



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

## **Carrera de Laboratorio Clínico**

### **Tesis de Grado**

#### **Título**

Nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente en el laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de la ciudad de Esmeraldas

Previo al grado académico de Licenciada en laboratorio clínico

#### **Autora:**

Ana Karen Chila Jhonson

#### **Asesora:**

MSC. Beatriz Maldonado Lira

**Esmeraldas, 2020**

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

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

---

**Presidente Tribunal de Graduación**

---

**Lector (a) 1**

---

**Lector (a) 2**

---

**Coordinadora de Carrera**

---

**Director (a) de Tesis**

---

**Fecha**

## **AUTORÍA**

Yo, Chila Jhonson Ana Karen, portadora de la cédula de ciudadanía N° 080293885 - 2, declaro bajo juramento que la presente investigación es de total responsabilidad del autor, y que se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.

---

Chila Jhonson Ana Karen  
**AUTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi querida madre Ofelia Jhonson, por ser el pilar más importante ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. Y por demostrarme siempre su cariño quien me brindó su apoyo incondicional e invaluable, constituyéndose en mi fuerza, perseverancia y voluntad para lograr terminar mi carrera universitaria.

A mi hijo que es el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios, eres la razón por la cual me levante cada día esforzándome por el presente y el mañana, eres mi principal motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por abrir este espacio de formación académica de tanta importancia para este grupo de profesionales, a nuestros padres y hermanos por el apoyo diario e incentivarnos al trabajo permanente.

A la Dra. Beatriz Maldonado, asesora de tesis por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de esta.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

## INDICE

Tribunal de graduación.....	ii
Autoría.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1
Presentación del tema investigativo.....	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación.....	4
Objetivo general.....	6
Objetivo específico.....	6

## CAPITULO 1

Marco teórico.....	7
Base Teórica-Científicas.....	7
Antecedentes.....	13
Marco Legal.....	14

## CAPITULO 2

Materiales y Método.....	15
2.1 Tipo de estudio.....	15
2.2 Definición y operacionalización de variables.....	15
2.3 Método.....	16
2.4 Población y muestra.....	17
2.5 Técnica e instrumentos.....	18
2.6 Análisis de datos.....	19
2.7 Normas éticas.....	19

### **CAPITULO 3**

Resultados.....	20
-----------------	----

### **CAPITULO 4**

Discusión.....	36
----------------	----

### **CAPITULO 5**

Conclusiones.....	39
-------------------	----

### **CAPITULO 6**

Recomendaciones.....	40
----------------------	----

Referencias.....	41
------------------	----

Anexos.....	43
-------------	----

<b>LISTA DE FIGURAS</b>	<b>pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Factores para mantener el nivel de satisfacción.....	20
<b>Figura 2.</b> Aspectos que limitan el nivel de satisfacción.....	21
<b>Figura 3.</b> Inconveniente que retardan el nivel el servicio de exámenes urgentes.....	22
<b>Figura 4.</b> Cumplimiento de los exámenes urgentes.....	23
<b>Figura 5.</b> Razones por la que acuden al laboratorio clínico.....	24
<b>Figura 6.</b> Formas de trabajar del personal clínico.....	25
<b>Figura 7.</b> Tiempo de espera para la entrega de análisis clínico.....	26
<b>Figura 8.</b> Factores que dificultan el servicio de exámenes urgente.....	27
<b>Figura 9.</b> Características de la atención brindada a los pacientes.....	28
<b>Figura 10.</b> Factores que afectan al nivel de satisfacción.....	29
<b>Figura 11.</b> Dificultades para cumplir las políticas del laboratorio.....	30
<b>Figuras 12.</b> Factores que impiden resultados fiables.....	31
<b>Figuras 13.</b> Normas de calidad que aplica el laboratorio clínico.....	32
<b>Figura 14.</b> Causas que retardan la entrega de resultados clínicos.....	33
<b>Figura 15.</b> Componente que contribuyen al nivel de satisfacción.....	34
<b>Figura 16.</b> Disconformidad de los pacientes.....	35



## RESUMEN

Esta investigación se basó en el desarrollo de un estudio de satisfacción de los servicios del laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de Esmeraldas. Los estudios de satisfacción sirven para conocer el punto de vista de los clientes, en el caso de los establecimientos de salud, para conocer la opinión de los pacientes; a través de los resultados de este estudio se pudo evidenciar las fortalezas de la institución y corregir las falencias.

El método utilizado fue el exploratorio, este método se empleó porque a partir de la teoría se puso en práctica por primera vez un estudio de este tipo en este Centro de Salud. La información fue recabada de los pacientes que asistieron a realizarse exámenes en el laboratorio, durante los 3 meses de duración de la investigación. El proyecto no empleó una muestra por la cantidad de pacientes y porque, cada una de las respuestas permitirá conocer diferentes puntos de vista en cuanto a la atención y la calidad de los servicios.

La información permitió realizar un completo análisis de todos los aspectos que conforman el laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de Esmeraldas, reconocer y examinar las diferentes aristas, interpretar y definir las variables para la investigación.

Durante el desarrollo de la investigación el mayor problema detectado fue el recabar la información puesto que había pacientes que por el malestar físico y las complicaciones que tenían al momento de realizarse el examen no deseaban contestar ningún tipo de preguntas, algunos con actitudes groseras y de rechazo.

**Palabras clave:** Satisfacción; paciente; laboratorio clínico; Centro de Salud.

## **ABSTRACT**

This research was based on the development of a study of satisfaction with the services of the clinical laboratory of the Type B No. 1 Health Center in Esmeraldas. Satisfaction studies serve to know the point of view of clients, in the case of health establishments, to know the opinion of patients, through the results of this study it is possible to enhance the strengths of the institution and improve the shortcomings.

The exploratory method was used, this method was used because from the theory a study of this type was implemented for the first time in this health center. The information was collected from the patients who attended examinations in the laboratory during the 3-month duration of the research. The project did not use a sample due to the number of patients and because each of the answers will allow us to know different points of view regarding care and the quality of services.

The information allowed for a complete analysis of all the aspects that make up the clinical laboratory of the Type B No. 1 Health Center in Esmeraldas, recognize and examine the different edges, interpret and define the variables for the investigation.

During the development of the investigation, the main problem detected was collecting the information since there were patients who, due to physical discomfort and complications at the time of the examination, did not want to answer any type of questions, some with rude attitudes and rejection.

**Keywords:** Satisfaction; patient; clinical laboratory; health center.

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del tema de investigación**

Dentro del enfoque de salud, la eficacia y efectividad son factores de gran importancia para establecer un proceso productivo y competitivo en las diversas actividades sanitarias, tomando en consideración las opiniones y criterios de los usuarios, aspectos imperantes para la planificación, diseño e implementación de políticas sociales, públicas orientadas a la seguridad de los usuarios de la salud, concibiendo que, para obtener mayor nivel de satisfacción se debe mantener servicios de salud de alta calidad (Herrera, Hernández, Consuegra, & Mejía, 2013).

En este sentido, el análisis del grado de satisfacción del paciente que recibe una gama de servicios en el laboratorio clínico, representa una perspectiva que permita fortalecer la administración de la gestión de calidad en este entorno, y a su vez, la calidad explícita en la atención y en el servicio de salud que brinda el personal operativo (Jinez, Rojas, Valdés, & Marcel, 2016).

Es preciso señalar que, para obtener un nivel de satisfacción de la comunidad de usuarios de la salud, se debe cumplir las diversas exigencias, tales como: control de calidad, gestión de calidad durante los servicios, exámenes del proceso interno, diagnóstico integral a través de la dirección, sondeo sobre el nivel de satisfacción, foros de conversación sobre la calidad de los servicios de salud (Organización Mundial de la Salud, 2016)

## **Planteamiento del Problema**

La deficiencia en la atención, son consideradas actualmente como un problema de salud pública mundial, en respuesta, la Organización Mundial de la Salud (OMS) promovió la seguridad del paciente como principio fundamental en todos los sistemas de salud a través de las acciones para “desarrollar normas de la calidad de la atención y la seguridad del paciente” (Pozo, 2016).

Los lineamientos de seguridad del paciente usuario en la atención en salud son necesarios para gestionar un cambio de cultura en términos de salud y seguridad alineados con estándares internacionales que incorporan como pieza clave, los conocimientos, habilidades y destrezas de los profesionales de la salud, orientados a la optimización de los procesos de atención (Pozo, 2016).

Dentro del esquema de la problemática, a través de una observación científica en situ, por cuanto laboro cotidianamente en el centro de salud tipo B N° 1, y fruto de este trabajo se reflejó diversas debilidades operativas en el laboratorio clínico, tales como: el personal incumplen los protocolos de muestras, excesivo tiempo de entrega de resultados mantienen equipos sin mantenimiento , escasa elaboración de informes de calidad de los servicios prestados, debido a estos factores se ha producido una gradual insatisfacción del usuario.

Con la asistencia de los informes e información de salud del año 2019, que mantiene los directivos del Centro de Salud tipo B N° 1, se pudo contemplar varios errores en la fase analítica, tales como: reactivos mal conservados o caducados, muestras con calibración deficiente, disolución en muestras clínicas, denotando que algunos laboratoristas no ejercen el control de validación o revisión de los resultados generados antes de entregárselos al paciente. (Cevallos, 2014)

La identificación de los factores que están incidiendo en la satisfacción de los usuarios, se lo ha observado con antelación, gracias al trabajo cotidiano que ejerzo en esta entidad gubernamental, permitiendo conocer a profundidad esta problemática, y por ello se evidenció en el laboratorio clínico del Centro de Salud tipo B N° 1, la ausencia de gestión de calidad, que vincule corregir errores en la fase pre analítica y analítica, en pro de

generar resultados eficiente y fiables; inconvenientes que demanda más tiempo y recursos, generando malestar en los pacientes, retrasando el diagnóstico y la prescripción médica para la estabilización de la salud del usuario. (Herrera, Hernández, Consuegra, & Mejía, 2013).

Por lo tanto, para que exista una plena satisfacción de los pacientes debe existir un cabal cumplimiento de calidad en los servicios de salud, mismo que constituye en una variable de evaluación mediante el resultado de las expectativas del paciente entre lo esperado y lo recibido en el servicio de laboratorio; todo ello con la finalidad para que se otorgue resultados fiables y válidos, factores decisivos para el tratamiento, pronóstico, seguimiento y prescripción médica para que el usuario y así pueda recuperar su estado de salud. (Organización Mundial de la Salud, 2016).

De acuerdo a los informes de salud del año 2019, se pudo observar importante información, destacando que el laboratorio clínico general tipo B del Centro de Salud No. 1 se trabajó con una diversidad de pacientes aledaños al sector con requerimientos de análisis clínicos de control y urgentes, con una población de atención de alrededor de 10.000 y 50.000 habitantes, información que se extrajo de los convenios de salud, la cual reposa en la jefatura de este centro de salud (MSP, 2017).

A pesar de que la solicitud de examen de los pacientes sea urgente, estos deben esperar para ser atendidos, según su orden de llegada al centro de salud, esto hace que los pacientes se sientan molestos e insatisfechos por la demora en la atención y la aglomeración de gente. En ocasiones deciden retirarse hacia otros centros de salud por la falta de atención. Para el desarrollo del presente estudio se estableció la formulación del problema: ¿Cómo incide la escasa aplicación de normas de calidad, protocolos de toma de muestras y políticas de laboratorio, en el nivel de satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Centro de Salud tipo B N° 1 de Esmeraldas?

## **Justificación**

El desarrollo de este estudio guarda una prioridad vigente por cuanto se vinculó con aspectos sociales y de salud, en consecuencia la solución a esta problemática converge en la aplicación del Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida”, que se ejecuta en forma inter institucional con el Ministerio de Salud Pública (MSP), la OMS y las normativas internacionales ISO para hacer cumplir la calidad de los servicios de análisis en los laboratorios clínicos, estableciendo el cumplimiento de las normativas y estrategias que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a realizarse exámenes urgentes en el laboratorio clínico del Centro de Salud N° 1 tipo B de Esmeraldas.

En este sentido, este trabajo investigativo mantiene una novedad científica, por cuanto aborda una temática de actualidad, que circunda en auscultar los diversos aspectos que podrían estar influyendo en el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a realizarse exámenes urgentes; donde se pudo encontrar una limitada calidad en el trato al usuario, escasa amabilidad, privacidad y cortesía por parte del personal de laboratoristas, y a su vez, se evidenció un tiempo excesivo para la entrega de resultados; escenario adverso que repercute en la conformidad de los pacientes.

