proporcionan libertad y confianza a los usuarios para que emitan sus inquietudes, mientras que el 51%, solo a veces y el 0%, nunca. En el gráfico se puede observar que el mayor porcentaje del personal de laboratorio proporciona libertad y confianza para emitir sus inquietudes, el mismo que es de gran ayuda para que el paciente se sienta seguro y establezca su estado emocional, y de esta manera colabore con el tratamiento.

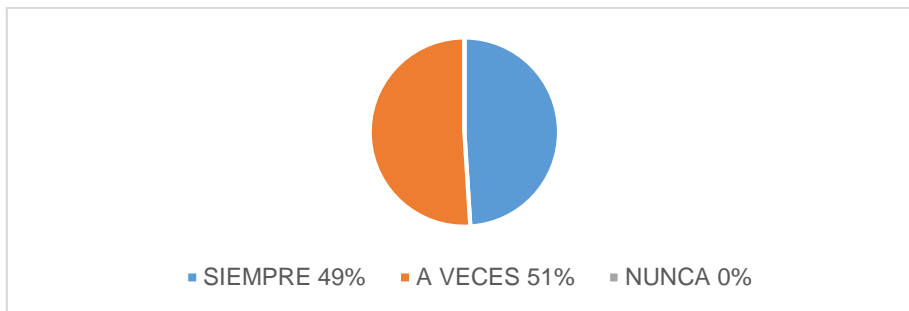


Figura 8. Percepción de la confianza y libertad técnica seguridad.

Fuente: Encuesta a los usuarios externo

De los usuarios externos encuestados 55 personas que corresponden al 35,48% determinaron que siempre que ellos asisten por algún malestar de salud perciben una atención individualizada y personalizada, en cambio 60 usuarios expresaron que cuando acuden para ser atendidos esperan su turno y a pesar del tiempo de espera el 38,71% manifiestan que no existe una atención individualizada y personalizada, de la misma forma 40 usuarios que corresponde 25,81% manifiestan que de vez en cuando se realiza la atención personalizada según la cantidad de pacientes y la relación que se tenga con el personal del servicio de laboratorio.

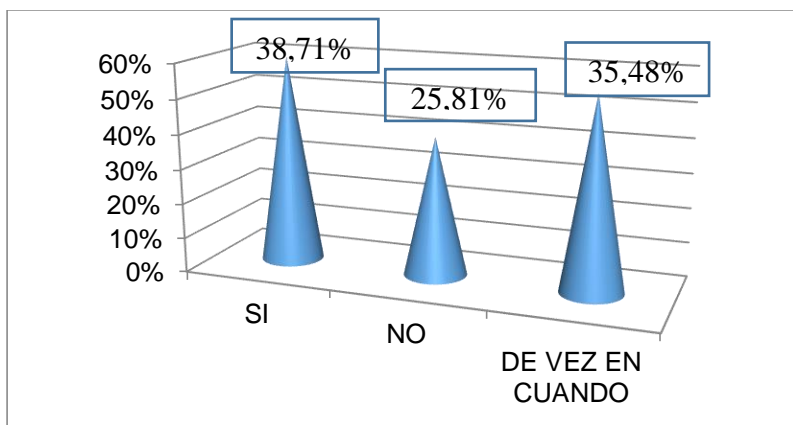


Figura 9. Percepción del usuario en referencia a la atención individualizada.

Fuente: Encuesta a los usuarios externo.

Un segmento de los encuestados manifiestan en un 45%, a veces suelen notar esa preferencia al momento que se encuentran esperando su turno, lo cual interfiere en la entrega de un buen servicio y atención hacia el paciente, prosiguiendo con un 30%, indican que profesionales del servicio de laboratorio tienen preferencia con ciertos usuarios que acuden al Hospital Juan Carlos Guasti lo que reduce las expectativas de la confianza y compromiso del servicio que se ofrece, y por ultimo con un total del 25%

que nunca han notado una atención con preferencia, y a su vez torneándose en un porcentaje desfavorable para el estudio que realiza.

