

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

TEMA:

“Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras.

AUTOR:

VERA BUSTOS, VÍCTOR HUGO

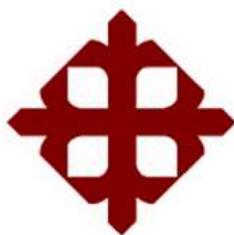
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD.**

TUTOR:

ECON. FREIRE QUINTERO, CÉSAR ENRIQUE, MGS.

Guayaquil, Ecuador

2019



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Lcdo. Vera Bustos, Víctor Hugo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Eco. Cesar Freire Quintero Mgs.

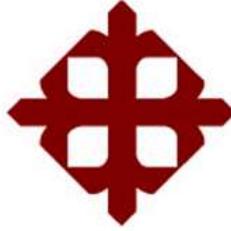
REVISORA

Eco. Laura Zambrano Chumo, MBA.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph D.

Guayaquil, 14 de junio de 2019



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Lcdo. Vera Bustos, Víctor Hugo

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación, **“Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras”**, previa a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud, ha sido desarrollada con base en una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, 14 de junio del 2019

EL AUTOR

Lcdo. Vera Bustos, Víctor Hugo



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

AUTORIZACIÓN

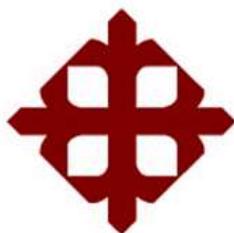
Yo, Lcdo. Vera Bustos, Víctor Hugo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución el Proyecto de Investigación, del grado académico de Magister en Gerencia en servicios de la salud titulado: **“Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 14 de junio del 2019

EL AUTOR

Lcdo. Vera Bustos, Víctor Hugo



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

INFORME DE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/50715884-952120-993178#DcsaDoMwFATRu7i2huwjy5X2SgyFKLOFBGuXummGb19ps+d1...>

The main content area is titled "URKUND" and displays the following information:

- Documento: [TESIS VICTOR IERA.docx](#) (D52001977)
- Presentado: 2019-05-13 17:09 (-05:00)
- Presentado por: VICTOR_1015@hotmail.com
- Recibido: maria.lapo.uccsg@analysis.orkund.com
- Mensaje: TESIS [Mostrar el mensaje completo](#)

A summary line indicates: 4% de estas 47 páginas, se componen de texto presente en 12 fuentes.

On the right side, there is a "Lista de fuentes" (List of sources) section with a "Bloques" (Blocks) sub-section. It contains a table with the following entries:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS TERMINADA.docx
	TESIS TERMINADA.pdf
Fuentes alternativas	
	TESIS PARA GRADO 00-19 ok imprimir.pdf
	TESIS PARA GRADO 00-19 ok imprimir.pdf

The bottom of the interface shows a navigation bar with icons for "Advertencias" (Warnings), "Reiniciar" (Restart), "Exportar" (Export), and "Compartir" (Share).

AGRADECIMIENTO

Dios, mi guía y soporte indispensable en este proceso y mi agradecimiento muy especial a cada uno de los profesionales que colaboraron para lograr cumplir con mi objetivo en especial a mi tutor, por su tiempo, ayuda y dedicación en esta experiencia de vida.

Lcdo. Víctor Hugo Vera Bustos

DEDICATORIA

A Dios porque gracias a él mis metas se ven cristalizadas, a mis padres, mi hermano, mi cuñada, sobrinos y a mi novia ¿por todo su apoyo en los momentos más complicados y siempre estar a mi lado en este transitar, a bombita mi mascota por acompañarme en las noches de desvelo.