Por lo tanto, este estudio mantuvo diversos impactos a nivel de salud y social, por cuanto ellos convergieron en analizar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes, y con la obtención de esta información útil y válida, ejercer los correctivos necesarios, y mediante la aplicación de estrategias y acciones de mejoras, se pueda fortalecer la calidad de la atención a los usuarios y del servicio de exámenes urgentes, y consecuentemente incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad de usuarios que acude al Centro de Salud N° 1 de Esmeraldas.

La satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios de salud de buena calidad, dado que contribuye de manera precisa en su comportamiento; y las acciones que sobrepasen las expectativas sobre la atención y servicios que reciben los pacientes (Salto, 2012, p. 112).

La Atención Primaria de Salud tiene por objeto situar a las personas en el centro de la atención sanitaria para conseguir que los servicios sean más eficientes y equitativos, esto se logrará en la medida que exista un estudio científico que demuestre el nivel de satisfacción del servicio de Laboratorio Clínico, mas no de la Unidad de Salud en general, pues al momento no existen datos debido a que no existe un sistema de gestión que dé seguimiento a las quejas proporcionadas por los usuarios (MSP, 2012).

Los beneficiarios directos de esta investigación son principalmente los pacientes que acuden a realizarse exámenes urgentes en el laboratorio clínico del Centro de Salud N° 1 tipo B de Esmeraldas, por cuanto al conocer las diversas debilidades existente en ese proceso, se podrá implementar los correctivos necesarios y con ello se aumente el nivel de satisfacción de los usuarios; y los beneficiarios indirecta fueron los profesionales que laboran en este laboratorio clínico, ya que podrán avistar los errores que cometen durante la prestación de este servicio a la población de pacientes.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar el nivel de satisfacción del usuario que acude de manera urgente al laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de Esmeraldas.

### **OBJETIVO ESPECÍFICOS**

1. Conocer el funcionamiento del laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de Esmeraldas.
2. Obtener información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes
3. Identificar acciones de mejoras en el laboratorio para incrementar la satisfacción de los pacientes que requieren exámenes urgentes.



# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Bases teórico científicas

La satisfacción del usuario posee una definición relevante en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo: hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario (Rey, 2000, p. 139).

En este sentido, el nivel de satisfacción se vincula con diversos aspectos importantes: Dentro del desarrollo de proyecto se medirá el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al laboratorio clínico para lo cual se dará un significado al mismo, el nivel de satisfacción se entenderá como el grado de conformidad del paciente con los servicios del laboratorio clínico y con la atención de los profesionales que laboran en el mismo. Debido a que la satisfacción tiene diferentes perspectivas para los usuarios, se determinarán 3 niveles: alto, medio y bajo. Esto para estandarizar el nivel entre todos los pacientes.

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud negativa hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia (Rey, 2000, p. 139).

Sacrificio modesto/prestación modesta: Provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro (Rey, 2000, p. 139).

Sacrificio elevado/prestación elevada: Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio (Rey, 2000, p. 139).

Sacrificio modesto/prestación elevada: Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción, es decir, confianza. Si el usuario adquiere confianza, continuará usando la biblioteca y muy probablemente hayamos conseguido fidelizar al usuario (Rey, 2000, p. 139).

Dentro de la panorámica, la satisfacción del paciente en los servicios de laboratorios, se puede deducir que se vincula con la excelente calidad en los servicios recibidos y en sus intervenciones; para conocer los diversos criterios y opiniones del usuario es importante establecer encuestas y afines, que en resumen permiten sondear sus inconformidades (Castillo, 2011, p. 86).

El paciente es parte fundamental del sistema de salud, es por ello por lo que la satisfacción del cliente es un punto importante en el proceso de mejora de cualquier establecimiento de salud.

En lo que se refiere al Centro de Salud, 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 50.000 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 cuanto a la definición de laboratorio clínico, se puede señalar que es la entidad pública o privada donde se ejecutan diversos procedimientos para realizar análisis clínicos, muestras sanguíneas, con la finalidad de brindar un apoyo en el diagnóstico, control y prevención de distintas enfermedades, acoplando excelente calidad y con mucha racionalización (Lara, 2012).

En lo que con respecto a las funciones de un laboratorio clínico, se especifica, que éste cumple con diversas de acciones inherentes que realizan los funcionarios del laboratorio clínico, ejecutando diversos procedimientos estandarizados para analizar muestras cumpliendo con los principios de calidad (Torres , 2004).

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).

Así mismo, se contempla otras acciones que debe mantener la Tangibilidad del laboratorio clínico, tales como: aplicar plan sistemático de mantenimiento de los equipos; aplicando un sistema de comunicación corporativo para el desarrollo de actividades en el laboratorio, lo cual permita generar un idóneo clima laboral, con ello realizar análisis confiables; implementando un sistema de gestión de datos de los pacientes, preestableciendo normativas para salvaguardar el sigilo o confidencialidad de los datos del paciente para entregárselo a un galeno encargado. Y sobre todo, que se acople equipos de trabajo en las comisiones de salud, optimizando la prestación de servicio con los ítems en el ámbito clínico (Torres , 2004).

Torres (2004) en referencia a la accesibilidad del laboratorio clínico, expone que existen varios requerimientos que se deben cumplir, como: integrar las diversas áreas del laboratorio concatenando adecuados programas de capacitación para el análisis de las múltiples pruebas, y consecuentemente reportar los resultados con eficiencia y concreción; manteniendo eficiencia los resultados obtenidos a los usuarios; el personal de laboratoristas cumplan con los protocolos de toma de muestra y a la gama de servicios con efectividad.

Como se ha dicho, la accesibilidad al laboratorio, también debe existir dinamización cooperación en las distintas acciones de actualización de conocimientos; verificando de los resultados por el personal involucrado; ejerciendo un análisis integral en los estudios biológicos que realiza el laboratorio clínico; ampliando la emisión de reportes con eficacia y oportuna, acoplado su análisis e interpretación correlacionada; adoptando nuevas normas de control de calidad en los procesos que se realizan en el laboratorio clínico y por ende, reflejar las diversas fluctuaciones sobre los análisis clínicos ejercidos y con ello implantar acciones correctivas en casos de errores analíticos (Torres , 2004).

Frente a la capacidad de respuesta que debe poseer del laboratorio clínico, Torres (2004) manifiesta que:

Esta entidad debe aplicar rutas de trabajos específicos que coadyuven en la atención de los usuarios y por ende proporcionar una adecuada cobertura; con una oportuna coordinación vinculando los respectivos protocolos de toma de muestra y análisis clínicos entre los colaboradores, ejecutando procesos apropiados de eliminación de desechos orgánicos e inorgánicos dentro del laboratorio, con normas de higiene interna y externa en el entorno del laboratorio, acorde al sistema de seguridad informática en los sistemas de información de resultados químicos. (p. 46)

Desde otra panorámica, se expone al personal no facultativo de los laboratorios y para su funcionalidad, debe poseer una respectiva tangibilidad, relacionadas con las acciones de mejoras a nivel de espacio físico, equipamiento y segmentación de las áreas del laboratorio, adoptando medidas de reorganización en las áreas de sala espera, sección toma de muestras y análisis químico, manteniendo adecuada ventilación con accesibilidad fácil para los usuarios (Torres , 2004).

Prosiguiendo con los requerimientos de la Tangibilidad, se agrega que ésta debe optimizarse con los niveles de comunicación entre los funcionarios y los pacientes que demandan los servicios del laboratorio, emitiendo informes de resultados debidamente protocolizada a los usuarios del laboratorio con un formato estandarizado para emisión de información adecuada sobre los diversos métodos de recolección de muestras (Torres , 2004).

Siguiendo a Torres (2004) en cuanto a la competencia del personal facultativo, manifiesta que:

Este equipo humano debe estar preparado para laborar en el ambiente de laboratorio y consecuentemente mantenga certificaciones sobre la atención humanizadora al paciente, ejerciendo una correcta identificación y elección de los tubos contenedores para almacenar las muestras y con evitar procesos fallidos, estipulando las normativas de control en los procesos de identificación de los tubos para la recolección de muestras; demostrando eficiencia en su labor (p. 47).

En este marco, se puede destacar que la capacidad de respuesta del personal no facultativo, es importante mantener una ruta de trabajo organizado acoplado al equipo de laboratoristas, diseñando una ficha estandarizada para atender mayor flujo de requerimientos de análisis clínicos, para viabilizar la entrega oportuna de reportes de resultados para evitar retardos en su despacho (Torres , 2004).

De acuerdo al criterio de los responsables del Instituto Nacional del Cáncer (2019) manifiesta que:

Las pruebas de laboratorio, se caracterizan por ser los procedimientos que analiza una muestra sanguínea, heces, orina o de algún líquido biológico con la finalidad de conseguir un reporte descriptivo sobre el tipo de examen (biometría, hematocrito, química) solicitado (p. 7).

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).

## **1.2 Antecedentes**

Moraga y González (2011) desarrollaron una investigación con el objetivo de analizar la satisfacción del usuario del laboratorio clínico del Área de Salud de Cariari, aplicando un diseño metodológico cuantitativo, de concepción positivista, con una muestra de 344 pacientes; en esa investigación se aplicó una encuesta a los pacientes y después de analizar las respuestas surge que la mayoría (71 %) que estaban cómodos en la sala de espera; el 85 % opinó que el cubículo de toma de muestras era cómodo, y por otro lado, el 94 % opinó que fue adecuada la limpieza cuando hizo uso del laboratorio clínico. Mientras que otros consideraron que la toma de muestra no fue molesta en un 78%.

Cedeño (2008) realizó un estudio académico con el objetivo de analizar los tiempos de respuesta del laboratorio, respecto a las solicitudes remitidas por el servicio de emergencias, durante los meses de mayo a setiembre del 2007, estableciendo una metodología cualitativa, con una muestra 384 pacientes, teniendo como resultado el 60% respondió que lo calificaba muy bueno y un 40%, de bueno. Además, el tiempo promedio estimado para un análisis del Servicio de Emergencias, se contempló el 40% indicando que el tiempo promedio fue de 30 minutos.

Delgado y Rodríguez (2010) desarrollaron un estudio investigativo con el objetivo de determinar la calidad del servicio del Laboratorio Clínico desde el punto de vista del usuario interno mediante la satisfacción y el nivel técnico- administrativo, en el Área de Salud Garabito durante el I semestre del año 2009. La metodología investigativa fue cuantitativa y cualitativa, ejecutando una encuesta a los involucrados. Una vez tabulados los datos, se obtuvo varios resultados, reflejando que la mayoría de los usuarios internos del Laboratorio Clínico expresaron confianza en los resultados, lo cual los ayudó a emitir diagnósticos certeros. La información obtenida indicó que los usuarios se encuentran satisfechos con la confianza en el servicio, con un 85%. Así, como también el trabajo en equipo, la totalidad de los usuarios internos mantuvieron un nivel de satisfacción, y esto se debe a la coordinación de las labores realizadas juntamente con el personal de Laboratorio Clínico.

Manrique y Manrique (2018) desarrollaron una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico

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.

Jinez y Valdés (2015) realizaron un estudio exhaustivo con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de la atención dispensada a los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». El diseño metodológico se caracterizó como un estudio transversal observacional cuali-cuantitativo, mediante encuestas anónimas a 351 pacientes, se realizó una encuesta a los pacientes, y luego de ello se evidenció diversos resultados, denotando que la calidad de la atención era muy buena, y mostró una correlación perfecta positiva entre los niveles de satisfacción de los usuarios habituales. La entrega de resultados se evaluó de muy buena con el 79% y de buena con el 21% de los usuarios habituales, de muy buena a la información con el 14%.

Callisaya (2006) desarrolló un trabajo investigativo con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad asistencial del laboratorio, en donde el usuario descubre que el servicio le proporciona algo que no esperaba y supera sus expectativas. El estudio fue de tipo cualitativo-cuantitativo, descriptivo y transversal realizado de septiembre a noviembre del 2005, realizando una encuesta a todos usuarios que se atiende en este laboratorio, y con ello se pudo obtener como resultados, resaltando que el 63,9% de los pacientes indicaron que tiene que esperar excesivamente, asimismo el 44,7% manifestaron que la demora para la atención se debe a que la demanda es mucha y los medios escasa, el 65% indicaron que el lugar de espera en el laboratorio fue adecuado, además el 58,9% expresaron que no conoce el horario de atención, por otro lado el 66,7% señalaron que los horarios son inadecuados, a esto se puede agregar el 64,3% evidenciaron que el tiempo de entrega de resultados es adecuado. La insatisfacción de los pacientes se vinculó con la percepción de falta de información durante el ingreso, la organización de la asistencia, la valoración de los recursos y trato personal.

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

de Quevedo. Aplicando una metodología descriptiva y cuantitativa, acoplado 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.

### **1.3 Marco Legal**

#### **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 atribuyen que el personal médico debe brindar servicios de calidad y con eficiencia 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.