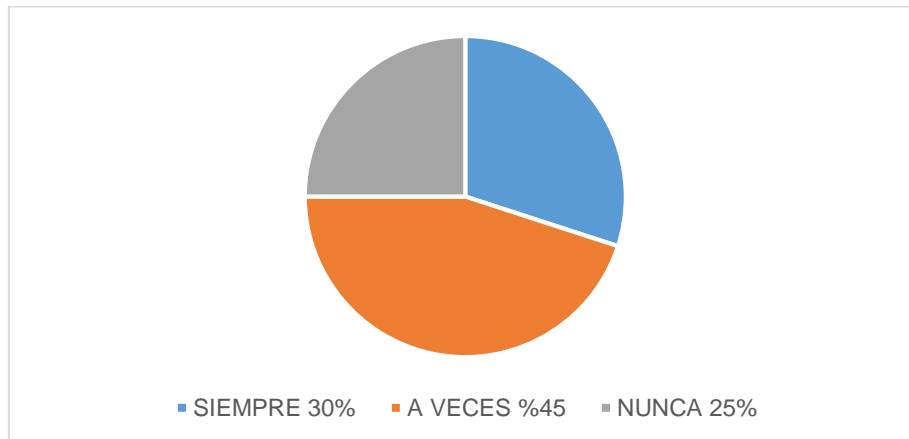


Figura 10. Evaluación de la preferencia al momento de acudir al laboratorio clínico.  
Fuente: Encuesta a los usuarios externo

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSION**

La presente investigación ha analizado el Nivel de satisfacción del usuario que requiere exámenes urgentes en el Hospital Juan Carlos Guasti los resultados obtenidos en la investigación, los usuarios/pacientes encuestados, manifestaron su satisfacción acerca de las atenciones recibidos por parte del personal de Laboratorio, revelando que en un 44% se encontraban “insatisfechos” por la atención recibida en el hospital debido a la despreocupación del personal al momento de atender a los paciente, por otro lado se mantiene una discrepancia con los estudios realizados por Borré en Colombia, donde las pacientes hospitalizadas manifestaron que están “muy satisfechos” en un 78% y la mayoría de ellos recomendaría aquella institución.

Entre los factores influyentes más relevantes del laboratorio que permite mantener una atención de calidad, encontramos el máximo nivel de satisfacción con un 41% donde se dónde se incluyen : apariencia del personal (limpieza, uniforme, cálido de atención y humano), información clara en términos no médicos, apoyo físico y psicológico, rapidez en la atención, las habilidades y desempeño de los profesionales, de manera individual, alcanzaron un porcentaje significativo, Algo muy semejante al estudios realizados, por Cedeño, al medir la satisfacción de los pacientes en relación a los cuidados de Enfermería en el Hospital Delfina Torres de Concha, donde la satisfacción máxima de los usuarios se encuentra entre 70% y 83% abarcando parámetros prácticamente similares y los estudios realizados por Quintero en el Centro de Salud N°2, donde el 70% de los usuarios externos estuvieron muy satisfechos por la calidad recibida. Del mismo modo el trabajo investigativo de Jinez y Valdés (2015), el cual reflejó una calificación muy buena del 75% en promedio, en cuanto a la calidad de atención a los usuarios, ya que el personal posee buena actitud, respeto, consideración, amabilidad y humanismo por los pacientes; así como también se identificó una adecuada entrega de información a la comunidad de pacientes que visitan el laboratorio.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas el 16%, indican que el tiempo que tuvieron que esperar fue corto mientras que el 54%, señalan que el tiempo de espera fue demasiado y el 30%, tuvo que esperar para recibir atención. Con los datos obtenidos se puede concluir que el mayor porcentaje de usuarios en el área de laboratorio consideran que la atención es lenta, tomando en cuenta que según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la emergencia es aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos y que la urgencia es una situación cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que debe ser atendida en menos de seis horas como máximo (Nuñez, 2010). Con estos porcentajes reflejados, esta investigación se asemeja con los del estudio académico de Callisaya (2006), en el que se expone el 63,9%, denotando que los pacientes tienen que esperar excesivamente para realizarse la toma de muestra en el cubículo respectivo, y esto se debe a que la demanda es mucha y los medios escasa; y a su vez, el 64,3% de los pacientes indican que el tiempo de entrega de resultados es adecuado, mostrando una aceptable satisfacción.

