

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE MEDICINA
MAESTRÍA EN LÍNEA EN GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD Y
SEGURIDAD DEL PACIENTE

INFORME FINAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN
SUBMODALIDAD INVESTIGACIÓN - ACCIÓN

TEMA:

“PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD TIPO C LOS ROSALES, SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, DURANTE LOS MESES JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DEL AÑO 2022, PROPUESTA DE MEJORA.”

AUTOR:

Lcda. ALISSON NATHALY DÍAZ BARBA

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN: Mtr. Carlos Eduardo Oliva Torres

ASESOR METODOLÓGICO: Mtr. Ana María Troya

QUITO 2022

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las políticas y manuales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, y estos de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas políticas.

Asimismo, cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción dentro de las regulaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: -----

Nombre: Díaz Barba Alisson Nathaly

Cédula: 0802551895

Lugar y fecha: Quito. 16 de diciembre del 2022.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD Y SEGURIDAD DEL
PACIENTE
QUITO 16 de diciembre de 2022

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Por la presente dejo constancia que he leído el proyecto de desarrollo sub modalidad investigación-acción presentado por la licenciada Díaz Barba Alisson Nathaly, para optar al título de MAGISTER EN GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE, cuyo título es : **“PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD TIPO C LOS ROSALES, SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, DURANTE LOS MESES JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DEL AÑO 2022, PROPUESTA DE MEJORA.”**, y en tal virtud acepto asesorar a la estudiante, en calidad de tutor, durante la etapa del desarrollo del trabajo de grado hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Quito, a los 16 días del mes de diciembre del 2022.

Firma

Mtr: Carlos Oliva Torres

CI: 1714776042

INFORME TURNITIN

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Facultad de Medicina



Quito, 15 de diciembre de 2022

Sr. Dr. Francisco Pérez Pazmiño

Decano Facultad de Medicina

De mi consideración

Yo, Mtr. Carlos Eduardo Oliva Torres, en mi calidad de director del trabajo de titulación de la posgradista Alisson Nathaly Diaz Barba del posgrado de Maestría de Gestión de la Calidad en Salud y Seguridad del Paciente manifiesto: **QUE LA VERSIÓN ESCRITA FINAL HA CULMINADO CON SATISFACCIÓN, CON EL SIGUIENTE TEMA: "PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD TIPO C LOS ROSALES, SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, DURANTE LOS MESES JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DEL AÑO 2022, PROPUESTA DE MEJORA", CABE MENCIONAR QUE EL TRABAJO DE TITULACIÓN CUMPLE CON LAS NORMAS ACADÉMICAS VIGENTES ENTRE LAS QUE SE INCLUYE LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA TURNITIN EN LA QUE OBTUVO UN PORCENTAJE DEL 07%, MISMO QUE RATIFICA LA VIABILIDAD Y ORIGINALIDAD DEL TEXTO. ANEXO EL INFORME CORRESPONDIENTE (E MAIL DE TURNITIN).**

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "C. Oliva Torres", is placed below the text "Atentamente".

Director Mtr. Carlos Eduardo Oliva Torres

Índice General

1. Justificación	11
2. Planteamiento del problema	12
3. Pregunta del problema	14
4. Objetivos	15
4.1. Objetivo general	15
4.2. Objetivos específicos	15
5. Marco teórico y conceptual	16
5.1. Antecedentes.....	16
5.2. Marco teórico	18
5.2.1. Calidad de Atención.....	18
5.2.2. Dimensiones de la Calidad en Salud	19
5.3. Características sociodemográficas	21
5.4. Servicios de salud	22
5.5. Percepción del Usuario	24
5.5.1. Satisfacción	24
5.6. Marco conceptual	27
6. Marco metodológico	29
6.1. Tipo de estudio	29
6.1.1. Enfoque:	29
6.1.2. Alcance o nivel.....	29
6.1.3. Diseño	29
6.2. Población y muestra	29
6.3. Criterios de inclusión y exclusión	30
6.3.1. Criterios de inclusión.....	30
6.3.2. Criterios de exclusión.....	30
6.4. Operacionalización de variables	31
6.5. Consideraciones éticas	32
6.6. Fases de ejecución.....	32
7. Resultados	34
8. Discusión	38
9. Conclusiones	40
10. Recomendaciones	41
11. Referencias Bibliográficas	48
12. ANEXO	54

Índice de figuras

1.	Figura 1. Esquema Servqual.....	24
2.	Figura 2. Dimensión fiabilidad	34
3.	Figura 3. Dimensión Fiabilidad.....	35
4.	Figura 4. Capacidad de respuesta	35
5.	Figura 5. Dimensión empatía	36
6.	Figura 6. Esquema Seguridad	36
7.	Figura 7. Esquema Aspectos tangibles	37

Índice de anexos

Anexo 1. Propuesta de mejora	42
Anexo 2. Consentimiento informado.....	54
Anexo 3. Formulario de encuestas.....	55
Anexo 4. Aceptación de aplicación de encuestas	58

Resumen

Cada persona percibe la calidad de atención de manera diferente; Está determinada por aspectos humanos y ambientales, la clasificación como de alta o baja calidad depende de la percepción del evaluador.

Objetivo: Determinar la percepción de la calidad de atención del laboratorio clínico del centro de salud Tipo C Los Rosales, según la perspectiva de sus usuarios externos, utilizando herramientas validadas para la estimación de las dimensiones de calidad y satisfacción, durante los meses julio, agosto y septiembre del año 2022.

Metodología: investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal. Para el estudio, se recopiló información de 360 usuarios que acudieron al Laboratorio Clínico del Centro de Salud Los Rosales, durante los meses de julio - septiembre 2022, se aplicó la escala Servqual en sus 5 dimensiones, posterior los datos se analizaron mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 26.0

Resultados El 70% de los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico del Centro de Salud Los Rosales reportaron satisfacción en la prestación del servicio recibido en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y un 41% de satisfacción en los aspectos tangibles desde la perspectiva infraestructura y equipamiento médico.

Conclusiones: De las dimensiones evaluadas, se logró determinar que la dimensión de aspectos tangibles es la de menor puntuación, desde la perspectiva de infraestructura y equipamiento médico.

Palabras clave: calidad, percepción, nivel de satisfacción.

1. Justificación

La realización de la presente investigación surge de la recolección de la opinión del usuario que acude al Laboratorio Clínico del Centro de Salud Los Rosales, como parte del reconocer la importancia de la perspectiva del apoyo recibido, de manera que permita abordar aspectos técnicos integrales de calidad adaptados a las necesidades individuales del paciente.

En el contexto teórico, la investigación permitirá subsanar vacíos teóricos permitiendo verificar la percepción de la calidad de atención recibida en el laboratorio clínico del centro de salud Tipo C Los Rosales, lo cual servirá de referencia para futuras investigaciones.

Dentro de los principales beneficiarios del desarrollo de la investigación se encuentra el laboratorio clínico del centro de salud Tipo C Los Rosales, puesto que una vez que se genere la información necesaria y se evalúe la percepción de la calidad de atención recibida por parte de los usuarios, se podrá tener un conocimiento más claro y adecuado de la gestión que se produce dentro del mismo, de tal forma que permita trabajar en la mejora continua del servicio, así como de la organización, en cuanto a la toma de decisiones y la organización de actividades mediante la aplicación de acciones correctivas para la atención clínica, lo cual mejora la imagen de la organización.

De la misma manera, beneficiará a todos los usuarios del laboratorio clínico del centro de salud Tipo C Los Rosales, ya que los resultados contribuirían para que los pacientes se sientan adecuadamente atendidos con una perspectiva de servicio de mayor calidez y agilidad con base a las necesidades humanas que tiene cada individuo generando confianza y tranquilidad en los mismos.

Finalmente, el estudio suple las necesidades que se requieren en el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida, el cual afirma la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas que se encuentran indicadas en el Eje 1. Por lo tanto, este trabajo contribuirá significativamente a la inclusión, al estabilizar las diferentes identidades étnicas existentes para contribuir a mejorar la calidad de atención en la provincia y así beneficiar a las comunidades locales, promoviendo una atención oportuna y equitativa fortaleciendo procesos que forman parte de la gestión de la calidad.

2. Planteamiento del problema

A nivel mundial, la calidad de la atención en los sistemas de salud se ha convertido en una de las principales preocupaciones de las organizaciones públicas y privadas que buscan mejorar sus resultados para satisfacer las necesidades del público. Las necesidades de los usuarios, así como las de los empleados que realizan su trabajo, entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren cada año a causa del deficiente sistema de calidad en la atención de salud (Organización Mundial de la Salud, 2022).

El incremento en la demanda insatisfecha de los servicios asistenciales, es uno de los principales problemas que se exacerbó considerablemente con la llegada del COVID-19; sin embargo, este no es el único problema que se aborda; la falta de personal, el déficit de dispositivos así como de reactivos, constituyen factores estrechamente relacionados con la percepción que tienen los pacientes en relación a la calidad de atención que reciben por parte de los servicios de salud (Verona, Hernández & Déniz, 2019).