## **CAPITULO 2**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

Esta investigación se realizó en el Centro de Salud N°1 Tipo B de la ciudad de Esmeraldas, ubicada en la avenida Colón entre Venezuela y Ecuador en el sector Aire libre, parroquia 5 de agosto y fue creado en el año de 1982. Este estudio se efectuó durante los meses de agosto-octubre del 2019.

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

El tipo de investigación usada fue de tipo cuantitativo, porque permitió recabar informaciones numéricas a través de instrumentos; a través de encuestas y ficha de observación.

Este trabajo mantuvo el diseño descriptivo porque permitió identificar, analizar y detallar los aspectos encontrados, mediante las variables involucradas dentro del objeto de estudio; con la finalidad de describir cada una de las fases de la investigación, indagando a los involucrados los factores que han incidido en el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a realizarse exámenes urgentes en el laboratorio clínico del Centro de Salud N° 1 de Esmeraldas. Además, se usó como diseño de estudio el tipo transversal por el tiempo de aplicación de las técnicas e instrumentos que fue delimitado acorde al número de muestra estudiada.

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

Las variables que se despejaron en el estudio fueron:

**Nivel de satisfacción:** se vincula con la excelente calidad en los servicios recibidos y en sus intervenciones, y para obtener mayor nivel de satisfacción se debe mantener servicios de salud de alta calidad.

**Exámenes urgentes:** Es todo examen físico del paciente, ordenado para confirmar o descartar un diagnóstico clínico, para prevenir enfermedades, para dar seguimiento a la evolución de una enfermedad.

**Capacidad de respuesta:** Proporcionar una adecuada cobertura, rutas de trabajos específicos que coadyuven en la atención de los usuarios aplicando normas de higiene interna y externa en el laboratorio clínico.

**Atención a pacientes:** Consiste en prestar servicios por profesionales de la salud para el beneficio de los pacientes, vinculado a la prevención, tratamiento y manejo de enfermedades y la preservación del bienestar físico y mental.

De igual forma se realizó la matriz de operacionalización de variables. (Ver ANEXO A)

### **2.3 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 Centro de Salud N° 1 de Esmeraldas.

**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.

**Observación:** se aplicó con el objetivo de observar e interpretar las conductas y tendencias específicas por parte del personal del laboratorio clínico, ante las acciones que emplean en el proceso de realización de exámenes urgentes, centrados en la información y técnicas, que utilizan estos profesionales permitiendo un registro de los hechos observables.

## 2.4 Población y muestra

### 2.4.1 La población

La población por investigar la conforman los pacientes que acuden a realizarse exámenes urgentes en el laboratorio clínico del Centro de Salud N° 1 de Esmeraldas, con un total de 150 personas.

### 2.4.2 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 96 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

O: 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)

$$n = \frac{150 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{(150 - 1)(0,06)^2 + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$

$$n = \frac{150 \cdot 0,25 \cdot 3,84}{149 \cdot 0,0036 + 0,25 \cdot 3,84}$$

$$n = \frac{144}{0,5364 + 0,96}$$

$$n = \frac{144}{1,4964}$$

$$n = 96$$

## **Criterios de inclusión y exclusión**

### **Los criterios de inclusión fueron:**

- Pacientes que deben realizarse exámenes urgentes, sea de: sangre, heces u orina.

### **Los criterios de exclusión fueron:**

- Pacientes que se atienden por consulta externa y que no se consideran urgentes.
- Personas que no consten en el registro del Centro de Salud N° 1.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta: Se realizó una encuesta, que fue aplicada a los usuarios que acuden a realizarse exámenes urgentes en el laboratorio del Centro de Salud N° 1, a través del uso de un cuestionario conformado por 10 preguntas de opciones de respuesta múltiple. Ver Anexo B.

También se aplicó una encuesta al personal que laboran en el laboratorio clínico, con la participación de 5 laboratoristas, previa autorización del jefe de laboratorio. Para desarrollar las respectivas encuestas se tuvo que convocar de manera grupal a todos los involucrados al final de la jornada. Ver Anexo C.

Guía de Observación: Se pudo ejecutar esta técnica con la finalidad de recopilar la información pertinente, y esta se realizó visitando las instalaciones del laboratorio clínico del Centro de Salud, para realizar la indagación sobre los diversos factores que están incidiendo en el nivel de satisfacción que mantienen los pacientes sobre el servicio de exámenes urgentes y por consecuentemente, constatar la calidad de la atención a los pacientes. Ver Anexo D.

## **2.6 Análisis de datos**

El análisis de datos de esta investigación fue importante por cuanto una vez recopilados los datos, sobre las encuestas ejercidas a los involucrados que tiene relación con el servicio de exámenes urgentes que se ejecutan en el laboratorio clínico del Centro de Salud N° 1 de Esmeraldas.

En la investigación se aplicó la estadística descriptiva porque a través de esta se presentaron datos de la muestra y resultados de la población encuestada, con el fin de describir los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a realizarse los exámenes urgentes en el Centro de Salud N° 1 de Esmeraldas. Para la tabulación y presentación de tablas estadísticas se utilizó el software Microsoft Excel y Microsoft Word para consolidar la información obtenida.

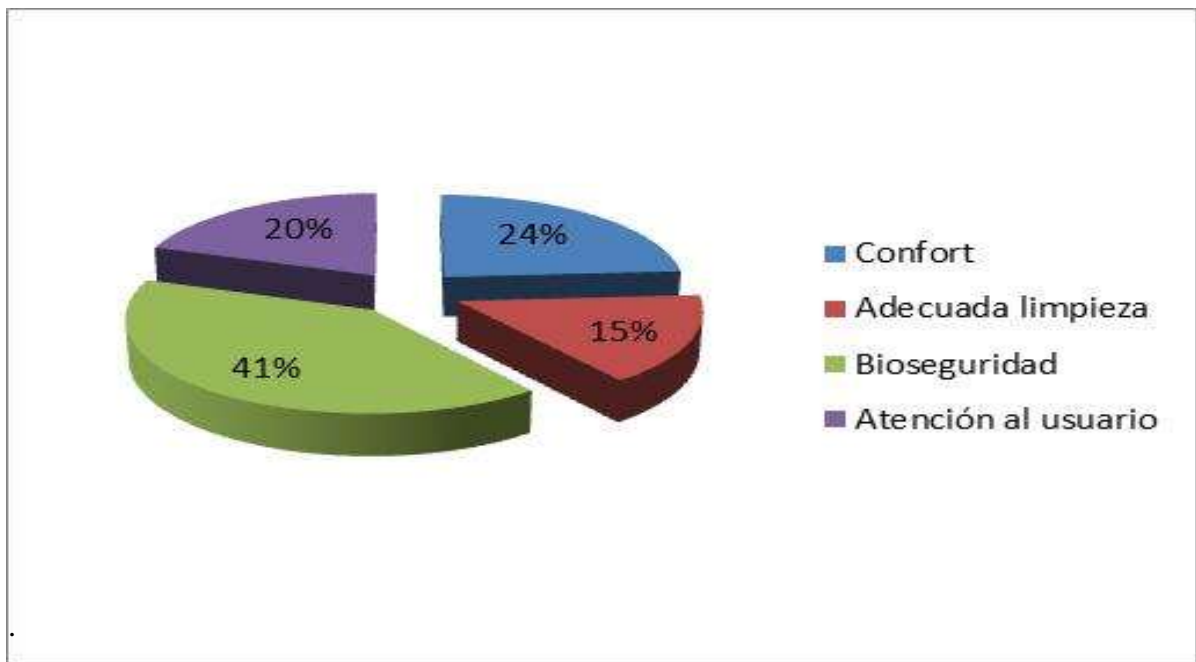
## **2.7. Normas éticas**

Para realizar la encuesta a los pacientes se utilizó la aprobación individual a través del consentimiento informado y se explicó que los datos recogidos fueron para uso exclusivo de la Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

## CAPITULO 3

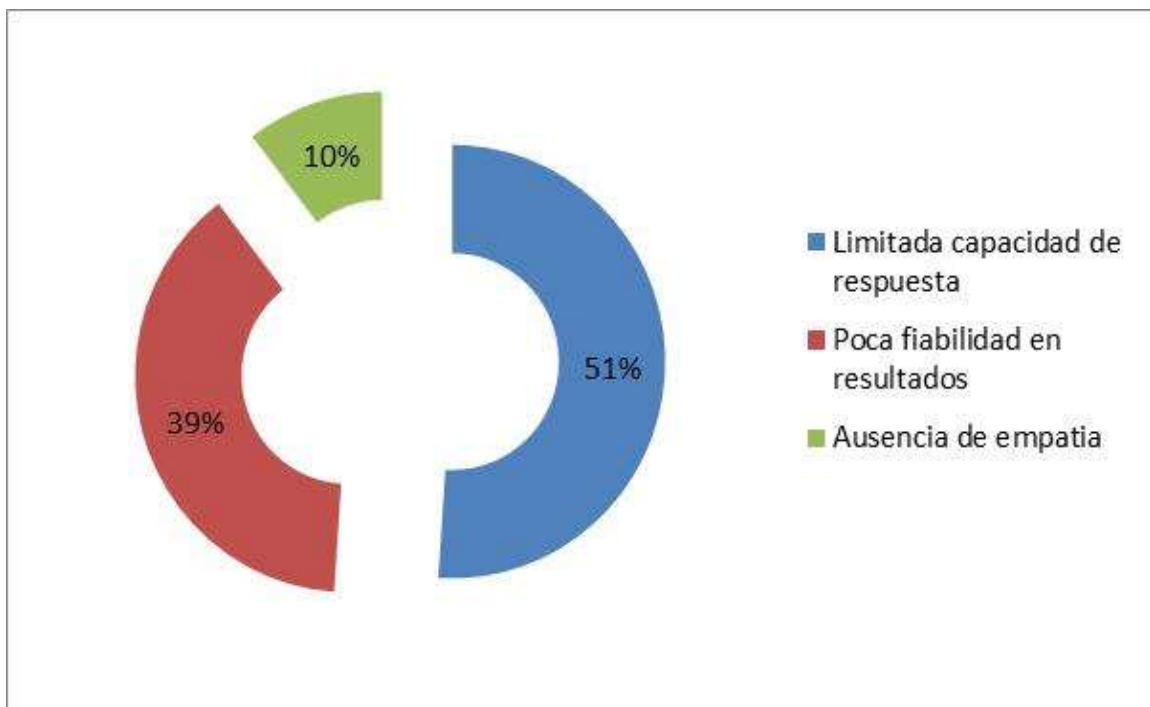
### RESULTADOS

El 41% supieron indicar que es la bioseguridad, 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 el confort lo que impulsa a acudir al laboratorio clínico, dado que existe moderado confort en la sala de espera y en el cubículo de toma de muestras. En otro segmento, se afianzó el 20%, señalando que es la atención al usuario, reflejando que existe una regular atención a los pacientes durante del proceso de análisis. En la parte final, el 15 % indicaron que es la adecuada limpieza, por cuanto esto se refleja en todas las instalaciones.



**Figura 1.** Factores para mantener el nivel de satisfacción. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas  
**Fuente:** Encuestas a los pacientes. . Período agosto-octubre2019.

En cuanto a los aspectos que reducen el nivel de aceptación, el 51% expresaron que es la limitada capacidad de respuesta que posee tanto en la distribución de los turnos como en la toma de muestras, debido al reducido personal existente; mientras que otro segmento, respondió con el 39%, indicando que es la poca fiabilidad en los resultados, por cuanto existen equipos discontinuados, escasos materiales adecuados. En la parte final, se evidenció un 10%, evidenciando que existe ausencia de empatía en el proceso de atención a los usuarios, mostrando sesgo de indiferencia para brindar información



**Figura 2.** Aspectos que limitan el nivel del servicio. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas  
**Fuente:** Encuestas a los pacientes. Período agosto-octubre2019.

Los usuarios encuestados respondieron con un 53% exponiendo que es la demora en la toma de muestra, debido al escaso personal existente y al limitado número de cubículos para este efecto, y por ello se muestra una insatisfacción en los pacientes; mientras que en otro grupo se avizoró un 38% determinando que es el retraso en la entrega de resultados, debido a eventual descoordinación entre los laboratoristas y la entrega de muestras retardada. Finalmente aparece un 9% que denota que es la atención a destiempo, lo que ha generado una demora significativa en la entrega de análisis clínicos.