En el Perú, se estableció el Sistema Nacional de Gestión de la Calidad para mejorar la calidad de atención de salud. Por tal motivo, el Ministerio de Salud (Minsa, 2006) estableció las políticas, estrategias y aspectos técnicos-normativos de su organización.

Los seguimientos que se realizan a los casos que se presenta en el laboratorio clínico del hospital Juan Carlos Guasti están orientados a brindar una atención de calidad en la unidad de salud, el gobierno del ex presidente Rafael Correa implemento un sistema de atención integral del trato por un buen trato donde se preocupa por la atención a los pacientes o usuarios cabe indicar que de los pacientes encuestados 71,45% manifiestan que el personal de laboratorio brindan un servicio de calidad y calidez mientras que el 28,55% no está conforme con la atención brindada, es por esto la importancia de mejorar la atención que se le da a los atacameños con el fin de cambiar la situación actual que existe entre los usuario y el personal.

Si los usuarios que asisten a una Institución sanitaria no se encuentran satisfechos de los cuidados recibidos, es elemental la mejora de todos los servicios incluyendo el talento humano que labora en la misma, los cambios deben ser de manera progresiva para favorecer la adaptabilidad de los beneficiarios internos y externos.

## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

En el estudio se pudo determinar que existe un predominante de género femenino de usuarios que acuden al hospital Juan Carlos Guasti.

De acuerdo al estudio realizado donde se tomó como referencia la encuesta Servqual se pudo evidenciar que la satisfacción que mantienen los usuarios es regular, ya que cuenta con diferentes limitaciones respecto a los factores que favorecen un servicio, los resultados evidencian que el trato brindado de los profesionales del servicio del laboratorio clínico es inadecuado, la capacidad de respuesta es medianamente atendida junto con la espera esto desfavorece al nivel de satisfacción.

En relación al tiempo que tuvo que esperar los usuarios externos para ser atendidos lo califican en su mayoría como lento, en donde lo apto es una atención rápida tomando en cuenta que en el área laboratorio la atención al usuario debe ser inmediata y prioritaria para estabilizar el estado de salud del usuario en el caso de una urgencia.

En el Hospital Básico Juan Carlos Guasti, predominó el liderazgo creativo o democrático en los líderes y coordinadora de laboratorio, el mismo que influye de manera indirecta en la atención que es proporcionados por los licenciados de laboratorio en la satisfacción de sus usuarios/pacientes.

Los usuarios que acuden al Hospital Juan Carlos Guasti determinaron en su mayoría que se encuentran poco satisfechos por la calidad de atención recibida por parte del personal de Laboratorio., al reflejar que la atención es poco personalizada, que el personal no les brindaba confianzas durante la atención, demora en la atención y deterioro de los materiales usados.

Acorde a los parámetros de evaluación de la calidad de atención de Hospital Juan Carlos Guasti, se estableció que se encuentra por mejorar en cuanto a los

procesos aplicados durante la atención, la estructura organizativa y los resultados de satisfacción del usuario.

Realizado el levantamiento de información de los procesos del laboratorio clínico del Hospital Juan Carlos Guasti mediante la observación directa de las actividades se determinó que no se han delimitado las actividades para los procesos productivos (pre análisis, análisis, pos análisis) provocando una sobre saturación de las actividades de rutina, gasto de recursos innecesarios y desorganización.

## **5.2 Recomendaciones**

El hospital Juan Carlos Guasti debe implementar un sistema que permita mejorar los servicios para garantizar la organización funcional del laboratorio Clínico, ya que es una parte fundamental del proceso de apoyo al diagnóstico y prevención de enfermedades. Es necesario que en el laboratorio del hospital Juan Carlos Guasti se planifique acciones que permita minimizar la sobresaturación de solicitudes de exámenes con acciones que ayuden a descongestionar la sobresaturación de pacientes, logrando la organización operativa interna, así como también la interacción entre diferentes entes de salud, que brinden su apoyo basado en convenios y actualización de información base a nivel nacional.