Índice de Contenido

Índice de tablas	IX
Resumen	XVI
Abstract.....	XVII
Introducción.....	2
Antecedentes.....	4
Planteamiento del Problema	7
Formulación del Problema	10
Justificación.....	11
Objetivos de la investigación.....	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	14
Hipótesis	14
Capítulo I	15
Marco Teórico	15
Definición de la Calidad	15
La Calidad y los Servicios de Salud	17
Característica de la Calidad en Instituciones de Salud	19
Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico	22
Departamento de Imágenes médicas	24

Funciones del departamento de Imagenología	24
Satisfacción de los usuarios como indicador de Calidad.....	25
Los usuarios y su relación con el Laboratorio Clínico	26
Derechos del Usuario	28
Capítulo II.....	30
Marco Referencial	30
La Calidad en Salud: Contexto Internacional.....	30
La Calidad en Salud: Contexto Nacional	37
El Laboratorio Clínico: Nivel de satisfacción	39
El Clima Organizacional: En Hospitales de alta complejidad en Chile	41
Capítulo III	43
Metodología de la investigación.....	43
Tipo de investigación	43
Procedimientos	43
Variables dependientes e independientes	43
Alcance de la investigación	44
Método.....	44
Operalización de las variables	45
Población y Muestra	45
Procesamiento y Presentación de Información.....	46
Análisis e interpretación de los Resultados	46

Usuarios externos provenientes de Emergencia y Consulta Externa encuestados en el departamento de Imágenes	46
Usuarios externos provenientes de Emergencia y Consulta Externa encuestados en el Laboratorio Clínico	59
Comparación en calidad de atención: Departamento de imágenes y laboratorio	70
Análisis de los resultados en términos generales - Comparación.....	72
Capítulo IV	74
Plan de mejoras de la calidad de servicio aplicable para el departamento de imágenes y laboratorio clínico.....	74
Objetivos Generales.....	74
Objetivos Específicos.....	74
Acciones.....	74
Responsables.....	76
Costos y Recursos.....	76
Presupuesto.....	77
Cronograma.....	77
Conclusiones	78
Recomendaciones	81
Referencias	83
Anexos.....	87

Índice de Tablas

Tabla 1. Orientación y colaboración adecuada de parte de secretaría o atención al usuario	46
Tabla 2. Información previa a la toma de exámenes y los posibles riesgos fue clara y confiable	47
Tabla 3. Nivel de confidencialidad y discreción en la toma de exámenes y entrega de resultados del departamento	48
Tabla 4. Le informaron sobre sus derechos y deberes que tiene como paciente	49
Tabla 5. El trato como paciente que le brindó nuestro personal fue amable, cordial y respetuoso	50
Tabla 6. Hubo claridad con respecto a la información suministrada referente a los pasos a seguir después de realizarse el examen.	50
Tabla 7. El examen se realizó más de una vez	51
Tabla 8. La toma del examen generó molestias o dolores	52
Tabla 9. El registro de su nombre y apellidos es el correcto.....	53
Tabla 10. El servicio ofrecido por nuestra institución cumplió con sus necesidades y expectativas	53
Tabla 11. Volvería a utilizar nuestro servicio y lo recomendaría	54
Tabla 12. El tiempo en el que recibió la atención fue:.....	55
Tabla 13. Comodidad de nuestra sala de espera.....	56
Tabla 14. Condiciones de aseo de nuestras instalaciones	56

Tabla 15. El horario de atención es favorable de acuerdo a sus necesidades	57
Tabla 16. La señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio	58
Usuarios externos provenientes de Emergencia y Consulta Externa encuestados en el Laboratorio	
Clínico	59
Tabla 17. Orientación y colaboración adecuada de parte de secretaría o atención al usuario	59
Tabla 18. La información previa para la toma de exámenes y los posibles riesgos fue clara y confiable.....	59
Tabla 19. Nivel de confidencialidad y discreción en la toma de exámenes y entrega de resultados del departamento	60
Tabla 20. Le informaron sobre sus derechos y deberes que tiene como paciente	61
Tabla 21. El trato como paciente que le brindó nuestro personal fue amable, cordial y respetuoso	62
Tabla 22. Hubo claridad con respecto a la información suministrada referente a los pasos a seguir después de realizarse el examen.	63
Tabla 23. El examen se realizó más de una vez	63
Tabla 24. La toma de muestras generó hematomas o fue en exceso dolorosa	64
Tabla 25. El registro de su nombre y apellidos es el correcto en el resultado	64
Tabla 26. El servicio ofrecido por nuestra institución cumplió con sus necesidades y expectativas	65
Tabla 27. Volvería a utilizar nuestro servicio y lo recomendaría	66
Tabla 28. El tiempo en el que recibió la atención fue:.....	66