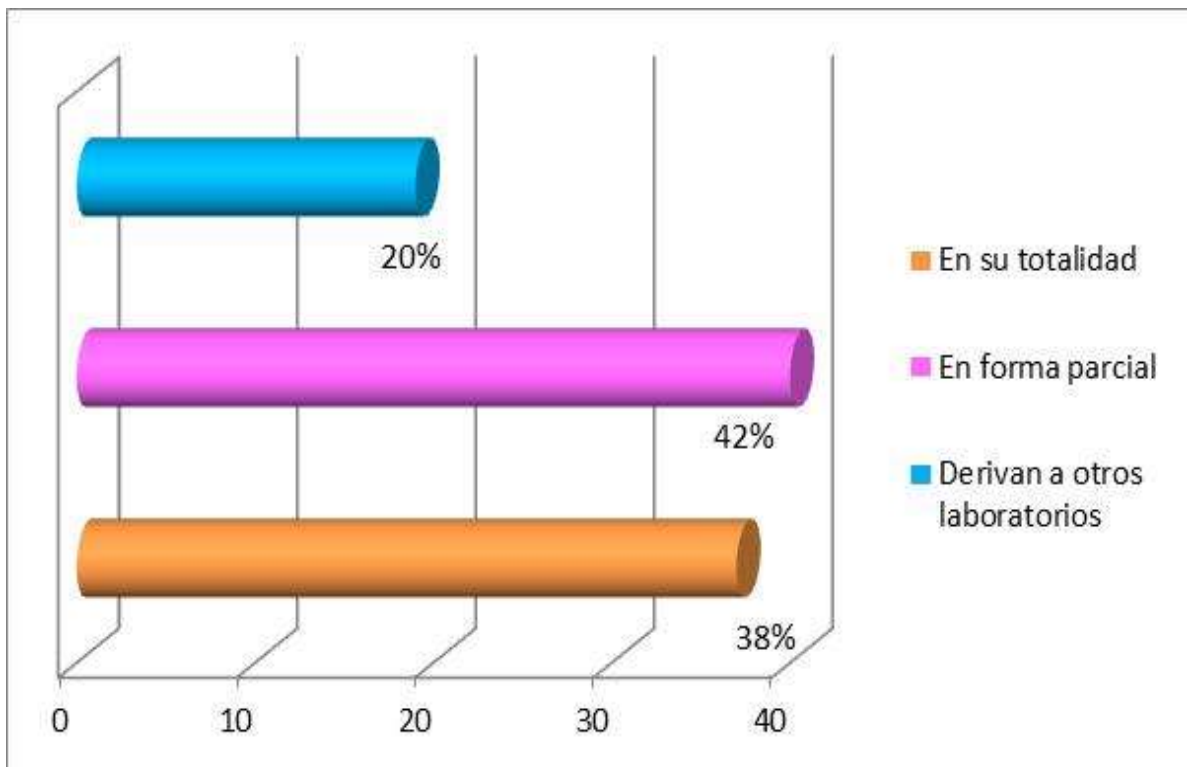


**Figura 3.** Inconvenientes que retardan el servicio de exámenes urgentes. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas

**Fuente:** Encuestas a los pacientes. | Período agosto-octubre2019.

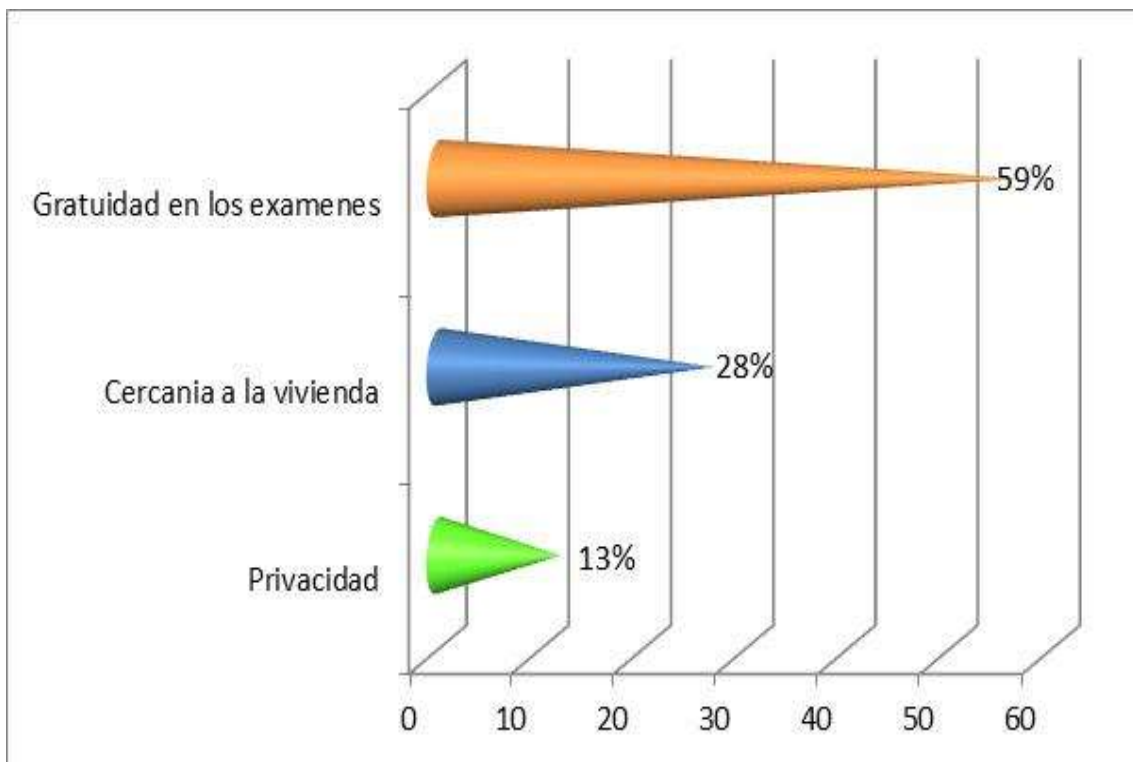


Varios pacientes respondieron con un 42% reflejando que es forma parcial el cumplimiento de los exámenes urgentes, por cuanto algunos de ellos no constan en la cartera de análisis que ofrece el laboratorio, lo que provoca una insatisfacción del usuario; desde otro punto de vista, se reflejó un 38% en el cual indican que es en la totalidad, argumentando que la cantidad de exámenes solicitados se cumplieron a cabalidad, evidenciando una aceptable satisfacción. Finalizando con un 20% develan que derivan a otros laboratorios los exámenes faltantes, por cuanto no existen reactivos en el laboratorio clínico para realizar este tipo de exámenes, retrasando el diagnóstico de los pacientes.



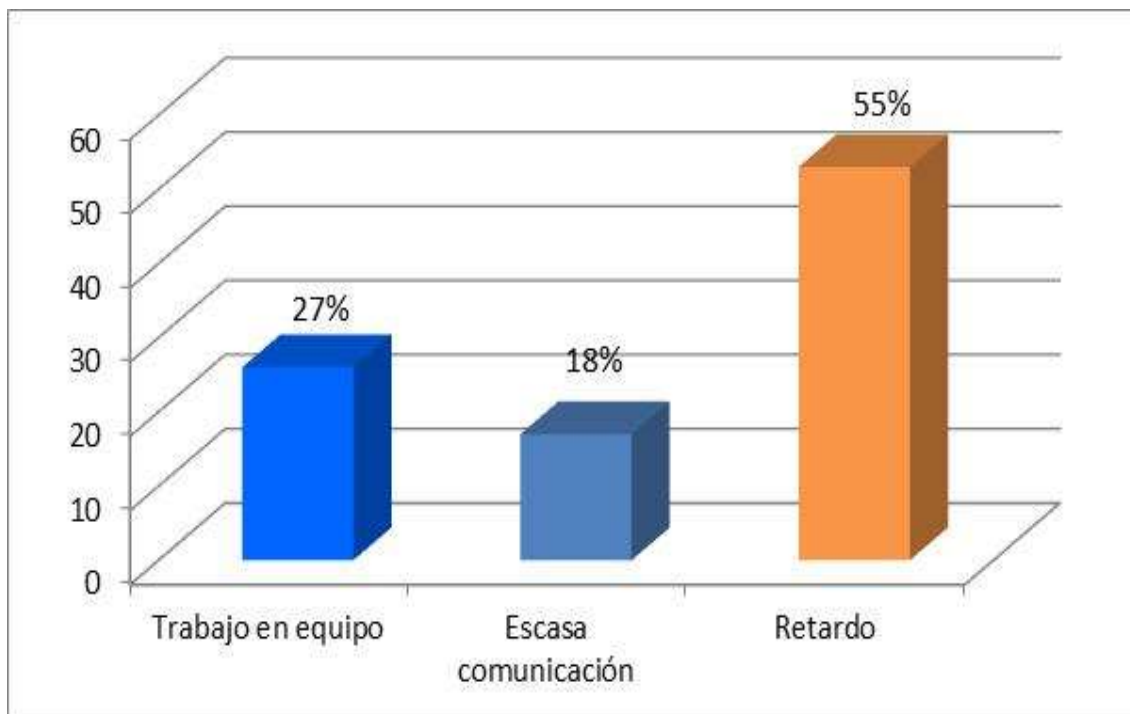
**Figura 4.** Cumplimiento de los exámenes clínicos. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas  
**Fuente:** Encuestas a los pacientes. . Período agosto-octubre2019.

Un segmento de los encuestados, respondieron con el 59%, señalando que es la gratuidad de los exámenes, por cuanto al pertenecer a la salud pública, representa un ahorro para los usuarios; por otro lado, se observa un 28% declarando que es la cercanía de la vivienda, lo cual evoca agilizar la obtención de un turno más temprano, para la realización de los exámenes urgentes. Para finalizar se avizoró el 13%, evidenciando que es la privacidad en el proceso de la toma de muestras biológicas, ejerciendo el respeto, sigilo, y con mucha responsabilidad.



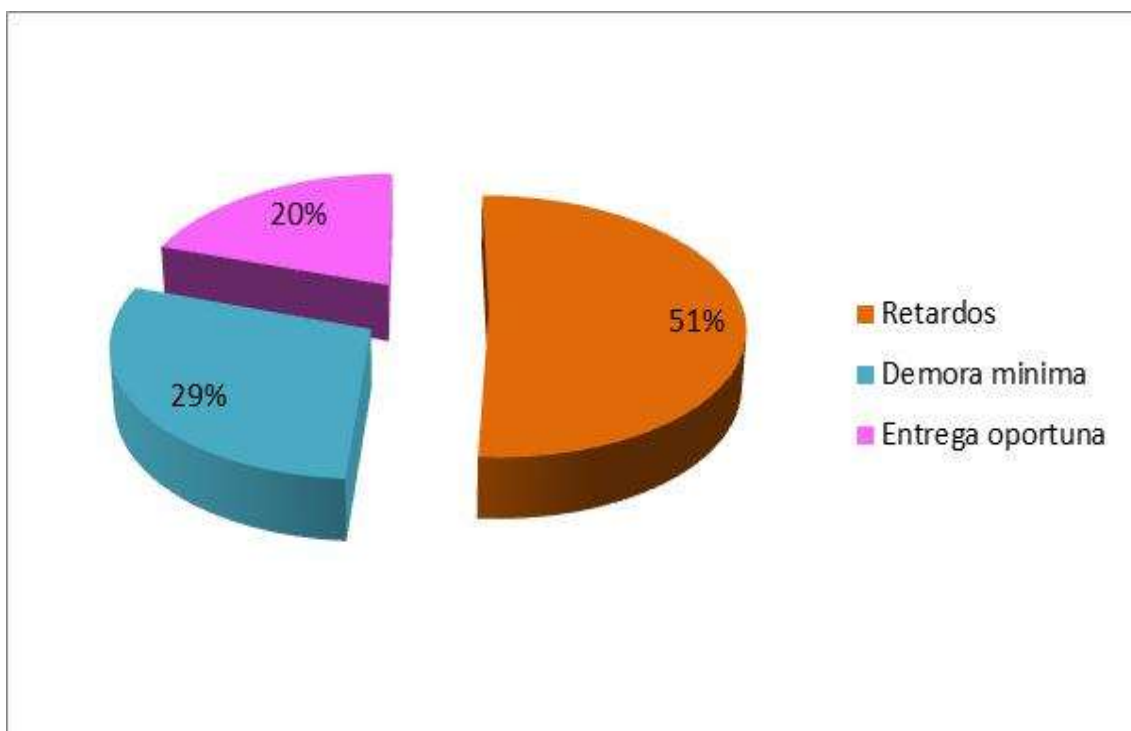
**Figura 5.** Razones por la que acuden al laboratorio clínico del Centro de Salud N° 1 Esmeraldas.  
**Fuente:** Encuestas a los pacientes. . Período agosto-octubre2019.