Al jefe de laboratorio clínico se ejerza una concientización al equipo de laboratoristas para que se comprometan laborar con un eficiente desempeño, y a la vez, exigir el cabal cumplimiento de las políticas de laboratorio, normas de control de calidad, protocolo de toma de muestra, así como también aplicar la bioseguridad y los indicadores del MSP.

A los laboratoristas que ejerzan sus labores cumpliendo todas las normativas durante el proceso de los análisis clínicos de los exámenes urgentes, entregando información oportuna (con folletos, tríptico o verbal) a los pacientes, optimizando los tiempos para la toma de muestra, coordinando las actividades entre todos los laboratoristas para que se ejecuten los análisis los más pronto posible, y con ello se entregue los resultados en tiempo temprano,

y con ello se pueda generar un diagnóstico efectivo y a su vez la prescripción médica, con la finalidad de restablecer su estado de salud.

Al jefe del laboratorio clínico y al personal de laboratorista, trabajar en forma conjunta diseñando e implementando un plan de mejoras de manera urgente, vinculando una capacitación sistemática a los laboratoristas, acoplar un plan de promoción y publicidad de los servicios de laboratorio, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

Una vez evidenciado el nivel regular de satisfacción de los usuarios, se pudo diseñar varias estrategias de mejoras que se debe implantar de manera urgente, tales como: fortalecer la calidad en la atención a los usuarios, sistema de comunicación adecuada, aplicación de un liderazgo participativo y carismático, fortalecer el empoderamiento en el equipo de laboratoristas, capacitación al personal enfocada en la atención y servicio al cliente, sistema de normas de control de calidad, protocolos de tomas de muestra y cumplimiento de políticas de laboratorio, todo ello con la finalidad de mejorar el tiempo de respuesta a la comunidad de usuarios.

## REFERENCIAS

- Aldaz, M. (2016). Planificación de atención en el laboratorio clínico del Hospital IESS Portoviejo (Tesis de Posgrado). Universidad Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3642/1/TUAMSS015-016.pdf>
- Asamblea Nacional, (2016). Código Orgánico de Salud. Asamblea Nacional. Recuperado de [https://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/11/RD\\_248332rivas\\_248332\\_355600.pdf](https://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf)
- Callisaya (2006) Nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente [https://scholar.google.com/citations?user=EBt5A\\_AAAAAJ&hl=es#d=gs\\_md\\_cita-](https://scholar.google.com/citations?user=EBt5A_AAAAAJ&hl=es#d=gs_md_cita-)
- Campos, M. (2018). Fortalecimiento de los servicios del laboratorio clínico del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames (Tesis de Posgrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7971/1/PIUAMSS015-2018.pdf>
- Congreso Nacional, (2012). Ley Orgánica de Salud. Toda una vida. Recuperado de [https://www.todaunavida.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_SALUD.pdf](https://www.todaunavida.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf)
- De la Fuente y Col. (2010). El laboratorio Clínico y la Gestión de Calidad por procesos. Barcelona España: Hospital d Hebron.
- Díaz, S., Buelvas, L., De La Valle, M., & Bustilloa, J. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Archivos de Medicina (Col), 16 (2), 290-303 Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273849945008>