El Sistema Nacional de Salud, menciona a la calidad como un indicador importante en la prestación de los servicios de salud (Anahua, 2015). Por lo tanto, es muy apreciado como un requisito para brindar seguridad a los usuarios, reducir riesgos y superar quejas y reclamos.

Diferentes estudios realizados en países desarrollados han analizado procesos en aras de mejorar la calidad de atención en salud, sin embargo, esta actividad ha sido compleja debido a los múltiples factores involucrados. Destacándose como uno de los más importantes el financiamiento debido a la crisis sanitaria actual, lo que evidencia que es más complicado cubrir las expectativas y necesidades de la población en el campo de la salud, por el incremento de sus costos, constituyendo un problema económico que amenaza la eficacia y efectividad de los procesos asistenciales (Cabello, 2016).

Carrillo (2018), refiere que en el sector salud la calidad es un requisito previo para crear y mantener un entorno competitivo a todos los niveles, donde los resultados esperados por el usuario son el pilar principal para la construcción de

políticas públicas, el progreso en la gestión hospitalaria y, sobre todo, para el avance de la salud.

Por ello, la eficacia y eficiencia de los servicios en el establecimiento de salud debe reflejarse en todos los ámbitos, tomándose en serio cada uno de ellos. En tal sentido, el laboratorio clínico constituye un eje primordial de ayuda diagnóstico y tratamiento debido a que sus resultados varían de forma significativa en función de los resultados reportados por este servicio

En este contexto, Fariño Cortez y colaboradores, (2018) en los resultados de su investigación denotan que acorde a la percepción de atención en relación con el tiempo de espera para el servicio, el 71% los usuarios se sienten insatisfechos, conforme la buena disposición de los empleados del servicio de laboratorio, el 79% no se sienten satisfechos; por otro lado, en relación con la solución de quejas y reclamos el 71 % manifestaron no sentirse óptimamente atendidos.

En virtud a lo anteriormente expuesto Guzmán, (2014) menciona que la calidad del servicio en el campo de las pruebas no se trata solo de desarrollar y analizar resultados precisos, sino también del nivel de satisfacción del paciente al recibir ese servicio, si el cliente no recibe el servicio. Pues bien, el proveedor no cumplirá con su función principal, es por eso que todos los trabajadores del laboratorio deben comprender la importancia de la satisfacción y la conciencia de calidad en el usuario.

De lo anterior, surgió el interés de realizar la investigación para indagar sobre las percepciones de la calidad de la atención en el laboratorio clínico del centro de salud Tipo C Los Rosales, con el cual se pretende encontrar el nivel de satisfacción sobre la atención recibida, lo cual tendrá como utilidad generar datos que permitan una mejora continua en la prestación del servicio, además de contribuir en la toma decisiones acertadas, que permitan optimizar los tiempos de espera, propiciando condiciones de equidad y accesibilidad.

3. Pregunta del problema

¿Cuál es la percepción de los usuarios externos sobre a la calidad de atención del laboratorio clínico del centro de salud Tipo C Los Rosales, Santo Domingo de los Tsáchilas, durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2022?

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Determinar la percepción de la calidad de atención del laboratorio clínico del centro de salud Tipo C Los Rosales, según la perspectiva de sus usuarios externos, utilizando herramientas validadas para la estimación de las dimensiones de calidad y satisfacción, durante los meses julio, agosto y septiembre del año 2022.

4.2 Objetivos específicos

- Describir y analizar las dimensiones de la calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden al laboratorio clínico del centro de salud Los Rosales.
- Relacionar los niveles de satisfacción y percepción de calidad de atención con las diferentes variables sociodemográficas de los usuarios externos.
- Proponer estrategias que permitan una mejora continua en la calidad de atención y satisfacción percibida por los usuarios externos que acuden al servicio del Laboratorio Clínico del Centro de Salud Tipo C Los Rosales.

5. Marco teórico y conceptual

5.1. Antecedentes

Las organizaciones de atención médica se fijan cada vez más en la relación médico-paciente. Hoy en día, los resultados de la atención médica se miden por la eficiencia, el uso efectivo de los recursos y la satisfacción del cliente con los servicios recibidos (UNIR, 2021). La propuesta de un análisis de percepción constituye una herramienta para la toma de decisiones y desarrollar estrategias para aumentar la satisfacción del usuario. Por lo tanto, en la investigación actual se tomaron como antecedentes varios estudios con una connotación similar a nuestro sujeto de investigación, mismos que se presentan a continuación:

En el estudio realizado por Santaolalla, (2015), el objetivo fue determinar el efecto de la calidad de atención brindada por un profesional de la salud en la satisfacción del paciente al participar en los servicios de Imagenología del Hospital Virgen de la Puerta de Trujillo, septiembre-octubre de 2015. A través de un estudio cuantitativo no experimental, con 224 pacientes, se encontró que aproximadamente de los pacientes del estudio la mitad (49,1%) consideró que este tratamiento era muy bueno; El 41,1% de los encuestados considera que la atención es buena, mientras que un pequeño porcentaje (0,4%) considera que la atención es mala.

Por otra parte, el estudio presentado por Readhead, (2015), identificó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Médico Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013, a través de una encuesta descriptiva transversal, utilizando una muestra de 317 usuarios del servicio que brinda la entidad. Los resultados muestran que la calidad del servicio es regular y que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con respecto a los factores de seguridad, tiempo de espera y los elementos tangibles.

Así mismo, Huamán, (2014), realizó un estudio de tipo cuantitativo y de alcance descriptivo, para efectos de determinar la percepción de la calidad del apoyo en el servicio de emergencia del Hospital General “José Soto Cadenillas”,

se obtuvo los siguientes resultados: El 75% de los operadores de los servicios de emergencia tienen una percepción general de la calidad donde la cantidad de apoyo se ajusta a los siguientes datos; El 21% se siente satisfecho, el 67% siente la calidad de la atención regular y el 32% siente que la calidad de la atención es buena.

Otro antecedente presentado por Ramírez, (2016), tuvo como objetivo “establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del Policlínico Santa Gema de Yurimaguas”, a través de un estudio descriptivo y correlativo. La recolección de datos se aplicó a 120 usuarios. Los resultados mostraron que el 33% de calidad y 57% de satisfacción refirieron un nivel alto.

De la misma forma, Gallardo, (2015), en su estudio definió el concepto de calidad de servicio en las consultas externas de urología, a través de una encuesta observacional, descriptiva y transversal. Para recolectar la información se utilizó una escala de QoS aplicada a 158 pacientes. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción general alcanzó el 50,6%. La atención oportuna de los médicos tuvo un índice de satisfacción de 84,2% (133); En términos de infraestructura, la tasa de satisfacción del 64,6% es alta. En cuanto a la confiabilidad, el 48,1% está satisfecho con el nivel alto; En cuanto a la respuesta, el 59,5% la calificó como muy satisfecha; En el frente de la seguridad, el 45,6% expresó su satisfacción. Determinar la importancia de desarrollar presentaciones y sistemas de mejora, revisando periódicamente los resultados de las operaciones y facilitando la formación continua de los recursos humanos.

5.2. Marco teórico

5.2.1. Calidad de Atención.

La Organización Mundial de la salud (OMS) define a la calidad clínica como “un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, riesgo mínimo para el paciente, un alto nivel de satisfacción del paciente y el impacto final en la salud y el bienestar”. (López Gómez & Pérez Garcia, 2014).

Al definir este problema, todos ven la calidad de manera diferente; Y esta percepción está determinada por los aspectos humanos y ambientales, siendo estas consideraciones válidas, la atención médica se clasifica como de alta o baja calidad, según la percepción del usuario (Gutierrez Vega & Ochoa Carrilo , 2016).

A partir del estudio desarrollado por Martínez (2016), concluye que los servicios que brindan accesibilidad y equidad, tienen mejores condiciones científicas, profesionales e institucionales para retener a los usuarios. Portanto, se puede inferir que la calidad es el engranaje de atributos y particularidades de un producto que permite cumplir con las necesidades del consumidor. Estos elementos se pueden referirse a los insumos utilizados, inmobiliario, ambiente limpio, visibilidad, accesibilidad, etc.(Gomes, 2018).

Mejoramiento Continuo de Calidad

En auditoría, se define como “un mecanismo continuo y sistemático para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad”. Como parte de la mejora continua definida en el sistema obligatorio de aseguramiento de la calidad en salud (ISO 9001, 2015).

La mejora continua de la calidad incluye una serie de principios que guían a las organizaciones hacia procesos de autocontrol, centrándose en los clientes y sus

necesidades; Se trata de identificar permanentemente todas las posibles áreas de mejora, para mejorar y superar las expectativas del cliente (Guerrero, 2017).

Calidad Asistencial

Fernández, (2020), citó a (Donabedian, 2015) quien desarrolló un análisis refiriéndose a varios autores, en el que propone tres perspectivas mediante las cuales se entiende la eficacia en la salud.

Calidad individualizada: Desde el punto de vista personal, es el usuario quien evaluará la calidad y expectativas de la atención en salud y evaluará los costos, beneficios y riesgos que se presentarán. Este enfoque obliga al paciente a participar en el proceso de toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario (Fernandez, 2017).