En este escenario, varios usuarios contestaron con un 55%, señalando que los laboratoristas ejercen su trabajo con retardo en las fases de preparación, toma de muestra, y en el procesamiento de muestras, lo que refleja un nivel de insatisfacción; asimismo, se observó un 27% indicando que es con trabajo en equipo, el cual permite optimizar el proceso de análisis químico de cada usuario, coordinando sus labores. Desde otro punto de vista se erige un 18%, expresando que es la escasa comunicación lo que provoca el desconocimiento de los procedimientos técnicos para realizar los exámenes urgentes.



**Figura 6.** Formas de trabajar del personal clínico. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas  
**Fuente:** Encuestas a los pacientes. . Período agosto-octubre2019.

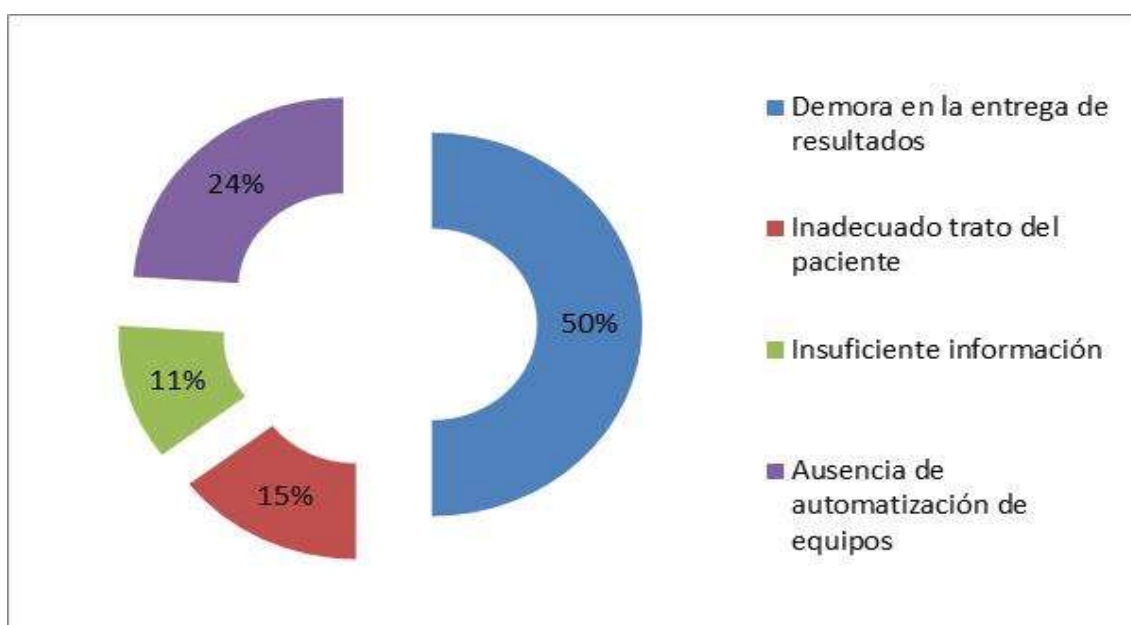
En lo concerniente a la entrega de resultados clínico, se evidenció el 51% indicando que se lo realizan con un marcado retardo, postergando la prescripción médica del galeno, lo que ha producido una insatisfacción de los pacientes; no obstante, otro segmento contestó con un 29%, señalando que es con demora mínima, demostrando una aceptable eficacia de los laboratoristas, haciendo que se diagnostique lo más pronto su estado de salud. De igual forma se corroboró un 20%, constatando que se lo hace de manera oportuna, favoreciendo con la rápida prescripción médica de los usuarios.



**Figura 7.** Tiempo de espera para la entrega de análisis clínicos. Centro de Salud Tipo B N° 1 Esmeraldas.

**Fuente:** Encuestas a los pacientes. . Período agosto-octubre2019.

Frente a esta interrogante, el 50% respondieron que es la demora en la entrega de los resultados, debido a la descoordinación eventual de los laboratoristas y/o entrega de muestras a destiempo; desde otro ángulo, se observa un 24% donde señalan que es la ausencia de automatización de equipos de laboratorio, evidenciando un trabajo manual, percibiendo una demora sustancial en la fase analítica, repercutiendo en la entrega oportuna de los análisis; desde otro ángulo, se constató el 15% denotando la existencia del trato inadecuado al paciente, por cuanto el personal no brinda cordialidad, amabilidad en el trato personal. En la parte final, se reflejó un 11%, mostrando que es la insuficiente información, lo que ha dificultado conocer las diversas fases que debe pasar el usuario para la realización de los exámenes urgentes.

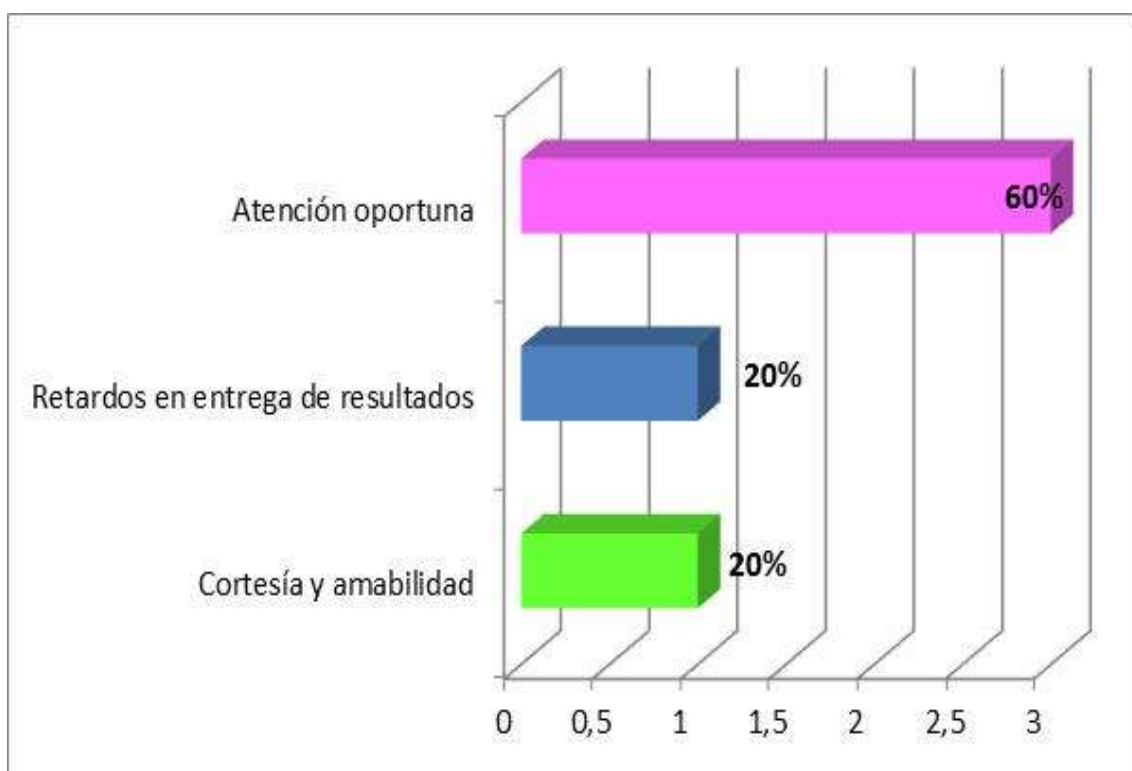


**Figura 8.** Factores que dificultan el servicio de exámenes urgentes. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas.

**Fuente:** Encuestas a los pacientes. . Período agosto-octubre2019.

## Encuesta orientada a los profesionales del Laboratorio Clínico del Centro de Salud N° 1 de Esmeraldas

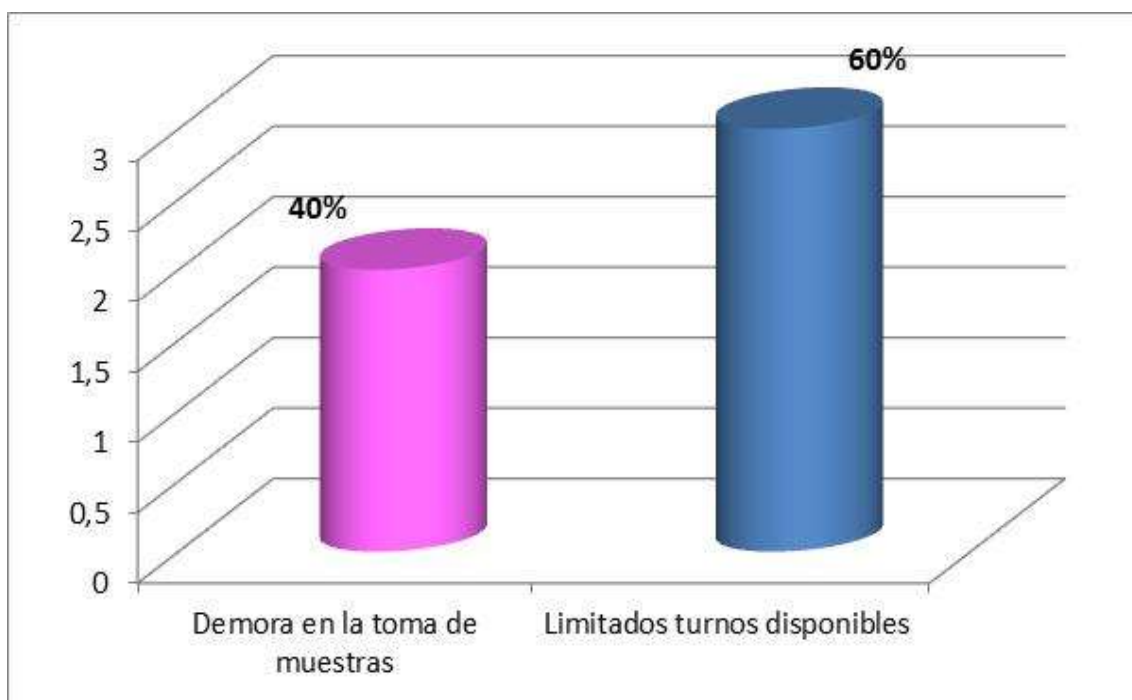
El 60% manifestaron que los laboratoristas ejercen una atención oportuna a los usuarios que acuden al laboratorio clínico, otorgando información precisa, actuando con eficiencia al registrar sus datos, receptando las solicitudes de exámenes urgentes; por otro lado, se avistó un 20% que es con retardo en la entrega de resultados, debido a la alta demanda de usuarios, o por errores en la fase pre analítica. Para concluir, se aprecia un 20%, especificando que es con cortesía y amabilidad la atención que brinda los laboratorios a la comunidad de usuarios.



**Figura 9.** Características de la atención brindada a los pacientes. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas.

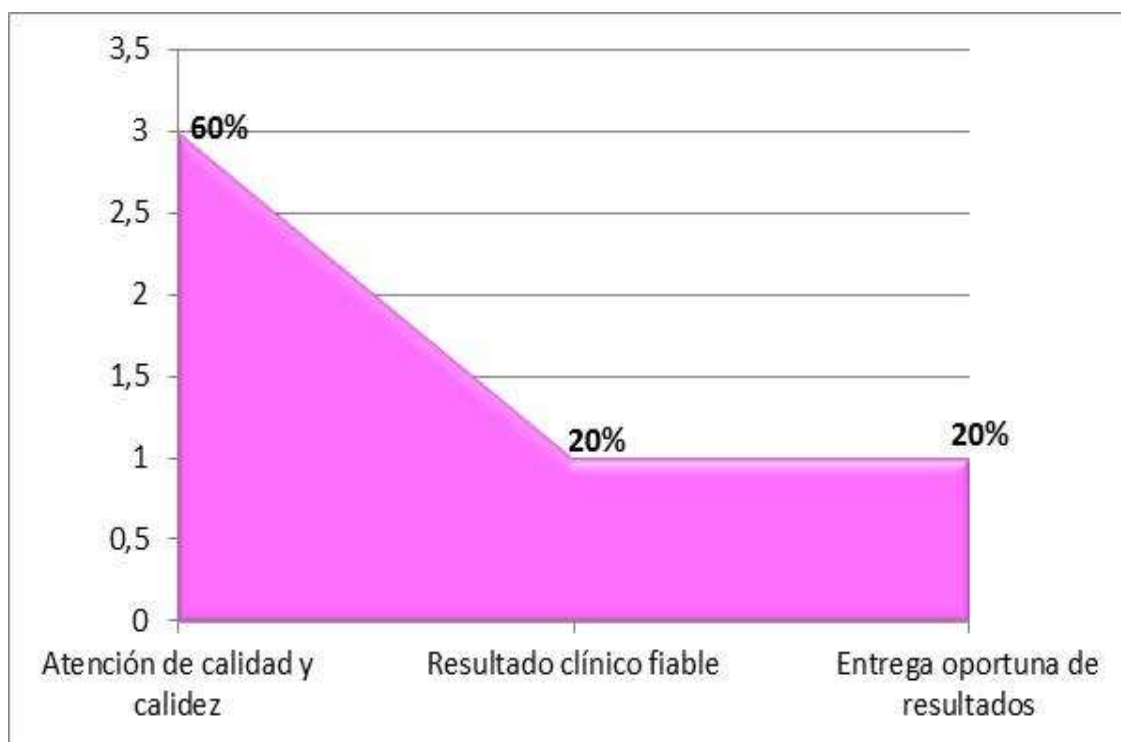
**Fuente:** Encuestas a los laboratoristas. . Período agosto-octubre2019.