- García Ortegón, María del Sol; Gómez Álvarez, Enrique; Díaz Quiroz, Guillermo  
Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía  
Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE Revista de Especialidades  
Médico-Quirúrgicas, vol. 16, núm. 4, octubre-diciembre, 2011, pp. 208-214  
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado  
Mexico, México
- Georgieva E, Tsankova G, Kaludova V, Ermenlieva N. Patients` Satisfaction with  
Laboratory Services at Selected Medical-Diagnostic Laboratories in Varna. J of  
IMAB. 2014 Jan-Jun;20(2):500-501. doi: 10.5272/jimab.2014202.500.
- Giavanella, L., Feo, O., Faria, M. & Tobar, S. (2012). Sistema de Salud en Ecuador.  
Instituto Sudamericano de Gobierno en Salud (ISAGS-UNASUR). Recuperado de  
Henry Mintzberg (2017). Diseño Organizativo. Argentina: Gran
- González, J. M. (2010). Técnicas y Métodos de Laboratorio Clínico.
- Gutiérrez, H., Matzumura, J. & Zamudios, L. (2018). Satisfacción de la atención en el  
servicio de emergencias de una institución privada de salud. Revista de  
Cienciasde laSalud,2(1).Recuperadode[https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Qhali  
Kay/article/view/1401](https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401)
- Juan Jaramillo Antillón 2015. Principios de Gerencia y Administración de Servicios  
Médicos y Hospitales. San José: UCR.
- Jinez y Valdés (2015), Inclusión educativa en relación con la cultura y la convivencia  
escolar <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v22n2/0123-1294-eded-22-02-187.pdf>
- López, B. (s.f). Los ingresos y el gasto público. Universidad Nacional  
AutónomadeMéxico.Recuperadode[http://herzog.economia.unam.mx/profesores/bl  
opez/fiscal%20-%20Pres.%201.pdf](http://herzog.economia.unam.mx/profesores/blopez/fiscal%20-%20Pres.%201.pdf)
- Loureiro, C., & González, F. (2010). Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias  
hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. Investigaciones  
europeas de dirección y economía de la  
empresa, 16(2),2741.Recuperadode[http://www.redalyc.org/pdf/2741/2741200990  
02.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120099002.pdf)
- Matzumura Kasano Médico ginecoobstetra, Doctor en medicina; ... y Ginecología,  
Lima, Perú; Hugo Gutiérrez-Crespo Obstetra, Magíster en Docencia e ... Luisa A.

- Zamudio-Eslava Enfermera, Maestría en Docencia e Investigación en ... Derechos de autor 2018 Anales de la Facultad de Medicina.
- Mendivil, A. (2016). Calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño (Tesis de Posgrado). Repositorio Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8675/Mendivil\\_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8675/Mendivil_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Salud Pública. (2012). Modelo de atención integral del sistema nacional de salud. MSP. Recuperado de [http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual\\_MAIS-MSP12.12.12.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf)
- Ministerio de Salud Pública. (s.f). Reglamento de Laboratorio Clínico. Calidad Salud. Recuperado de <http://www.calidadsalud.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/08/AM-2393-REGLAMENTO-LAB.-CLI%CC%81NICOS.pdf>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 10 (2), 146-162. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=471747525008>
- Morales, C. (2009). Niveles de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud, (Tesis de grado). Pontifica Universidad Javeriana. Santafe, Bogotá. Recuperado de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Moreno, E. (2014). Laboratorios y servicios hospitalarios en búsqueda de la eficiencia. Revista Emergencias. 26, 429-430. Recuperado de [http://emergencias.portalsemes.org/descargar/laboratorios-y-servicios-hospitalarios-de-urgencias-en-busqueda-de-la-eficiencia/force\\_download/](http://emergencias.portalsemes.org/descargar/laboratorios-y-servicios-hospitalarios-de-urgencias-en-busqueda-de-la-eficiencia/force_download/)
- Munich Lourdes (2012). Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de [www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es):[http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/cultura/mc/cegc/capitulos/CEGC\\_NOTASDEFGES.pdf](http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/cultura/mc/cegc/capitulos/CEGC_NOTASDEFGES.pdf)
- Muñoz, S. Ortiz, R. & Torres, E. (2004). satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de hidalgo, méxico. Revista Española de Salud Pública. 78,527537. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/resp/2004.v78n4/527-537/es>

- Organización Mundial de la Salud. (2016). Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio(LQMS).OMS. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252631/9789243548272spa.pdf;jsessionid=6F97363E86EB95C16A0922B1BF5324C7?sequence=1>
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). capacitación de las redes de laboratorio en los programas nacionales de control de la tuberculosis. paho. Recuperado de [http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Modulo\\_capacitacion\\_TB.pdf](http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Modulo_capacitacion_TB.pdf)
- Ramírez, S., & Gómez, L. (2006). Sistema de Mejora Continua de la Calidad en el Laboratorio. Valencia: PUV.
- Rodríguez Valencia, J. (2017). Como elaborar y Usar los Manuales Administrativos.México: ECAFSA.
- Vargas, V., Valecillos, J. & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 663671. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
- Velandia, F, Ardón, N & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 6(13),139168. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&tlng=es).