Calidad Social. - Desde este enfoque se evalúa el beneficio neto o beneficio a toda la población, así como la forma de distribuir el beneficio a toda la sociedad y tratar de producir los bienes y servicios al menor costo social. (Fernandez, 2017).

5.2.2. Dimensiones de la Calidad en Salud.

Hay una serie de planteamientos sobre la calidad médica, la realizada por Donabedian (2015) continúa siendo la más aceptada, a pesar de su generalidad, ya que propone tres aspectos: aspectos científicos y técnicos, aspectos interpersonales y de contexto organizacional.

Aspectos científicos y técnicos. - Son los aspectos científico-técnicos del tratamiento, cuyas principales características son “Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, integralidad” (Ministerio de Salud, 2016).

Dimensión Humana. – se ocupa del trato persona a persona durante la atención, y tiene aspectos referentes a “Respeto a los derechos, la cultura de la persona, la información completa, interés es sus necesidades, tal como amabilidad, trato empático, ética” (Ministerio de Salud, 2016).

Dimensión del Entorno. - Son los medios de los que dispone la organización para prestar el mejor servicio y crear valor añadido a los usuarios a un coste razonable y sostenible, implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

5.3. Características sociodemográficas.

Corresponden a un conjunto de características biológicas, sociales, económicas y culturales presentes en una población objeto de estudio, teniendo en cuenta todas las que se pueden evaluar (Rabines, 2020).

- La edad: asociada al desarrollo psicofisiológico y madurez general del individuo, y determina las características conductuales del individuo, por lo que el adulto mayor está determinado por el impacto integral del desarrollo físico y mental completo, que genera condiciones para un mayor crecimiento. Equilibrio y participación específicamente en la gestión asistencial y de la enfermedad (Navarro, 2018).

- Género: es el grado en que un individuo se identifica como hombre, mujer o alguna otra mezcla de ambos sexos. En un marco de referencias internas e incrustadas que facilitan que las personas estructuren sus juicios y actúen socialmente de acuerdo con su sexo y su apreciación de género, las personas con distinción de género aceptan la obligación de ser madres, son respetadas en el hogar y son menos violentos y emotivos, pero la cooperación de los hombres en tareas relacionadas con la búsqueda de alimentos les imposibilita el vínculo con las familias, suelen ser muy violentos y poco emotivos (Navarro, 2018).

- Nivel de instrucción: se refiere a la categoría de las habilidades propias como altas o bajas, en desarrollo o continuas, independientemente de si es concluyente, provisional o completamente inconclusa, y la práctica ayuda a comprender el entorno de salud y sufrimiento. El subdesarrollo y la discriminación masiva son generalizados en este país, y se identifican entre aquellos con menor nivel educativo (Navarro, 2018).

- Días de hospitalización: permite evaluar el ambiente hospitalario, pudiendo conocer la buena y mala atención que recibe el personal médico, así como las relaciones ambientales y las relaciones que se establecen durante la estadía en el hospital. La forma en que cada paciente del hospital percibe el cuidado será diferente ya que esto también se ve afectado por factores sociodemográficos que afectan directamente al paciente. (Alegre, 2021).

5.4. Servicios de salud

La OMS define la salud “como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”

En este sentido, los servicios médicos son las prestaciones que proporcionan la atención de la salud. Se puede decir que la alineación de estos servicios forma un sistema de atención para mantener, restaurar y mejorar la salud de las personas. Las atenciones médicas son más que simplemente diagnosticar y tratar una enfermedad o trastorno. También abarcan todo lo relacionado con la prevención de enfermedades (Barrios, 2014).

Servicios de laboratorio clínico.

Los laboratorios clínicos, se definen como “lugares donde se analizan muestras biológicas de humanos para apoyar el diagnóstico, seguimiento y control del tratamiento” (González, 2020).

Metodologías de evaluación de la calidad del servicio.

La calidad de cualquier servicio está directamente relacionada con el cumplimiento de las expectativas del cliente para ese servicio y puede medirse, evaluarse y gestionarse. Conseguir una definición única de este concepto es un poco difícil porque cada autor tiene su propia opinión, sin embargo, la mayoría coincide en que la calidad del servicio equivaldrá a la completa satisfacción de los clientes con ese servicio, quienes tienen ciertas expectativas. (Vidal, 2008).

En cambio, Ospina (2011) se refiere al modelo de evaluación de la organización como una hipótesis de su estructura y función, la cual se define a través de variables interdependientes junto con otras variables, denominándose como indicador de calidad y eficiencia.

Metodología de evaluación Service Quality (SERVQUAL).

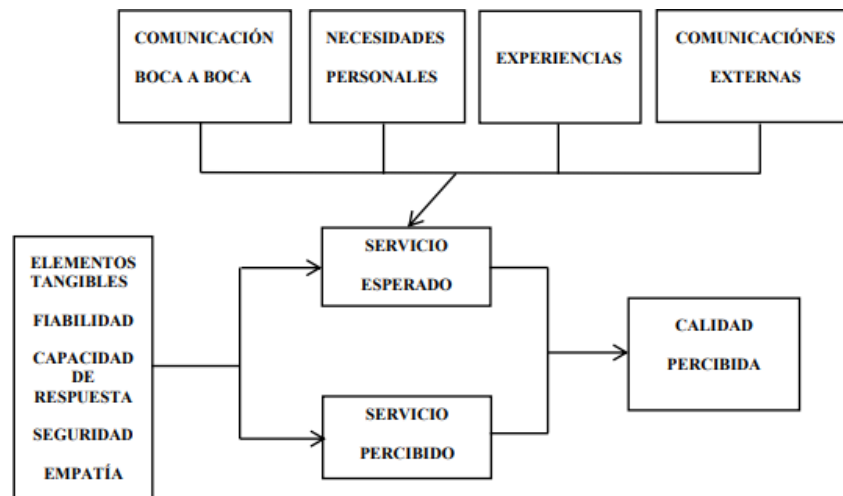
El método de calidad de servicio, es derivado del nombre en inglés QoS, significa calidad de servicio, es una herramienta completa y flexible para la evaluación de la satisfacción del cliente. Incluye cinco dimensiones: tangible, confiable, receptiva, segura y empática. Según sus creadores “es un instrumento de 22 preguntas que permite medir las expectativas y percepciones de los usuarios frente a cinco dimensiones de calidad” (Zeithaml et al., 1993).

Este instrumento especifica que el cliente espera un servicio que cree que hará intencionalmente o no y evalúa ciertas características en el contexto de brindar el mismo servicio, lo que le permite formarse una impresión (percepción) del mismo y expresar opiniones. Por esta razón, la calidad del servicio es una fuente de información para que las organizaciones de servicios identifiquen los niveles de satisfacción del cliente, y conozcan las áreas de oportunidad y recomienden o implementen mejoras en la satisfacción del cliente (Zeithaml et al., 1993).

En este contexto, es menester agradecer a los autores por diseñar una encuesta de veintidós preguntas que pueden determinar las percepciones de calidad de los usuarios, así como sus expectativas (Duque Oliva & Gómez, 2014).

Figura 1.

Esquema de Servqual



Nota: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990:26).

La figura presentada muestra el modelo de calidad de servicio, determinando las expectativas y percepciones del usuario, analizando 5 parámetros de calidad (Camisón, 2016).

5.5. Percepción del Usuario

Gestalt, (2017), se refiere a “la cognición como la extracción y elección de información importante responsable de crear un estado de claridad consciente.”

La conciencia asegura la creación de autoconceptos propios. A través de procesos cognitivos que captan información del entorno, generados a través de juicios, acciones y reacciones con un grado de significado, que en sí mismo es valorado de manera diferente por cada persona (García, 2017).

5.5.1. Satisfacción.

La satisfacción es el resultado que un producto da un nivel suficiente de satisfacción en el consumo (UNE-ISO/TS, 2010).

Por su parte (Águeda, 2016) considera que los clientes quedan satisfechos cuando sus necesidades, son satisfechas o superadas.

La Sociedad Española de Normalización y Certificación define la satisfacción como la percepción del cliente sobre el cumplimiento de sus requisitos. Incluso si los requisitos del cliente se acuerdan con el cliente y se cumplen, esto no garantiza necesariamente un alto grado de satisfacción del cliente. Los requisitos del cliente pueden ser especificados en el contrato por el cliente o pueden ser determinados por la propia organización; En todos los casos, es en última instancia el cliente quien decide la aceptabilidad del producto o servicio. (AENOR, 2016)

Elementos de la satisfacción. - Varían según el tipo de servicio de que se trate, pudiendo variar entre: manejo de operaciones agudas, consejería de pacientes con enfermedades graves, emergencias quirúrgicas, cirugía entre otras. Directamente relacionado está el grado de influencia, es decir, las actitudes hacia el sistema de salud o cualquier unidad del mismo, que se explican conceptualmente por la diferencia entre expectativas y percepciones como componente esencial de este proceso (Moreno, 2016).