De la investigación realizada se pudo establecer que el 60% de los usuarios supieron indicar que son los limitados turnos disponibles, lo que causa una considerable insatisfacción, por cuanto al no existir suficiente cobertura, el paciente tiene que regresar otro día para que se realice los exámenes urgentes; mientras que un 40% expresan que es la demora en la recepción de las muestras, debido a que existe gran concurrencia de pacientes, y al mantener una línea de atención, los laboratorista no se alcanzan para atender en forma simultánea a dos pacientes, tornándose en una espera considerable, lo cual produce una marcada insatisfacción.



**Figura 10.** Factores que afectan al nivel de satisfacción. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas  
**Fuente:** Encuestas a los laboratoristas. . Período agosto-octubre2019.

Parte de los involucrados respondieron con el 60%, señalando que algunos laboratoristas no acatan las políticas del laboratorio, debido al desconocimiento de su contenido, y además por existe la exigencia de los superiores para su cumplimiento; por otro lado, se observa un 20%, revelando que es la limitada socialización de los mandos medios con la finalidad de concientizar a los profesionales a su acatamiento, en pro de brindar un excelente servicio a los usuarios. Con otro criterio, se reflejó un 20%, en donde se manifestó que no cumple con las políticas del laboratorio, por el escaso sentido de pertinencia, debido a que algunos les falta fortalecer la cultura organizacional que profesa la dirección del laboratorio clínico.

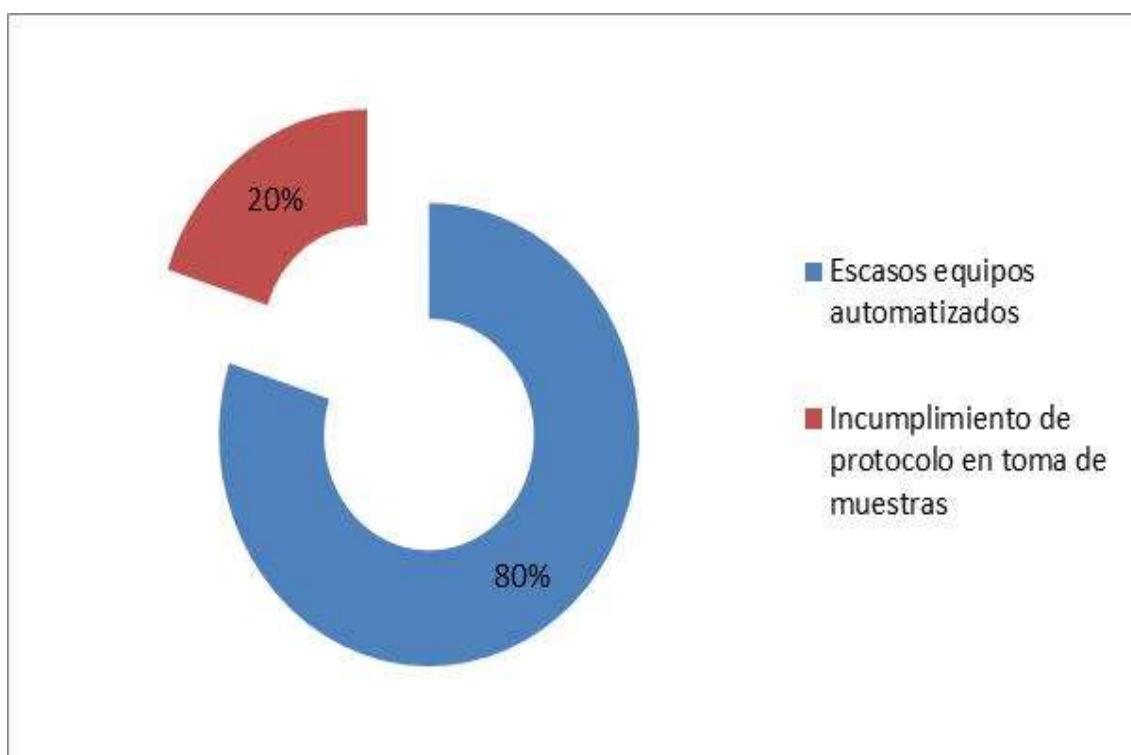


**Figura 11.** Dificultades para cumplir las políticas del laboratorio. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas.

**Fuente:** Encuestas a los laboratoristas. . Período agosto-octubre2019.

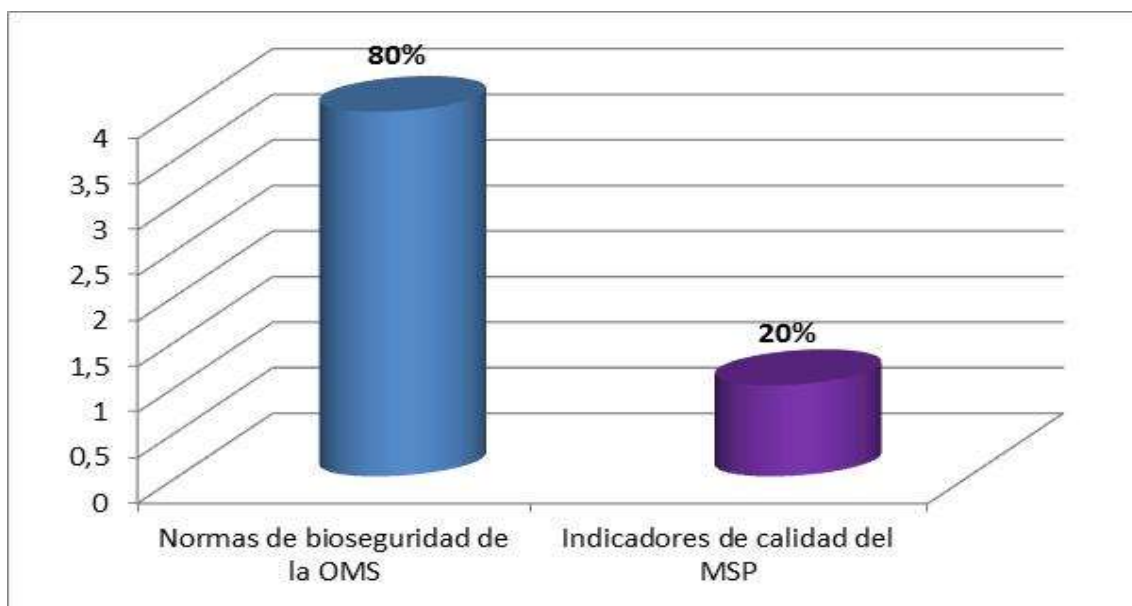


El 80% de los encuestados revelaron que los equipos discontinuados (microscopios) podrían ser una causa para que se puedan producir resultados clínicos disconformes, que no se sujetaron a las normativas de calidad ISO 15189:2012, convirtiéndose en una razón para generar una pronunciada insatisfacción en los usuarios; de igual forma surge un 20% expresando que es el incumplimiento de protocolos de toma de muestras, acción que provocado una serie de errores pre analíticos (volumen inadecuado, inapropiada etiquetación y retardo en el transporte de muestra), lo que provocado una insatisfacción del usuario, porque se demora mucho para realizar los exámenes urgentes.



**Figura 12.** Factores que impiden resultados fiables. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas  
**Fuente:** Encuestas a los laboratoristas. . Período agosto-octubre2019.

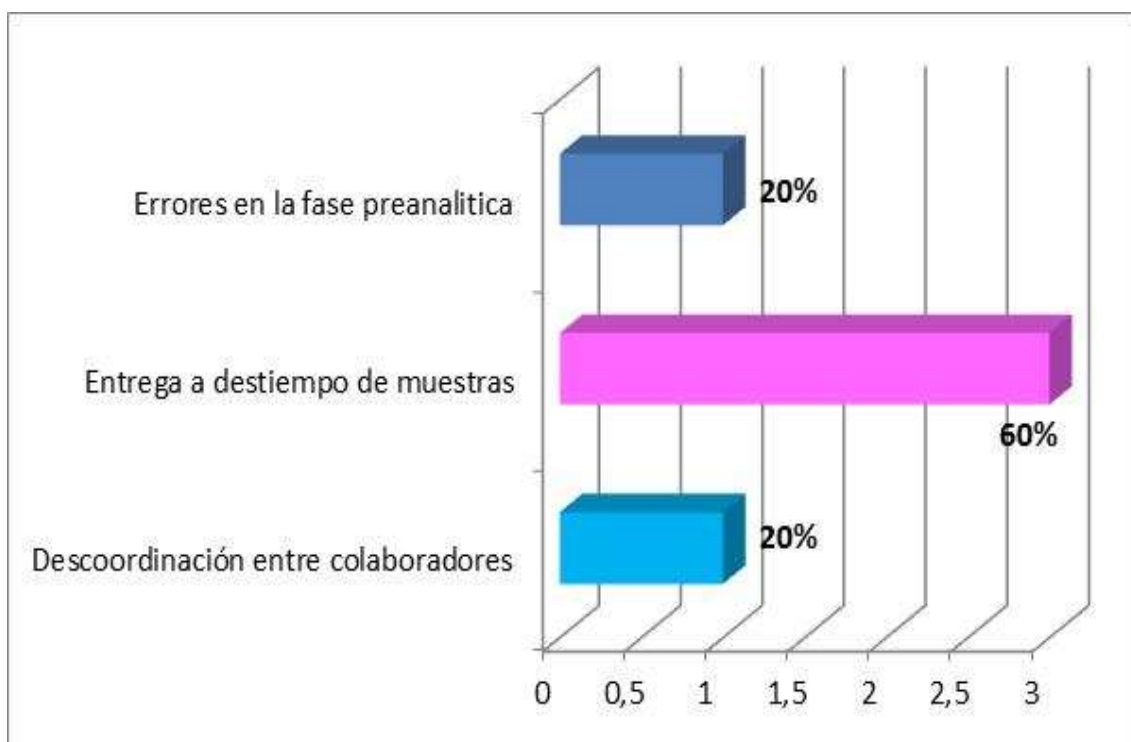
Cierto grupo de laboratorista manifestaron con el 80% revelando que actualmente se aplica las normas de bioseguridad que recomienda la OMS en el proceso de análisis clínicos, lo cual asegure la calidad de los resultados de los exámenes urgentes solicitados, y con ello satisfaga las expectativas del usuario; desde otra perspectiva igual forma surge un 20% expresando que el equipo de laboratoristas cumplen con los indicadores de calidad del Ministerio de Salud Pública, acatando las disposiciones superiores emitiendo mensualmente reportes de los servicios de laboratorio clínico.