**ANEXO A**  
**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	TÉCNICA O INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las características sociodemográficas de los usuarios que acuden al laboratorio del Hospital “Juan Carlos Guasti” (edad, sexo biológico, escolaridad, situación laboral).</li> </ul>	<p style="text-align: center;">características sociodemográficas</p>	<p>Son el conjunto de <b>características</b> biológicas, socioeconómico, culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que puedan ser medibles</p>	<p>Edad</p> <p>Sexo biológico</p> <p>Nacionalidad</p>	<p>1-10 años 11-20 años 21-30 31-40 41-50 51-60 &gt;61</p> <p>Hombre Mujer</p> <p>Ecuatorianos Colombianos Venezolanos otros</p>	<p style="text-align: center;">Encuesta Análisis de Datos</p>

			Escolaridad	Primaria Secundaria Superior Ninguno	
			Residencia actual	Cantón Parroquia Urbana Rural	
Medir cuáles son los factores de satisfacción que favorecen la calidad de atención hacia los usuarios que acuden al laboratorio.	Factores de satisfacción	Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación	Usuario externo	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Encuesta Análisis de datos

Verificar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención que brinda el personal de laboratorio clínico del área de urgencias.	Satisfacción	Conformidad de los pacientes con el servicio	Nivel de satisfacción Estándares de calidad	-Metodologías para determinar la satisfacción -Acceso a exámenes clínicos	encuesta Análisis de datos
Revisar el cumplimiento de los procesos o subprocesos de laboratorio que interfieren al momento de brindar la atención.	Procesos o subprocesos del laboratorio clínico.	El proceso de gestión analítica del laboratorio se divide en 8 procedimientos correspondientes a cada área analítica del laboratorio: química clínica, hematología, bacteriología, parasitología, inmunología y serología, inmunohematología, diagnóstico molecular,	Laboratorio de hospital juan Carlos Guasti cantón atacamos	Personal Equipamiento Demora en la toma de muestra.	Análisis de datos

		genética humana.		Retraso entrega de resultado	
--	--	------------------	--	------------------------------------	--



ANEXO B  
ENCUESTA

**Tema:** Nivel de satisfacción del usuario que requiere exámenes urgentes en el Hospital Juan Carlos Guasti

**Institución:** Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

**Carrera profesional:** Laboratorio Clínico

**Investigador:** Martínez Lajones Karen Monserrate

- Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el Cuestionario

- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación

- Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales

En primer lugar califique las expectativas que se refieren a la importancia que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio de laboratorio clínico. Utilice del 1 al 7 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
ET01	Concurrencia de pacientes que acuden al laboratorio clínico							
ET02	Que el laboratorio clínico excelente sean atractivas							
ET03	El personal de salud del laboratorio clínico excelente tenga buena presencia							
ET04	Que el laboratorio clínico excelente tenga señalización visible y adecuada							
F05	En el laboratorio clínico cumplan con el plazo ofrecido para hacer algo (atender, dar resultados)							
F06	Que se demuestre interés por resolver algún problema de un usuario							
F07	Tener en cualquier momento el servicio del laboratorio clínico (día y noche)							
F8	Tener una buena comunicación con el usuario de forma permanente (antes, durante y después del examen)							
F09	Recibir el servicio sin errores y a la primera (resultados sin tachones, etc)							
CR10	En el laboratorio clínico se ofrece el servicio de los usuarios de forma rápida							