En otras palabras, es el resultado que sienten los clientes cuando reciben el producto o servicio que han adquirido. Tiene las siguientes características:

- Se determina desde la perspectiva del paciente y no desde el punto de vista del establecimiento.
- Depende del resultado del paciente con el servicio.
- Influido por las opiniones de los demás para influir en el paciente.
- Según el estado de ánimo y la causa del paciente.
- Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos.

- Dada su complejidad el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente (Ponton, 2019).

Factores que influyen en la satisfacción.

Desde una perspectiva multidimensional, los factores que afectan la satisfacción son:

Factores individuales: Son los demográficos (edad, género, raza, etc.), sociales (estado civil, grupo social, nivel educativo, dinámicas de organización comunitaria, red), participación social, etc.), económicos (niveles de ingreso y costo) culturales (etnicidad, expectativas, percepciones culturales de los servicios de salud y procesos de riesgo de enfermedad, etc.) con el servicio (como resultado de comunicaciones previas entre el usuario y el servicio).

Factores familiares/sociales: es decir, comentarios de los amigos con el servicio recibido, redes sociales del entorno, comportamientos y percepciones de terceras personas.

Factores del servicio de salud: tiene que ver con la accesibilidad geográfica y otros dependientes de la organización, su comunicación persona a persona, atención a quejas, tiempo de espera, buen trato al usuario (Millones, 2010).

Globalidad o integralidad de la atención.

Cuando hablamos de procedimientos globales, nos referimos a la atención que se brinda a un individuo, no sólo desde el punto de vista del individuo sino también desde el punto de vista de su entorno familiar y sociocultural (Mercenier, 2017).

Existen diferencias en la atención general de los clientes incluso entre los médicos generales, quienes a menudo brindan una atención más integral que otros especialistas, por lo que es importante que sean evaluados

constantemente. Esta revisión nos permite observar la asignación arbitraria de recursos por parte de gobiernos y diferentes compañías de seguros aumenta la diferencia en la atención general. (Mercenier, 2017).

En el contexto de la atención integral, el ser humano es visto como un individuo psicofisiológico, relacionado con el sistema de relaciones, sociales, culturales y ecológicas; Por lo tanto, el apoyo aborda diferentes necesidades de salud integrando aspectos de publicidad de prevención con aspectos de apoyo a la curación y reconociendo al ser humano como un centro de apoyo a la salud (Alves, 2015).

5.6. Marco conceptual

Calidad de la Atención. - conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios de apoyo médico durante el tratamiento, desde el punto de vista técnico y humano, para lograr el efecto deseado tanto para los proveedores como para los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, efectividad y satisfacción del usuario (Sanchez, 2022).

El término calidad de la atención médica es genérico, abstracto y se interpreta de muchas maneras influenciado por procesos culturales y actores de poder. En este sentido, se define como la capacidad de los servicios de salud para brindar mayor beneficio con menor riesgo a los usuarios sobre la base de los recursos disponibles y los valores sociales dominantes (Ramos y col., 2020).

Gestión de la Calidad. – Es el elemento de gestión corporativa que define e implementa la política, los objetivos y las responsabilidades de la calidad dentro del sistema de gestión de la calidad y se implementa a través de la planificación, el aseguramiento y la mejora de la calidad (Alegre, 2021)

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. – Son un conjunto de factores interrelacionados que se unen para liderar, organizar, brindar asistencia técnica y evaluar la estructura del sector salud público y privado del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión (Tinoco, 2018).

Calidad. - compendio de atributos de un servicio o proceso que satisface los requerimientos de un cliente (Donabedian, 2015).

Calidad de atención. – “Alto nivel de experiencia, uso eficiente de los recursos, riesgo reducido para los pacientes y alto nivel de satisfacción del usuario“(Donabedian, 2015).

Emergencia. - Es una condición que es claramente peligrosa o potencialmente mortal y requiere una acción inmediata (Camisón, 2006).

Percepción. - La percepción se define como el proceso cognitivo por el cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar de acuerdo con los impulsos que reciben; Se trata de comprender y ordenar los estímulos que produce el entorno y darles sentido. De esta forma, lo siguiente que hará el individuo será publicar la respuesta correspondiente (Ninamango, 2014)

Satisfacción del usuario. - El grado en que se cumplen las expectativas de la persona en cuanto al apoyo que recibe y sus resultados. Incluye satisfacción con la organización, apoyo recibido, profesionales y resultados del apoyo (Ríos, 2012).

Usuario. - Persona que se beneficia de alguna prestación de salud (Vargas, 2011).

Evaluación de la Calidad. – parte como resultado del control interno de la calidad y también de la medición del grado de la satisfacción del cliente, la evaluación de la calidad mide no solo el efecto sino también el desarrollo general del programa desde la etapa de diseño, es decir, mide los resultados (Hidalgo, 2022).

6. Marco metodológico

6.1. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, fue de tipo descriptivo y corte transversal, ya que describió las variables a estudiadas en su contexto natural y los datos se analizaron durante los meses julio, agosto y septiembre del año 2022.

6.1.1. Enfoque: la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo es decir se recolectaron los datos para probar hipótesis, con base a relación numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En este sentido, se aplicó una metodología única cuyo medio principal fue la medición y el cálculo.

6.1.2. Alcance o nivel: El tipo de estudio empleado fue de tipo descriptivo, el cual se traduce como aquellos que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Cortés & Iglesias, 2014).

Es decir, el estudio detalla las dimensiones de las variables a estudiar mediante indicadores que se muestran en el cuadro de operacionalización de variables.

6.1.3. Diseño: No experimental, y corte transversal. De acuerdo con la naturaleza de los objetivos propuestos; la investigación abordó el sujeto de estudio en su forma real, es decir, no se manipuló al usuario para la obtención de resultados a conveniencia acoplándose a un estudio de tipo no experimental. Y fue transversal, debido a que se desarrolló en un periodo de tiempo determinado durante los meses julio, agosto y septiembre del año 2022.

6.2. Población y muestra

Para el desarrollo del estudio, el universo estuvo constituido por 5.400 pacientes que son atendidos de forma trimestral en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Tipo C Los Rosales en Santo Domingo de los Tsáchilas, información proporcionada por el departamento de estadística del Centro de Salud y

extrapolada de los registros diarios de pacientes que acuden al laboratorio clínico a realizarse exámenes solicitados por las diferentes áreas requerentes.

La muestra, se determinó mediante la aplicación de la fórmula para cálculo de población finita, con un 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza, obteniendo un total de 360 usuarios. Para la obtención de la data se aplicó un muestreo no probabilístico.

6.3. Criterios de inclusión y exclusión

6.3.1. Criterios de inclusión

- Usuarios que acudieron al servicio de laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo C Los Rosales, Santo Domingo de los Tsáchilas, mayores de 18 años.
- Acompañantes de los usuarios en los siguientes casos: pacientes con discapacidad, adultos mayores y niños.
- Usuarios que acudieron al servicio de laboratorio durante los meses julio, agosto y septiembre del 2022.

6.3.2. Criterios de exclusión

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios con algún tipo de discapacidad física o mental que impida realizar la encuesta.
- Usuarios atendidos en otros periodos de tiempo.

6.4. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Objetivo General: Determinar la percepción de la calidad de atención del laboratorio clínico del centro de salud Tipo C Los Rosales, según la perspectiva de sus usuarios externos, utilizando herramientas validadas para la estimación de las dimensiones de calidad y satisfacción, durante los meses julio, agosto y septiembre del año 2022.					
Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Calidad de atención Variable independiente	Tener en cuenta las necesidades del paciente, así como adherirse a la capacidad y los recursos de la institución, de acuerdo con los valores sociales predominantes.	Dimensiones de la Calidad	Porcentaje de los resultados de la encuesta	Encuesta	Cuestionario
		Calidad Asistencial			
		Características Sociodemográficas	Edad Sexo Nivel de instrucción		
Percepción del usuario Variable dependiente	Conjunto de conceptos y actitudes que el usuario construye a partir de sus expectativas y satisface sus necesidades, por lo que el trato agradable que recibe el usuario es un indicador de calidad.	Elementos de Satisfacción	Porcentaje de los resultados de la encuesta		

6.5. Consideraciones éticas

La presente investigación no presenta riesgo para los participantes, ya que no utiliza técnicas y/o métodos que afecten las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio. En consecuencia, se mantuvieron varias consideraciones éticas y éticas durante el desarrollo del estudio, que se detallan a continuación:

- Se solicitó las debidas autorizaciones administrativos oportunas a la dirección del Centro de Salud Tipo C Los Rosales y al responsable del servicio de Laboratorio Clínico.
- La autonomía está garantizada por el consentimiento informado, en el que se respeta la decisión de la persona de participar o no en el estudio.
- Se crea una garantía de confidencialidad al no revelar la identidad de las personas al contestar el cuestionario. También, la confidencialidad de la encuesta proporcionada está garantizada por la aplicación de la herramienta únicamente por parte del investigador.
- Finalmente, la intervención en el estudio no involucró riesgo alguno para el bienestar de los participantes.