**Figura 13.** Normas de calidad que aplica el laboratorio clínico. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas

**Fuente:** Encuestas a los laboratoristas. . Período agosto-octubre2019.

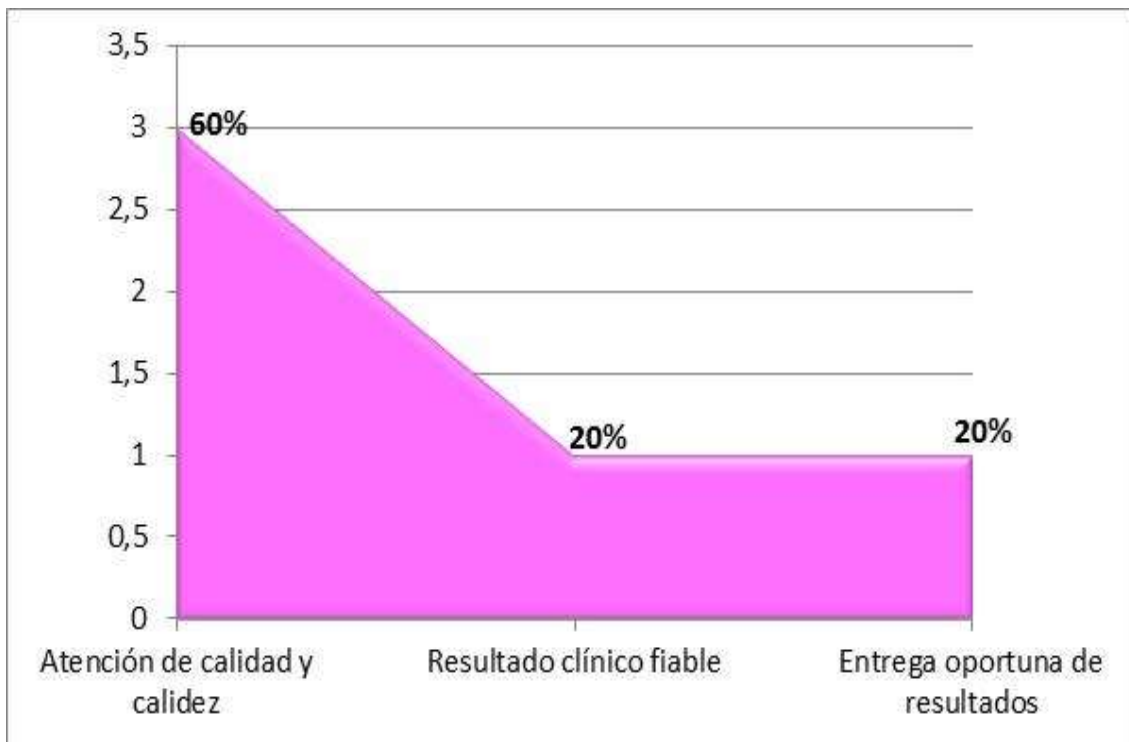
Parte de los laboratoristas encuestados manifestaron con un 60% indicando que es la entrega a destiempo de las muestras, debido a que el paciente llega tarde al laboratorio para realizarse la toma de muestra, lo que genera el retraso en la entrega de resultados clínicos, transformándose indirectamente en una insatisfacción para el usuario; desde otro punto vista, se aprecia un 20% expresando que existe una parcial descoordinación entre los laboratoristas, factores que inciden en el retraso de la entrega de los resultados clínicos, lo impiden realizar el diagnóstico integral al paciente. Para concluir este análisis, se observó el 20%, en donde se evidenció la existencia de varios errores en la fase preanalítica, lo que retarda y/o dificulta la obtención de resultados clínico, y consecuentemente esta realidad afecta en el restablecimiento de la salud del paciente.



**Figura 14.** Causas que retardan la entrega de resultados clínicos. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas.

**Fuente:** Encuestas a los laboratoristas. . Período agosto-octubre2019.

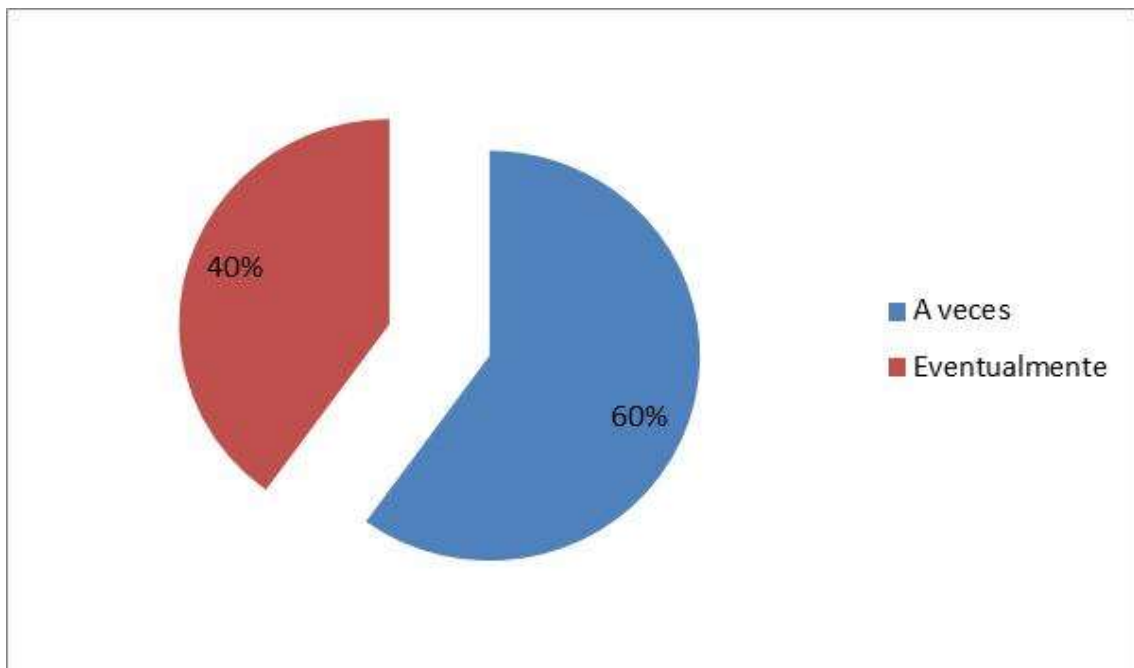
El 60% reveló que la atención de calidad y calidez se trona una necesidad prioritaria dentro del proceso de los análisis clínicos, por cuanto se aprecia un trato inadecuado de los colaboradores del laboratorio, sin amabilidad, sentido humanista y con sesgo de indiferencia; en otro segmento, se reflejó un 20% indicando que resultados clínicos fiables, 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 20% 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 15.** Componentes que contribuyen al nivel de satisfacción. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas

**Fuente:** Encuestas a los laboratoristas. Período agosto-octubre 2019.

Dentro del trabajo de campo se evidenció un 60% manifestando que a veces se observa gestos o señales de inconformidad, lo cual se puede generar por no conferir una adecuada información oportuna, trato inadecuado a los pacientes, desde punto de vista, se ubica un 40%, relatando que eventualmente se refleja un cuadro de reclamos o insatisfacciones de los usuarios, debido a los pocos turnos que se reparten, además por la limitada comodidad en la sala de espera, y por la exclusión de cierto tipo de exámenes, realidad que obliga visitar laboratorios privados, denotando gastos ante una limitada economía.



**Figura 16.** Disconformidad de los pacientes. Centro de Salud Tipo B N° 1, Esmeraldas  
**Fuente:** Encuestas a los laboratoristas. Período agosto-octubre 2019.

## **CAPITULO 4**

### **DISCUSION**

Una vez desarrollado el trabajo investigativo en el Centro de Salud tipo B N° 1 de Esmeraldas, se evidenciaron diversos hallazgos, y en este acápite, se reflejó que la atención al usuario posee debilidades, por ello, el 20% de los pacientes señalaron que la atención que reciben los usuarios es regular durante del proceso de análisis, debido a que existe un limitado personal para atender una alta demanda usuarios; por otro lado, el 39%, manifestó que mantienen poca fiabilidad en los resultados, por cuanto existen equipos discontinuados, escasos materiales adecuados, con eventuales errores en la fase pre analítica, evidenciando una insatisfacción del usuario; desde otra perspectiva, se pudo apreciar un 10% denotando la carencia de empatía en el proceso de atención a los usuarios, mostrando sesgo de indiferencia para brindar información. Frente a los resultados expuestos, este estudio investigativo se diferencia con el trabajo académico de Manrique y Manrique (2018) por cuanto el 81.2% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada, de igual manera en la dimensión de fiabilidad el 76.1% de los usuarios se sienten satisfechos, y a su vez, los laboratoristas poseen empatía con los usuarios, denotando un 60.1%, con lo cual se demuestra una plena satisfacción.

Se pudo observar que el 41% de los laboratoristas aplican todos los implementos de bioseguridad (usando mascarillas, guantes y alcohol antiséptico), para realizar la toma de muestras y a su vez ejecutar el procesamiento de análisis químico, siguiendo los protocolos en todas sus fases, asimismo se evidencia un 24%, reflejando que el confort en el área de atención al paciente y en el cubículo de toma de muestras, siendo un factor favorable para acudir al laboratorio clínico. Estos valores expuestos se relacionan con los de la investigación de Moraga y González (2011), por cuanto los pacientes opinan en su mayoría (71 %) que estuvieron cómodos en la sala de espera. El 85 % opinó que el cubículo de toma de muestras era cómodo. El 94 % de ellos manifestaron, que fue adecuada la limpieza cuando hizo uso del laboratorio clínico. El 78% de los entrevistados consideraron que la toma de muestra no fue molesta para ellos.

En cuanto a la dimensión de trabajo en equipo, se pudo contemplar el 27% indicando que medianamente laboran de manera colaborativa, coordinando las acciones para realizar los análisis químico de cada usuario, así como también se pudo constatar el 55%,

observándose retardo en el trabajo que realizan los laboratorista del Centro de Salud tipo B N° 1 de Esmeraldas, específicamente en la fases de preparación, toma de muestra, y en el procesamiento de las mismas, lo que refleja un nivel de insatisfacción. Estos valores se diferencian a los del trabajo investigativo de Cedeño (2008), por cuanto se vislumbró un 60% denotando que el personal del laboratorio, aplican trabajo en equipo, y esto se caracteriza debido a que todo el personal trabaja tratando de hacer lo mejor posible con el fin de que los pacientes sean atendidos con calidad y oportunamente, a pesar que existe obstáculos para alcanzar la excelencia. Además, el tiempo promedio estimado para un análisis químico de los usuarios es adecuado, lo que denota una satisfacción de los pacientes.

En este sentido, se pudo observar un 28% declarando que existe moderada confianza en los resultados, lo cual evoca seguridad en la calidad de los resultados en los exámenes químicos, debido que existe alto profesionalismo a pesar que no poseen modernos equipos automatizados para agilizar su procesamiento y éste sea más eficiente. Este porcentaje es similar al de la investigación de Delgado y Rodríguez (2010), en donde se reflejó que la mayoría de los usuarios internos del Laboratorio Clínico expresan confianza en los resultados, lo cual los ayuda a emitir diagnósticos certeros. La información obtenida indica que los usuarios se encuentran satisfechos con la confianza en el servicio, debido a que se obtuvo un porcentaje mayor a 85%., y esto radica en la coordinación de labores conjuntas se refiere a la toma de muestras previo a los análisis clínicos.

Desde otra perspectiva, la atención al usuario, afianzó el 20%, señalando que existe una regular atención a los pacientes durante del proceso de análisis, debido que el personal se muestra carente de cortesía, amabilidad y trato afable a los pacientes, lo que pudiera esta fricción con los usuarios; del mismo modo, se pudo constatar un 11%, mostrando que existe insuficiente información, lo que ha dificultado conocer las diversas fases que debe pasar el usuario para la realización de los exámenes urgentes. Estos resultados enunciados se diferencian a los del trabajo investigativo de Jinez y Valdés (2015), el cual reflejó una calificación muy buena 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.

Prosiguiendo con la dimensión tiempo para la toma de muestra, se pudo observar un 53% indicando que existe demora en la toma de muestra, debido al escaso personal existente y al limitado número de cubículos para este efecto, y por ello se muestra una insatisfacción en los pacientes. Además, para la dimensión tiempo de entrega de resultados, se pudo evidenciar un 38% determinando que existe retraso en la entrega de resultados, debido a eventual descoordinación entre los laboratoristas y la entrega de muestras retardada. 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 tanto que, en la dimensión de capacidad de respuesta, se evidenció un 51% denotando un trabajo limitado del personal de laboratoristas frente a diversas dificultades que se suscitan en la distribución de los turnos como en la toma de muestras, debido al reducido personal existente, lo cual desemboca en una moderada insatisfacción de los pacientes. Estos resultados se diferencian a los del estudio investigativo de Escudero (2019) debido que existe un 46% de satisfacción de los pacientes, sobre la capacidad de respuesta,



## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES**

El nivel de satisfacción que mantienen los usuarios del laboratorio clínico es regular, y esto se debe a diversas limitaciones, como: demora en la recepción y toma de muestra, escasa información oportuna, inadecuada atención a los pacientes, descoordinación laboral entre laboratoristas, poca información adecuada (tríptico, folletos sobre servicios de laboratorio), limitada organización en las diversas áreas del laboratorio clínico, tiempo excesivo para toma de muestra y en la entrega de resultados, postergación de prescripción médica, además por el largo tiempo de espera para la entrega de resultados clínicos, lo que ha incidido desfavorablemente en la recuperación del estado de salud de los pacientes, y consecuentemente contrastar el nivel regular de satisfacción de los usuarios.

El funcionamiento del laboratorio clínico posee diversas debilidades, nominando las relevantes: limitada aplicación de protocolos de toma de muestras, uso de torniquete con tiempo excesivo, incumplimiento de políticas de laboratorio, limitada normas de control de calidad, además se evidenció que el personal acata las normas de bioseguridad de la OMS, indicadores del MSP, acompañada de una atención al usuario carente de cordialidad, diligencia y pro actividad.

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.