CR11	El tiempo que se espera para obtener el resultado es satisfactorio							
CR12	En el laboratorio siempre hay dispuesto para atender							
CR13	Hay una respuesta a toda duda que tenga el usuario							
S14	Los empleados del laboratorio inspiran confianza técnica seguridad							
S15	Todos los usuarios son atendidos por igual por el personal del laboratorio							
S16	Que se mantenga la confidencialidad de la información de cada usuario							
S17	Se cuenta con un cubículo adecuado para toma de muestra							
E18	Tener una atención individualizada y personalizada en el laboratorio clínico							
E19	Se tiene un adecuado acceso a las instalaciones del laboratorio y a su interior							
E20	Tener claridad en la información ofrecida y en los resultados obtenidos							
E21	Hay facilidad de adaptación a las diferentes circunstancias de los usuarios							

1. Factores que han permitido mantener un nivel de satisfacción en el área de servicio de laboratorio clínico.

2. Nivel de satisfacción de la atención recibida del personal de laboratorio.

- 1 Satisfactorio
- 2 Mediana Mente Satisfactorio
- 3 Insatisfactorio

3. Cual fue la Calidad de atención que recibió



ANEXO C

**ENTREVISTA**

**Tema:** Nivel de satisfacción del usuario que requiere exámenes urgentes en el Hospital Juan Carlos Guasti

**DATOS INFORMATIVOS**

**Institución:** Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

**Carrera profesional:** Laboratorio Clínico

**Investigador:** Martínez Lajones Karen Monserrate

**ENTREVISTADO:** \_\_\_\_\_

**Responsabilidad:** \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

1. **¿El laboratorio tiene algún documento o un manual sobre la calidad de atención?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

2. **¿El personal de salud ha sido capacitado en cuanto al manejo y atención con calidad a los pacientes o usuarios externos?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

3. **¿Cuántas personas (técnicos y/o profesionales) laboran en cada turno y cuanto personal por turno tienen al día?**

Técnicos= \_\_\_\_\_

Turnos al día= \_\_\_\_\_

Profesionales= \_\_\_\_\_

Personal por turno= \_\_\_\_\_

4. **¿Cuánto es el tiempo de espera del usuario, para la entrega del informe de resultados?**

<2 horas \_\_\_\_\_

Entre 5h a 7h \_\_\_\_\_

>10 horas \_\_\_\_\_

Entre 2h a 4h \_\_\_\_\_

Entre 8h a 9h \_\_\_\_\_

5. **¿En qué lugares del hospital (Laboratorio, Sala de emergencia, Hospitalización) se toman muestras solicitadas por el personal médico?**

Laboratorio= \_\_\_\_\_

Hospitalización \_\_\_\_\_

Emergencia= \_\_\_\_\_

6. **¿Tiene la unidad de salud algún tipo de inconveniente en la adquisición de reactivos e insumos para el laboratorio? ¿Hay ruptura de stock?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

ANEXO D  
VALIDACIONES INSTRUMENTO FICHA DE OBSERVACIÓN

SEDE  
ESMERALDAS

Anexo W

**VALIDACION DE INSTRUMENTO FICHA DE OBSERVACIÓN**

**Objetivo Especifico:**

**Instrumento:** Ficha de Observacion (10 items)

Items	CRITERIOS A EVALUAR					Observación
	Claridad de la redacción	Coherencia interna con el objetivo	Inducción a respuesta	Lenguaje apropiado	Mide lo esperado	
1	/	/	/	/	/	
2	/	/	/	/	/	
3	/	/	/	/	/	
4	/	/	/	/	/	
5	/	/	/	/	/	
6	/	/	/	/	/	
7	/	/	/	/	/	
8	/	/	/	/	/	
9	/	/	/	/	/	
10	/	/	/	/	/	
<b>ASPECTOS GENERALES</b>				<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Las instrucciones son claras y precisas				/		
Los items responden al objetivo de investigación				/		
Los items están organizados con secuencia lógica				/		
La cantidad de items son suficientes para obtener los datos investigativos.				/		
<b>Validez del constructo por Juicio de experto</b>						
Aplicable: <input checked="" type="checkbox"/>				No aplicable: <input type="checkbox"/>		
Validado por:		Dr. Nelson Montalvan				
Cédula de identidad		17 512770 94				
Firma:						
Fecha:		27-01-2020				