6.6. Fases de ejecución

La investigación se llevó a cabo en tres fases:

Fase I: Se consideró la factibilidad y viabilidad del desarrollo de la investigación, se realizó una búsqueda bibliográfica exhaustiva, se analizó la información existente y se aplicaron algunos datos a una estructura de encuesta basada en indicadores de calidad del servicio, también conocida como SERVQUAL que define los factores personales, técnicos y ambientales de Donabedian diseñados para estudiar y equilibrar calificaciones de calidad, del tipo Likert. La herramienta se valida según técnica de evaluación de expertos, se determina el nivel de concordancia mediante prueba binomial por (Calderón, 2018), y se obtiene el

coeficiente alfa de Cronbach de 0.968, lo que significa que los resultados que brinda la herramienta tienen una alta confiabilidad.

Fase II: En esta etapa, se aplicó el instrumento para recolección de datos, con el objetivo de obtener la data necesaria referente al nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención brindada en el Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud Los Rosales, en las dimensiones; empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. Para el análisis de los datos se realizó el análisis porcentual descriptivo de la calificación otorgada por los usuarios a cada uno de los aspectos a evaluar en las encuestas, los resultados se procesaron en el programa SPSS versión 26.0, siendo el análisis estadístico empleado.

La tercera fase: propone la formulación final del informe, así como conclusiones y recomendaciones que permitan avanzar en la propuesta de mejora continua en la prestación de los servicios de gestión de laboratorio clínico para el Centro Médico Tipo C Los Rosales.

7. Resultados

Los datos estadísticos presentados a continuación, fueron analizados con la información recabada por los usuarios que concurren al Laboratorio Clínico del Centro de Salud Los Rosales.

Tabla Nro.1

Dimensión fiabilidad

¿El personal de informes (ventanilla) en el laboratorio lo orienta y explica de manera clara?							Total
Género		Indiferente	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Femenino	Recuento	30	7	42	128	20	227
	% del total	13%	3,08%	18,50%	56,39%	8,81%	100,00%
Masculino	Recuento	19	2	15	85	12	133
	% del total	14%	2%	11,28%	63,91%	9%	100%
TOTAL	Recuento	49	9	57	213	32	360
	% del total	14%	3%	16%	59%	9%	100%

Elaborado por: Alisson Diaz, 2022.

Fuente: Encuesta SERVQUAL Centro de Salud los Rosales, 2022

La variable fiabilidad en la tabla 1, permite apreciar que el 63,9% de los usuarios masculinos se sienten satisfechos con el servicio recibido en cuanto a la orientación de los funcionarios y el 14,2% se manifestaron indiferentes ante el servicio, de manera similar a los expresado por el género femenino donde el 56,3% manifestaron estar satisfechas, dando como resultado de manera global que la población de estudio en un 59% se encuentra satisfecha con el servicio recibido.

tabla Nro. 2
Dimensión Fiabilidad

¿La atención se realiza respetando el horario y orden de llegada?							
Género		Indiferente	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Femenino	Recuento	35	5	45	143	20	248
	% del total	14%	2,02%	18,15%	57,66%	8,06%	100,00%
Masculino	Recuento	5	1	15	75	16	112
	% del total	4%	1%	13,39%	66,96%	14%	100%
TOTAL	Recuento	40	6	60	218	36	360
	% del total	11%	2%	17%	61%	10%	100%

Elaborado por: Alisson Diaz, 2022

Fuente: Encuesta SERVQUAL Centro de Salud los Rosales, 2022

En la tabla 2, la variable fiabilidad permite apreciar que los usuarios masculinos en un 66.96%, se sienten satisfechos con respecto al horario de atención brindado y un 13,39% se manifestaron insatisfechos, de manera similar a las mujeres donde el 57,6% manifestaron estar satisfechas.

Tabla Nro.3
Dimensión Capacidad de Respuesta

¿La atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna?						
Género		Indiferente	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Femenino	Recuento	40	20	145	20	225
	% del total	18%	8,89%	64,44%	8,89%	100,00%
Masculino	Recuento	12	10	97	16	135
	% del total	9%	7,41%	71,85%	12%	100%
TOTAL	Recuento	52	30	242	36	360
	% del total	14%	8%	67%	10%	100%

Elaborado por: Alisson Diaz, 2022

Fuente: Encuesta SERVQUAL Centro de Salud los Rosales, 2022

La tabla 3, evaluó la capacidad de respuesta evidenciando que el 67% de los usuarios indistintamente a su género están satisfechos con la atención inherente

a la entrega de resultados, sin embargo, únicamente un 10% se mostró muy satisfecho y un 14% se manifestó insatisfecho en esta dimensión.

Tabla Nro. 4
Dimensión Empatía

¿El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Género		Indiferente	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Femenino	Recuento	17	3	6	100	13	139
	% del total	12%	2,16%	4,32%	71,94%	9,35%	100,00%
Masculino	Recuento	24	5	12	160	20	221
	% del total	11%	2%	5,43%	72,40%	9%	100%
TOTAL	Recuento	41	8	18	260	33	360
	% del total	11%	2%	5%	72%	9%	100%

Elaborado por: Alisson Diaz, 2022

Fuente: Encuesta SERVQUAL Centro de Salud los Rosales, 2022

La tabla 4, presenta la dimensión empatía con relación al género de los usuarios obteniendo como resultado general que el 5% de los usuarios se sienten insatisfechos respecto al trato percibido indistintamente a su género, un 72% se sienten satisfechos y un 11% son indiferentes respecto al servicio y amabilidad recibida.

Tabla Nro.5
Dimensión Seguridad

¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?

Nivel de Escolaridad		Indiferente	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Primaria	Recuento	5	5	30	20	15	75
	% del total	7%	6,67%	40,00%	26,67%	20,00%	100,00%
Secundaria	Recuento	30	10	27	139	12	218
	% del total	14%	4,59%	12,39%	63,76%	5,50%	100,00%
Tercer nivel	Recuento	6	3	10	42	4	65
	% del total	9%	4,62%	15,38%	64,62%	6,15%	100,00%

Cuarto nivel	Recuento	0	0	1	1	0	2
	% del total	0%	0%	50,00%	50,00%	0%	100%
TOTAL	Recuento	41	18	68	202	31	360
	% del total	11%	5%	19%	56%	9%	100%

Elaborado por: Alisson Diaz, 2022

Fuente: Encuesta SERVQUAL Centro de Salud los Rosales, 2022

La tabla 5, relacionó la dimensión seguridad con relación al nivel de escolaridad, Mostrando como resultado que el rango satisfecho es el de mayor aceptación con un 63% correspondiente al nivel de escolaridad secundaria, sin embargo, un 12% de usuarios del mismo nivel de instrucción expresaron su insatisfacción respecto a la seguridad percibida.

Tabla Nro. 6
Dimensión Aspectos Tangibles

		¿El laboratorio tiene infraestructura moderna ?					
Rango de Edad		Indiferente	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
De 18 - 28 años	Recuento	6	0	5	25	5	41
	% del total	15%	0,00%	12,20%	60,98%	12,20%	100,00%
De 29 - 39 años	Recuento	11	0	5	80	6	102
	% del total	11%	0,00%	4,90%	78,43%	5,88%	100,00%
De 40 - 50 años	Recuento	18	2	21	84	25	150
	% del total	12%	1,33%	14,00%	56,00%	16,67%	100,00%
De 51 - 60 años	Recuento	10	1	0	10	7	28
	% del total	36%	3,57%	0,00%	35,71%	25,00%	100,00%
De 61 a más	Recuento	4	6	10	10	9	39
	% del total	10%	15%	25,64%	25,64%	23%	100%
TOTAL	Recuento	49	9	41	209	52	360
	% del total	14%	3%	11%	58%	14%	100%

Elaborado por: Alisson Diaz, 2022

Fuente: Encuesta SERVQUAL Centro de Salud los Rosales, 2022

La tabla 6, relacionó la edad de los usuarios y los aspectos tangibles encontrando como resultado que el rango de edad con mayor concurrencia al laboratorio es de 40 50 años, donde el 56 % se mostró satisfecho respecto a la infraestructura, similar a los de rango de edad de 29 a 39 años que manifestaron que 78,4% refieren satisfacción. A su vez se aprecia que, en el rango de edad de 61 años a más, el 25%de los encuestados manifestaron insatisfacción con la infraestructura del laboratorio clínico de los Rosales.

8. Discusión

Evaluar las prestaciones en los servicios de salud, sigue siendo un tema de preocupación de los gobiernos y de la sociedad en general, debido a inequidad social existente y a factores como falta de cobertura, accesibilidad, disponibilidad de fármacos e insumos y sobre todo de calidad en la atención al usuario (Santoro, 2015).

En la atención de salud, la calidad significa ofrecer un rango de servicios seguros, efectivos y que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. Desde esta perspectiva, la satisfacción de los usuarios externos se expresa mediante una valoración individual y subjetiva, y constituye un factor determinante en la definición de la calidad del servicio que reciben. En este contexto, la aplicación de escalas multidimensionales como la SERVQUAL en el Centro de Salud los Rosales, permitió determinar mediante categorías como: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al laboratorio clínico de dicha casa de salud.