## **CAPÍTULO 6**

### **RECOMENDACIONES**

A las Autoridades del Distrito de Salud de Esmeraldas que avancen otorgando soportes de capacitaciones en la línea de atención y servicio al cliente, impulse la publicidad de la cartelera de servicio que oferta el laboratorio, para que continúen modernizando los equipos, materiales e insumos para los análisis clínicos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

A las autoridades del Centro de Salud N° 1 coadyuven en mejorar las instalaciones físicas del laboratorio, invirtiendo en nuevos equipos, dispositivos, mobiliario, renovando la imagen corporativa, agregando otorgue las facilidades para promocionar con soporte publicitarios el portafolio de servicios de laboratorio.

Al jefe de laboratorio clínico se ejerza una concientización al equipo de laboratorista 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 una diagnostico efectivo y a su vez la prescripción médica, con la finalidad 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.

## REFERENCIAS

- Aguilera, C., Aznar, J., Durán, M., Gascón, De Haro, T., Nieto, L., & Ruiz, E. (2004). *Sanac*.
- Ávila, A., Benítez, B., Range, L., Acurero, E., Ferrer, M. , & Briceño, A. (2013).
- Laboratorio clínico y sus impactos*. Recuperado de cyta:  
<http://www.cyta.com.ar/ta1204/v12n4a3.htm>
- Casas, J. (2002). *Survenia*. Recuperado de Survenia: <https://www.survenia.com/articles/articulo1.pdf>
- Galán, M. (2009). *Metodología de investigación*. Recuperado de manuelgalan:  
<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Garbayo, L. (2017). *Tipos de análisis que se realizan en un laboratorio clínico y biomédico*.  
Recuperado de Ceac: <https://www.ceac.es/blog/tipos-de-analisis-que-se-realizan-en-un-laboratorio-clinico-y-biomedico>
- Herrera, A., Hernández, J., Consuegra, C., & Mejía, G. (2013). *Satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud de III nivel de complejidad*. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <https://pdfs.semanticscholar.org/271b/615b6916d078fe4d7bpdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/esmeraldas.pdf>
- Instituto Nacional del Cáncer. (2013). *Cancer*. Recuperado de Cancer: <https://www.cancer.gov/espanol/cancer/diagnostico-estadificacion/hoja-informativa-pruebas-laboratorio#191qu233-son-las-pruebas-de-laboratorio>
- Jinez, H., Rojas, N., Valdés, Y. C., & Macel, E. (2015). *Mediagraphic*. Recuperado de Mediagraphic: <https://www.mediagraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
- Jinez, H., Rojas, N., Valdés, Y., & Marcel, E. (2016). *Evaluación del Nivel de Satisfacción de los Usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana*. Recuperado de: <https://www.mediagraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
- Lara, V. (2012). *Laboratorio clínico*. Recuperado de Slideshare:  
<https://es.slideshare.net/VernicaQuintero/laboratorio-clnico-13285098>
- Mercenier, P. (2019). *UNNE*. Recuperado de [https://med.une.edu.ar/sitio/multimedia/files/salud\\_publica/012.pdf](https://med.une.edu.ar/sitio/multimedia/files/salud_publica/012.pdf)
- Ministerio de salud. (2017). *LEXIS*. Recuperado de LEXIS:  
<http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/07/LI-LEY-ORGANICA-DE-SALUD.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2015). *INSTITUCIONES.MSP*. Recuperado de <http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/lotaip/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Salud*. Recuperado de Salud:

[https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/Establecimientos-de-Primer-Nivel-autorizados\\_Calificadores-1.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/Establecimientos-de-Primer-Nivel-autorizados_Calificadores-1.pdf)

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2014). *SALUD*. Recuperado de SALUD: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>

Muñoz, N. (2011). *El estudio exploratorio. Mi aproximación al mundo de la investigación cualitativa. Investigación y Educación en Enfermería*, 494 - 495.

Organización Mundial de la Salud. (2017). *WHO*. Recuperado de WHO: [https://www.who.int/topics/patient\\_safety/es/](https://www.who.int/topics/patient_safety/es/)

Pozo, H. (2016). *Manual de Seguridad del Paciente - Usuario*. Recuperado de <file:///C:/Users/Evelin%20Z%C3%B9%C3%B1iga%20Sosa/Desktop/MANUAL-DE-SEGURIDAD-DEL-PACIENTE.pdf>

Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza. DIGITUM*, 139-153. Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/3692>

Salto, E. (2012). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta del departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Quito: UCE.

Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). *SCIELO*. Recuperado de SCIELO: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)

## Anexo A

### Operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<b>Paciente</b>	Es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud.	Objeto de estudio, personas que acuden al laboratorio clínico del Centro de Salud.	Tipo de pacientes, información de los pacientes, afluencia, atención, toma de exámenes.	- Pacientes atendidos. - Frecuencia de asistencia al laboratorio clínico.	- Encuesta - Observación
<b>Satisfacción</b>	Debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones; el método más utilizado para su medida son las encuestas, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades.	Conformidad de los pacientes con el servicio.	Niveles de satisfacción, estándares de calidad, como medir la satisfacción.	- Metodologías para determinar la satisfacción. - Acceso a exámenes clínicos.	- Encuesta - Observación

## Anexo B

### ENCUESTA DIRIGIDA A PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD TIPO B N° 1 DE ESMERALDAS



Me dirijo a usted, solicitando su colaboración, con el fin de recolectar los datos correctos sobre su opinión respecto a la satisfacción del paciente como usuario de este Centro de Salud.

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud tipo B N° 1 de Esmeraldas.

En tal virtud, solicito y agradezco su gentil colaboración, contestando con sinceridad el siguiente cuestionario, marcando con una X la opción que le parezca más correcta. Su participación es voluntaria y los datos que nos proporcione serán tratados de manera anónima y respetando en todo momento la confidencialidad.

#### **1.- ¿Qué factor ha permitido mantener un nivel de satisfacción por los servicios de laboratorio clínico?**

- Confort en la sala de espera
- Adecuada limpieza
- Bioseguridad
- Atención al usuario

#### **2.- ¿Qué aspectos limitan el nivel de satisfacción por el servicio de laboratorio clínico?**

- Limitada capacidad de respuesta
- Escasa cordialidad
- Poca fiabilidad en resultados
- Ausencia de empatía

#### **3 ¿Cuáles son los inconvenientes adicionales podrían retardar el servicio de laboratorio clínico?**

- Demora en la toma de muestra
- Atención a destiempo
- Retraso en la entrega de resultados
- Escasa información oportuna

#### **4.- ¿De qué forma se cumple con el procesamiento de los exámenes urgentes?**

- En su totalidad

- En forma parcial
- Derivan a otros laboratorios

**5.- ¿Cuál es la razón para que usted acuda al laboratorio clínico?**

- Privacidad
- Coordinación laboral
- Confianza en los resultados
- Gratuidad en los exámenes

**6.- ¿De qué manera los laboratoristas brindan el servicio de laboratorio clínico, con?**

- Trabajo en equipo
- Agilidad en el servicio
- Escasa comunicación
- Retardo

**7.- ¿Cómo considera el tiempo de espera para la entrega de los resultados clínicos, con?**

- Retardos
- Demora mínima
- Entrega oportuna
- Displicencia

**8.- ¿Qué factores dificultan la otorgación de un buen servicio de exámenes urgentes?**

- Demora en la entrega de resultados
- Inadecuado trato del paciente
- Insuficiente información
- Ausencia de automatización de equipos

**9. ¿Qué aspectos cree usted que se debe mejorar en el servicio que brinda el laboratorio clínico?**

- Atención de pacientes
- Tiempo de espera
- Toma de muestra
- Información del paciente
- Eficiencia en resultados

**10. ¿Qué sugiere para fortalecer el nivel de satisfacción en los usuarios del laboratorio clínico del Centro de Salud tipo B N° 1 de Esmeraldas?**

- Capacitación a los laboratoristas
- Plan de mejoras
- Protocolo de toma de muestras
- Atención de calidad y calidez

**MUCHAS GRACIAS**

## Anexo C

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD TIPO B N° 1 DE ESMERALDAS



La presente encuesta es parte de un trabajo investigativo con la finalidad de conocer: "Nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente en el laboratorio clínico del Centro de Salud tipo B N° 1 de la ciudad de Esmeraldas".

**Objetivo:** Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente en el laboratorio clínico del Centro de Salud tipo B N° 1 de la ciudad de Esmeraldas. En tal virtud, solicito y agradezco su gentil colaboración, contestando con sinceridad el siguiente cuestionario, marcando con una X la opción que le parezca más correcta. Su participación es voluntaria y los datos que nos proporcione serán tratados de manera anónima y respetando en todo momento la confidencialidad.

#### 1. ¿Cómo se caracteriza la atención a los pacientes en la realización de exámenes urgentes, con?

- Cortesía y amabilidad
- Negligencia
- Retardos en entrega de resultados
- Atención oportuna

#### 2. ¿Qué factores afectan al nivel de satisfacción de los usuarios?

- Demora en la toma de muestras
- Alta demanda de pacientes
- Limitados turnos disponibles

#### 3. ¿Qué dificultades existen para cumplir con las políticas del laboratorio clínico del Centro de Salud tipo B N° 1 de Esmeraldas?

- Desconocimiento de políticas clínicas
- Limitada socialización
- Ausencia de trabajo en equipo
- Escaso sentido de pertinencia

#### 4. ¿Cuáles son los factores que impiden obtener resultados clínicos fiables?

- Equipos discontinuados
- Incumplimiento de protocolo en toma de muestras
- Volumen inadecuado de muestras
- Uso de materiales inadecuados



**5. ¿Qué tipo de norma de calidad se aplica en el laboratorio para garantizar la calidad de los resultados?**

- ISO 15189:2012
- Normas de bioseguridad de la OMS
- Indicadores de calidad del MSP

**6. ¿Cuáles son las causas que podrían retardar la entrega de los resultados clínicos?**

- Descoordinación entre colaboradores
- Entrega a destiempo de muestras
- Excesiva demanda de pacientes
- Errores en la fase preanalítica

**7. ¿Qué componente predispone al paciente a mantener un nivel de satisfacción?**

- Atención de calidad y calidez
- Resultado clínico fiable
- Adecuada toma de muestras
- Entrega oportuna de resultados

**8. ¿Los pacientes mantienen disconformidad dentro y/o posterior al análisis clínico?**

- Siempre
- A veces
- Eventualmente
- Nunca

**9. ¿Qué aspecto se debe mejorar para servicios clínicos de buena calidad?**

- Atención a pacientes
- Toma de muestras
- Tiempo de espera
- Eficiencia en resultados

**10. Que sugerencias usted podría indicar para fortalecer la calidad de los servicios de laboratorio clínico?**

- Capacitación al personal
- Plan de mejoras
- Adquirir nuevos equipos
- Mejor coordinación administrativa

**MUCHAS GRACIAS**

## ANEXO D

### GUÍA DE OBSERVACIÓN



**TEMA:** Nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente en el laboratorio clínico del Centro de Salud tipo b n° 1 de la ciudad de esmeraldas.

**Objetivo:** Analizar el nivel de satisfacción del usuario que acude de manera urgente al laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de Esmeraldas

Indicadores	Aceptable	Regular	Deficiente
<b>Instalaciones físicas del laboratorio</b>			
Iluminación del entorno			
Mobiliario integral			
Equipos y dispositivos de laboratorio clínico			
Materiales e insumos clínicos			
Software para registrar pacientes y/o solicitudes			
Accesibilidad con inclusión			
Higiene en las áreas del laboratorio			
Mantiene repositorios para desechos			
Posee extintores			
Sala de espera			
<b>Recepción de solicitudes de exámenes clínicos</b>			
Registro de datos del paciente			
Recepción de muestra orina-heces			
Toma de muestra sanguínea			
Llenado de tubo con muestra sanguínea			
Recipientes para recoger muestras sanguíneas			
Uso de torniquetes			
Etiquetado de muestras			
Transporte de muestras			
<b>Análisis químico de muestras</b>			
Agitación de tubo con muestra sanguínea			
Uso anticoagulantes			
Uso de gradillas en la transportación			
Calibración de equipos			
Uso de reactivos estandarizados			
<b>Normativas en el laboratorio clínico</b>			
Aplican política del laboratorio			
Ejecutan normas de control de calidad			
Cumplen protocolos de toma de muestra			
Aplican bioseguridad en procedimientos			
Aplican indicadores de MSP			
<b>Trato al paciente</b>			
Prepara física y emocionalmente al paciente			
Cortesía y amabilidad			

Dinamismo y empoderamiento			
Calidad y calidez			
Eficiencia y eficacia			
Oportuna y proactiva			
<b>Calidad y entrega de resultados</b>			
Software para registrar resultados			
Resultados confiables			
Descripción detallada de resultados			
Tiempo de entrega de resultados			
Asignación de resultados a médico solicitante			

**MUCHAS GRACIAS**