Los resultados alcanzados en la evaluación de la calidad de la atención otorgada por el personal del laboratorio clínico del Centro de Salud los Rosales demostraron que el 70 % de los usuarios que acuden al servicio manifestaron sentirse satisfechos con el servicio recibido, una de las posibles causas fue que en el periodo de tiempo que se aplicó la encuesta se contaba con todos los insumos y reactivos, por lo tanto los usuarios se realizaron todos sus exámenes en la institución, al igual que en la investigación referida por Jinez y

colaboradores (2016) donde un 73% de usuarios externos de un laboratorio público demostraron satisfacción en la prestación del servicio recibido, ellos contaban con personal ágil en recepción, mismos que manejaban bien los programas y la atención era más rápida, de forma similar a los resultados encontrados por Meléndez (2015) y Layme (2017), quienes en sus estudios determinaron que el 82% posee una alta satisfacción por el servicio recibido, a diferencia del estudio elaborado por Ninamango (2021) en el cual se halló una insatisfacción global del 83,9 %, donde la percepción del servicio es baja en relación con los servicios recibidos.

Por otro lado, al evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en la variable fiabilidad respecto al género, se encontró que el género femenino en un 60,3% demostró estar satisfecho con la atención recibida, infiriendo aspectos de trato al usuario como respeto, entrega de información oportuna y clara y horario de atención acorde al horario laboral, al igual que en la investigación realizada por Moraga y colaboradores (2016) donde el 89 % de los usuarios refirieron haber recibido un trato amable, respecto al tiempo de espera y la información necesaria durante su atención. Situación, que difiere al estudio realizado por Fariño (2018) donde el 77 % de las usuarias femeninas estaban insatisfechas con el trato recibido en la institución de salud.

Respecto a los componentes que tienen que ver con la atención y confianza del personal de salud en el laboratorio clínico de esta unidad de salud, se encontró en que, la dimensión de empatía, el 71 % de los usuarios presentaron satisfacción con el personal de salud que labora en dicho servicio debido a que los funcionarios entienden la necesidad del usuario y contribuyen a encontrar soluciones oportunas y efectivas ante sus requerimientos. Al contrario del estudio presentado por Cañarejo (2020) quien menciona que el 15 % de los usuarios determinaron su atención como poco satisfactoria, y un 5 % manifestaron que no se sienten satisfechos, situación similar al estudio referido por Machaca (2021), quien indica que solo un 42% se encuentra satisfecha en esta dimensión, aquí los profesionales brindan empatía a los usuarios apoyándose en el área de psicología de la unidad de salud, acudiendo a capacitaciones periódicas para que los profesionales se sientan bien emocionalmente y den un trato de calidad.

Por su parte, al evaluarse los aspectos que conforman la capacidad de respuesta, la seguridad y los aspectos tangibles del laboratorio Clínico del Centro de Salud los Rosales, en lo que concierne a los tiempos para atención, nivel de confianza en la prestación del servicio e infraestructura, se logró determinar que el 70% de los usuarios indistintamente del género, nivel de escolaridad y edad se sienten satisfechos, al igual que en el estudio realizado por Boada AV, Barbosa AM y Cobo EA, (2019) quienes en su investigación denotan que los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa reportan satisfacción al momento de recibir el servicio, desde las cinco dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. No obstante, es menester mencionar que la dimensión que se calificó con puntuación más baja fue la de aspectos tangibles en los usuarios de edades mayores de 60 años, evidenciando con ello que en este grupo etáreo existen necesidades puntuales de apoyos técnicos de infraestructura que deben fortalecerse para una óptima prestación de servicios, en esta línea Niño y colaboradores, (2018) y Villar y colaboradores, (2021), también aluden en sus investigaciones que los usuarios percibieron que reciben menos de lo que esperaban del servicio en cuanto a las condiciones y apariencia física de las instalaciones.

9. Conclusiones

Los resultados de la presente investigación permiten concluir que los usuarios que acudieron a recibir la prestación de servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud de los Rosales durante los meses julio-septiembre 2022, se sienten satisfechos con la atención recibida en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, no obstante la dimensión de aspectos tangibles logró una menor puntuación, desde la perspectiva de infraestructura y equipamiento médico, lo cual evidencia la necesidad de adquisición de bienes y mejora en la infraestructura del servicio a fin de brindar mayor confort y seguridad en la prestación de servicios.

Al evaluar los niveles de satisfacción con factores sociodemográficos como edad, género y formación académica, se logró establecer que indistintamente de sus características, los usuarios de manera general se sienten satisfechos con la prestación del servicio del Laboratorio Clínico del Centro de Salud los Rosales, sin embargo, el grado de instrucción en su mayoría corresponde a una formación secundaria, permitiendo evidenciar subjetividad en los resultados.

El estudio evidenció la necesidad de proponer alternativas que permitan plantear, a los administradores que deben trabajar de forma dinámica con el equipo multidisciplinario a fin de enfatizar su atención en la identificación oportuna de los riesgos existentes en cada área de trabajo, para generar estrategias de mejora continua en aspectos tangibles de la estructura física de las instalaciones, entrega oportuna de servicios, empatía en la prestación de servicios, y la accesibilidad al usuario a fin de garantizar una atención oportuna, eficiente e incluyente.

10. Recomendaciones

La investigación realizada permite evaluar la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios que visitan las diferentes áreas de la institución médica para recibir los servicios médicos, según las cinco dimensiones que evalúa la herramienta de calidad de servicio; para entregar servicios oportunos con calidad, desempeño y eficiencia que permitan alcanzar los más altos estándares de calidad.

La propuesta, indicada en el anexo 1, plantea estrategias organizacionales que contribuyen a promover cambios en la infraestructura y apariencia física de las instalaciones a través de la implementación y seguimientos a los planes de mantenimiento preventivo y correctivo que garantizan la integridad de las instalaciones.

Finalmente, la propuesta se establece como un guía importante en la calidad del servicio brindado, determinado por el buen trato al usuario, una adecuada comunicación y una capacidad instalada que responde a las necesidades del usuario, de tal forma fortalece la atención inclusiva, oportuna y calidad y calidez como se establece en las normas legales que rigen en el país.

Anexo 1. Propuesta de mejora

Propuesta de mejora

La presente propuesta plantea estrategias, objetivos y acciones planificadas para mejorar los factores que influyen en la percepción del usuario externo, respecto al nivel de satisfacción con los servicios recibidos en el Laboratorio Clínico del Centro de salud Los Rosales, basados en los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento de la SERVQUAL

El desarrollo, yace de los nudos críticos encontrados durante la aplicación del instrumento, desde un análisis general de los factores que abordan los niveles de satisfacción del usuario hasta el análisis de sus indicadores, orientando a intervenir dentro de este servicio del Centro de Salud Los Rosales, contemplando competencias gerenciales.

Dentro de las dimensiones del servicio resulta importante intervenir: aspectos tangibles organizacionales, seguridad, empatía y fiabilidad como factores que representan gran impacto en el usuario al momento de recibir atención.

Dimensiones de servicio

Estrategias, Objetivos y Acciones:

1. Dimensión Aspectos tangibles

La dimensión de aspectos tangibles se refiere a la percepción del usuario sobre la infraestructura y los bienes institucionales que se tienen para atención al usuario en el ámbito sanitario desde la perspectiva de seguridad hospitalaria corresponden al 50% de la seguridad de un

establecimiento de salud de acuerdo a la guía de hospitales seguros de la OMS, (2010), que se aplica en el país.

Objetivo

Desarrollar una planificación anual de evaluación de los parámetros de seguridad no estructural del Centro de salud Los Rosales, enfatizado en el Laboratorio clínico que permita determinar los elementos para correctivos inmediatos y la planificación anual a corto y mediano plazo.

Acciones propuestas:

- Levantar el Índice de Seguridad Hospitalaria en el Centro de Salud los Rosales a fin de determinar el nivel de Seguridad del establecimiento de salud para la prestación de servicios.
- Estructurar una planificación de actividades priorizando las necesidades de intervención a corto y mediano plazo en los diferentes servicios del Centro de Salud Los Rosales.

La estructura de la planificación se realizará posterior a la evaluación, la misma que se desarrollará con el apoyo de un grupo de multidisciplinario de profesionales que evaluarán los aspectos organizativo – funcionales, no estructurales y estructurales, posterior se informará el porcentaje de seguridad alcanzado a dirección y se programarán las acciones a corto, mediano y largo plazo de acuerdo a las necesidades del laboratorio.

Costos:

La acción contemplada no genera costos iniciales, puesto que consiste en levantamiento de información, necesidades y proyección de actividades para los mantenimientos preventivos y correctivos necesarios.

Posterior al informe, se deberán ejecutar las acciones de mejora en base al presupuesto anual asignado al Centro de Salud Los Rosales, pormenorizando las necesidades elementales para una atención digna.

2. Dimensión seguridad

La dimensión seguridad se refiere a la percepción del paciente sobre los conocimientos y la atención que muestran los funcionarios, así como sus habilidades y la capacidad de despertar confianza e inspirar credibilidad en la transmisión de información.

La seguridad se aplica cuando el usuario se siente satisfecho con la información recibida por parte de la institución, esto abordando un lenguaje de fácil comprensión e incentivando confianza en el servicio prestado.

Objetivo

Desarrollar una guía estándar de evaluación de los parámetros de seguridad al usuario en función de la información proporcionada, durante la prestación del servicio del Centro de salud Los Rosales.

Acciones propuestas:

- Realizar una guía práctica para la evaluación de los parámetros de seguridad de información en los diferentes servicios del Centro de Salud Los Rosales, con lo cual se asegurará la aplicación de directrices a distintos grupos de usuarios.

La estructura de la guía se realizará previa conformación de un equipo técnico, dirección médica, calidad, así como la inclusión de profesionales que conozcan bien los procesos institucionales, y personal del servicio de laboratorio.

Entre todos se definirá la guía acorde a las necesidades institucionales. De esta forma se definirán metas, resultados tentativos a esperar y actividades a realizar.

Costos:

La acción contemplada no genera costos, ya que dicha guía práctica se plantea estructurar en horarios laborales, coordinados de tal forma que no afecten la atención ni los horarios y con los materiales de oficina disponibles.

Una vez consolidada dicha guía práctica por parte del Comité se implementará en el servicio de la Institución. De tal forma, que se brinde un servicio óptimo y de calidad al usuario reflejado en la satisfacción de la atención recibida.

3. Dimensión empatía

La dimensión empatía permite la evaluación del usuario desde una perspectiva de atención personalizada que dispensa una institución; desde los aspectos: conveniencia de horario, cantidad de funcionarios, formación de los funcionarios, orientación al usuario, conocimiento de las necesidades.

La empatía se establece por la capacidad de la institución y sus funcionarios para mostrar atención y preocupación genuina por los usuarios, visibilizado desde el análisis propio del entorno poblacional y la identificación de sus necesidades en cuanto horarios.

Objetivo

Identificar las necesidades de los usuarios con discapacidad auditiva que acuden al Centro de salud Los Rosales en función de la comprensión de información proporcionada y los tiempos de atención.

Acciones propuestas:

- Promover la formación de lengua de señas como método inclusivo en la entrega de información a los usuarios con discapacidad auditiva en todas las áreas, asegurando una mayor una mayor cobertura y un servicio inclusivo a todos los usuarios.

La promoción de la formación de lengua de señas a los funcionarios del Centro de salud Los Rosales, iniciaría con la coordinación interinstitucional con expertos en la lengua, continuaría con la propuesta y aceptación por parte de los funcionarios y elaboración de un cronograma de capacitación continua que permita la educación del personal.

Propuesta que será evaluada cada 6 meses como logro del aprendizaje, orientado al fortalecimiento del servicio del laboratorio clínico y al respeto al individuo desde sus diferentes condiciones como ser independiente.

Costos:

La acción contemplada no generará costos institucionales, ya que dicha formación partiría de la coordinación interinstitucional con establecimientos gubernamentales, así mismo, en cuanto a horarios no se verán afectados puesto que se coordinarán en función de sus actividades en el servicio.

Una vez ejecutado y culminado el proceso de formación se implementará en cada servicio de la Institución iconografía correspondiente a la inclusión en la entrega de información a usuarios con discapacidad auditiva. De tal forma, que se brinde un servicio óptimo y de calidad reflejado en la satisfacción de la atención recibida.

4. Dimensión fiabilidad

Esta dimensión aborda la evaluación de los usuarios sobre la prestación de servicios de salud, durante la entrega de la atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud Los Rosales, durante el cumplimiento de actividades, el interés en la resolución de problemas y el tiempo de atención.

Consiste en la habilidad o estrategia de las instituciones generadas para cubrir las necesidades de los usuarios en función de las actividades encomendadas en tiempos establecidos de forma organizada y sistemática.

Objetivo

Mejorar los tiempos de atención al usuario en la prestación de servicios de salud entregadas, mediante la inserción de un generador de turnos, de tal forma que permita minimizar los tiempos de espera.

Acciones propuestas:

- Promover la adquisición de un turnero digital que asegure la prestación del servicio de laboratorio clínico, acorde a tiempos establecidos, de tal

forma que permita incrementar el número de pacientes y fomentar una mayor cobertura al usuario.

La adquisición de un equipo electrónico para la generación de turnos con horario de atención, con margen de tiempo adicional de 5 minutos, contribuirá significativamente en una mayor oferta del servicio a los usuarios que acuden al Centro de Salud Los Rosales, promoviendo un mayor control de los funcionarios durante la prestación del servicio y una mayor eficacia durante la jornada laboral.

Propuesta que deberá ser evaluada y analizada por las autoridades tomadoras de decisiones del centro asistencial con objetividad, orientados al fortalecimiento de la prestación del servicio del laboratorio clínico.

Costos:

La propuesta planteada deberá partir del análisis financiero de la casa de salud y de las autoridades pertinentes para la ejecución de la misma enfatizando los beneficios institucionales y sociales que generará.

Una vez aceptada e implementada la adquisición del equipo se brindará un servicio más eficiente, rentable y de calidad reflejado en la satisfacción de la atención recibida.

Viabilidad de la propuesta

Las acciones presentadas como estrategias de intervención para incrementar la satisfacción del usuario externo en las diferentes prestaciones de servicios que ofrece el laboratorio clínico del Centro de Salud Los Rosales son necesarias para mejorar las necesidades de los usuarios y los intereses institucionales a fin de elaborar una presentación específica de metas alcanzables, fomentando conductas positivas.

Para que las propuestas generen un incremento en el nivel de satisfacción del usuario se requiere la participación activa gerencial, administrativa y operativa.

11. Referencias Bibliográficas

- Águeda, E. T. (2022). Análisis de la satisfacción en los servicios desde la perspectiva de los consumidores y detallistas. *Encuentro de profesores universitarios de marketing*, Recuperado de: file:///C:/Users/USUARIO/Dow.
- Alegre.O. (2021). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de cirugía varones y mujeres.
- Anahua, W. (2015). Nivel de Satisfacción del Usuario Atendido en los Servicios de Emergencia de los Centros de Salud de Atención de 24 Horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna.
- Barrios, F. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 180.
- Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig Salud Univ Boyacá*. 2019;6 (1): 55-71. doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered [Internet]*. 2012 [Citado 10 jul 2017]; 23(2):88-95.
- Camisón. (2016). *Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid Pearson
- Calderón Pardo R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del. 2018. Tomado de:
<https://drive.google.com/file/d/1hv85WDXXuHoisveOuZYDqhG5In0nKuJ/view?usp=sharin>
- CEP. (2018). *Servicios de salud. Temario específico vol I. (Vol. 1)*. Madrid, España: CEP. 18.

- Climent Vidal, J. (2008). *Classification and evaluation*. Obtenido de <https://www.uv.es/jkliment/Documentos/ModTh.pc.pdf>.
- Clinica Universidad de Navarra. (2017). *Diccionario Médico*. Obtenido de www.cun.es/diccionario-medico/terminos/inmunosupresion
- Donabedian. (1995). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. Disponible en: <http://saludpublica.mx/index.php/spm>.
- Duque Oliva, E. J. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: *Una mirada desde la educación superior.*, 180-191.
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Galoc, G., & Guerrero, L. (2018). Durante los Meses Noviembre, 2014– Enero, 2015. Tacna. Pérez, V. (2011). El Laboratorio Clínico en el sistema asistencial. *Medicina de Familia*, 110-120.
- Gomes, M. (2013). *IMPRA CONSULTORES*. Recuperado de: (<http://imprasc.com/imprablogs/2013/04/que-es-calidad/>) 16/08/2015.
- Guerrero Tello, L. R., & Galoc Pinedo, G. (2018). Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo Lima 2018.
- Guzman, A. M. (2014). Importancia del laboratorio en el diagnóstico de enfermedades. Chile: Icaza.
- Hidalgo, R. (2012). Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Lima Perú. Ministerio de Salud, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, 47.
- Pontón, H. (2009). Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el

sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo. *Coceptum*, 1(1), 34-48.

- HdMN., C. M. (1996). Manual de gerencia de la calidad. *Manual de gerencia de la calidad- Organización Panamericana de la Salud*, 3-9.
- Huamán, S. (2014). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL I “JOSÉ SOTO CADENILLAS”. (*Tesis de maestría*) Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú.
- J, G. (2010). Técnicas y métodos de laboratorio clínico. (*Tercera ed.*): Elsevier Masson.
- Jinez, H. E. J., Rojas, N. A., Rodríguez, Y. C. V., & Marcel, E. A. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». *Revista Mexicana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio*, 63(1), 50-55.
- Jorge, G. (2007). *Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en salud Hospitalaria*. Bogota: Imprenta Nacional de Colombia; 2007.
- Layme, V. 2017. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Panderia Layme, El Agustino. (Tesis de Licenciatura). UNIVERSIDAD Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32).

- Machaca Mena, G. E. (2021). Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19, 2020.
- Martínez Duque, A. F. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016: Parte 2 Municipio De Tenjo; Hospital Santa Rosa De Tenjo, Marzo Del 2016.
- Melendez, J. 2015. Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belen Trujillo año 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo.
- Mercenier, P. (2007). Bases de la organización de los servicios de salud. *1er Curso de Post-grado en Medicina Tropical*, 55-58.
- Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. *Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial y de Sistemas*.
- Moraga Moraga, H., & González Cascante, R. (2016). Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, Costa Rica. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 20(1), 44-48.
- N, F. (1997). *Calidad de la atención médica. Rev Medicina y Sociedad*. Buenos Aires, Argentina: 120 – 158. (Fecha de acceso 13 de enero 2020).
- Navarro. (2002). Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. *Universidad Autonoma de Nuevo Leon*, Available from: http://eprints.uanl.mx/1159/1/10801_16296.PDF.
- Ninamango, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional arzobispo loayza en enero. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- OMS. (19 de junio al 22 de julio de 1946). Conferencia Sanitaria Internacional. *Records of the World Health Organization.*, 100.

- Organización Mundial de la Salud. (20 de Mayo de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/topics/cancer/es/>
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría. *Revista de Estudios sociales.*, 3-18.
- Pérez, V. (2017). *ONsalus*. Obtenido de <https://www.onsalus.com/definicion-de-patogeno-oportunista-18540.html>
- Ramírez, V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas. *Tesis de magister en Gestión Pública*.
- Readhead, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de San Miguel Distrito de Chaclacayo.
- Ríos, L. (2012). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- Salud., M. d. (2006). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. (acceso. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view>.
- Sánchez-Romero, J. M., & González-Buitrago, J. M. (2010). Biobancos, laboratorios clínicos e investigación biomédica. *Revista del Laboratorio Clínico*, 3(4), 201-205.
- Santolalla, M. (2015). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad.
- Tinoco, L. (2018). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa. *Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano*.

- UNE-ISO/TS. (2010). Directrices para el seguimiento y la medición"n del cliente. *"Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente."*.
- Vargas, M. &. (2011). CALIDAD Y SERVICIO conceptos y herramientas. . *ECOEDICIONES*.
- Verona, L., Hernández, C., & Déniz, O. (2019). Triage, historia y perspectiva actual. *Revista Egle*, 6(13), 39-5
- Zeithaml, V. P. (1993). *Calidad Total en La Gestión De Servicios*. *Madrid: Ediciones Díaz de Santos*.
- Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig Salud Univ Boyacá*. 2019;6 (1): 55-71. doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

12. Anexos

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ACEPTAR LA PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO LOS ROSALES

Consentimiento para aceptar la participación en la presente encuesta.

*PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LOS ROSALES, SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, DURANTE LOS MESES JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DEL AÑO 2022 PROPUESTA DE MEJORA.

Esta investigación tiene como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención del laboratorio clínico del centro de salud Los Rosales, según la perspectiva de sus usuarios externos, utilizando herramientas validadas para la estimación de las dimensiones de calidad y satisfacción, durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2022.

Mi nombre es Alisson Díaz Barba, egresada de la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, le invito a formar parte de este estudio para determinar el objetivo planteado, ésta investigación incluye el llenado de dos cuestionarios anónimos y voluntarios, uno con respecto a su satisfacción en la atención recibida, y otro para conocer la calidad de atención brindada según su perspectiva.

ESTA ENCUESTA LE TOMARÁ ALREDEDOR DE 10 MINUTOS

He leído la información proporcionada o se me ha sido leída, he preguntado inquietudes y se me ha contestado satisfactoriamente. Considero voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme cuando lo considere necesario sin que me afecte de ninguna manera.

 diazalisson93@gmail.com (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)



ACEPTO PARTICIPAR *

SI

NO

[Siguiente](#) Página 1 de 4 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

ANEXO 3

FORMULARIO DE LA ENCUESTA

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Responda de acuerdo a que tan satisfecho le pareció la atención brindada en el laboratorio.

Donde corresponde:

1=Muy insatisfecho

2= Insatisfecho

3= Indiferente

4= Satisfecho

5=Muy Satisfecho

FIABILIDAD *

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
¿El personal de informes (ventanilla) en el laboratorio lo orienta y explica de manera clara?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La atención se realiza respetando el horario y orden de llegada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Es sencillo obtener una atención en el laboratorio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SEGURIDAD *

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Durante la atención se respetó su privacidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El personal de laboratorio realizó el procedimiento completo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ASPECTOS TANGIBLES *

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Los letreros del laboratorio orientan bien a los pacientes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El laboratorio cuenta con materiales necesarios para su atención?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los ambientes del laboratorio se encuentran limpios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CAPACIDAD DE RESPUESTA *

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
¿La atención del módulo de recepción (en la ventanilla) del laboratorio es rápida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La atención para tomarse análisis (para la extracción de muestras) de laboratorio es rápida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EMPATÍA *

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
¿El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El personal de laboratorio muestra interés en atenderle de la mejor manera?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El personal le explico de la mejor manera que hacer después de los exámenes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Responda de acuerdo a que tan buena le pareció la atención brindada en el laboratorio.

Donde corresponde:

1=Muy mala

2= Mala

3= Regular

4= Buena

5=Muy Buena

DIMENSIÓN HUMANA

1.- ¿El personal, durante la atención estaba debidamente bien uniformado? *

Muy mala

Mala

Regular

Buena

Muy buena

2.- ¿El personal respeta la atención preferencial? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

4.- ¿El personal usa palabras fáciles de comprender? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

3.- ¿El personal respeta sus creencias? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

5.- ¿El personal demuestra conocimiento en el área de recepción? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

6.- ¿El laboratorio tiene un buen sistema de registro de pacientes? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

8.- ¿El sistema de entrega de resultados es moderno y rápido? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

7.- ¿El personal demuestra experiencia en el área de toma de muestras? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

9.- ¿La ubicación del laboratorio es adecuada? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

DIMENSIÓN TÉCNICA

DIMENSIÓN ENTORNO

10.- ¿La iluminación del laboratorio es adecuada? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

11.- ¿La ventilación del laboratorio es la adecuada? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

12.- ¿El laboratorio tiene infraestructura moderna? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

[Atrás](#) [Enviar](#) [Página 4 de 4](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO LOS ROSALES


MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN, SE HA REGISTRADO SU RESPUESTA.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

ANEXO 4

MEMORANDO DE ACEPTACION PARA APLICAR LAS ENCUESTAS EN LA INSTITUCIÓN.


República del Ecuador

Ministerio de Salud Pública
 Dirección Distrital 23D01 - Salud

Memorando Nro. MSP-CZ4S-DDS-N° 23D01-2021-6168-ME
Santo Domingo De Los Tsáchilas, 10 de septiembre de 2021

PARA: Srta. Tlga. Alisson Nathaly Díaz Barba
Tecnólogo Médico de Laboratorio 3

ASUNTO: Solicitud de autorización para proyecto de titulación

De mi consideración:

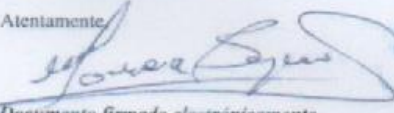
En atención a Memorando N° MSP-DDS N° 23D01 C15 -LR-2021-2502-M donde:

"Yo Alisson Díaz Barba con CI. 0802551895 en calidad de estudiante de la maestría en Calidad y Seguridad del paciente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, solicito de la manera más comedida se me autorice poder aplicar encuestas a los usuarios que acuden al laboratorio clínico del Centro de salud Los Rosales, durante los meses de octubre a noviembre del presente año, con la finalidad de culminar mi proceso de titulación. Dichas encuestas no vulneran integridad ni de usuarios ni del personal que labora en la institución, y tienen como finalidad identificar el nivel de satisfacción en el servicio brindado, para futuras mejoras y de esta manera poder levantar una línea base para estudios posteriores."

Con lo antes expuesto la Dirección Distrital de Salud autoriza la realización de las encuestas para el proyecto de titulación, de acuerdo a los documentos adjuntas, se solicita además el acompañamiento y posterior socialización de resultados a la Dra. Lady Carranza y Lcda. Andrea Castillo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente



Documento firmado electrónicamente

Mgs. Lorena Isabel Baque Solis
DIRECTORA DISTRITAL DE SALUD

Referencias:
 - MSP-DDSN°23D01C15-LR-2021-2502-M

Copia:
 Srta. Lcda. Karina Griceida Quimbualco Puente
Administradora Técnica del Centro de Salud 23D01 C03 Los Rosales
 Srta. BQF. Lady Cleotilde Carranza Rojas
Tecnólogo Médico de Laboratorio 3

Dirección: Av. Quito y Ambato Esquina, Sto. Dgo. - Ecuador. Código Postal: 230102 / www.salud.gob.ec
 Teléfono: 593 (02) 2750 441. Facebook: Coordinación Zonal 4 - Salud. Twitter: @Salud_CZ4


Gobierno del Ecuador | Juntos lo logramos