Tabla 29. Comodidad de nuestra sala de espera.....	67
Tabla 30. Condiciones de aseo de nuestras instalaciones	68
Tabla 31. El horario de atención es favorable de acuerdo a sus necesidades	68
Tabla 32. La señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio	69
Tabla 33. Diferencias en medias de calidad de información , atención asistencial e instalaciones	70
Tabla 34. Diferencias en seguridad de paciente: departamento de imágenes y laboratorio.....	71
Tabla 35. Diferencias en oportunidad en la atención: departamento de imágenes y laboratorio	72
Tabla 36. Comprobación de hipótesis de estudio.....	73

Índice de Figuras

Figura #1 Atención al usuario - Secretaría	47
Figura #2 Información sobre posibles riesgos	48
Figura #3 Nivel de confidencialidad	49
Figura #4 Información sobre derechos y deberes del usuario	49
Figura #5 Trato amable del personal.....	50
Figura #6 Claridad en la información referente a pasos a seguir postexamen.....	51
Figura #7 Examen realizado más de una vez	51
Figura #8 Molestias y dolores	52
Figura #9 Registro de nombre correcto en el resultado del examen	53
Figura #10 Cumplimiento de expectativas.....	53
Figura #11 Recomendación del departamento y el servicio	54
Figura #12 Tiempo de espera	55
Figura #13 Comodidad de sala de espera.....	56
Figura #14 Aseo de las instalaciones	57
Figura #15 Horario de atención.....	57
Figura #16 Señalización – acceso fácil y rápido	58
Figura #17 Información - Secretaría	59
Figura #18 Información sobre posibles riesgos.....	60

Figura #19 Nivel de confidencialidad	60
Figura #20 Información sobre derechos y deberes.....	61
Figura #21 Trato amable	62
Figura #22 Información sobre pasos a seguir luego del examen médico	63
Figura #23 Examen realizado más de una vez.....	63
Figura #24 Toma de muestras que generaron hematomas o dolor.....	64
Figura # 25 Registro del nombre en resultados.....	65
Figura #26 Cumplimiento de expectativas.....	65
Figura #27 Recomendación del servicio	66
Figura #28 Tiempo en recibir atención	67
Figura #29 Comodidad de sala de espera.....	67
Figura #30 Condiciones de aseo en instalaciones	68
Figura #31 Horario de atención factible a necesidades del usuario	69
Figura #32 Señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio	69

Resumen

Este proyecto tiene por objetivo determinar la influencia en la calidad de atención al usuario de las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a los servicios que brindan el Laboratorio Clínico y departamento de Imágenes, a través de métodos cuantitativos, para proponer un plan de mejoras. Esto se logró mediante estudio de teorías e implementación de encuesta de satisfacción respecto a los servicios recibidos por los usuarios a través de un conjunto de variables cuantitativas que los identifique. Donde se utilizó pruebas de medias con estadístico t que se comparó con los promedios obtenidos en aspectos de calidad asistencial, información e instalaciones, se suma porcentajes para estos tres aspectos y tiene el promedio, por el contrario para los ítems de Si y No y los de oportunidad de atención se comparó las proporciones el estadístico de prueba en este caso es Chi cuadrado y dice que existen diferencias importantes en la cantidad de personas que dijeron que si en el área de Laboratorio en comparación con los que dijeron que si en el departamento de Imágenes. Trabajo de investigación que permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de imágenes como del laboratorio clínico.

Las conclusiones fueron que los usuarios externos que reciben los servicios del laboratorio clínico están más satisfechos que los usuarios de los servicios del departamento de imágenes, aunque en ambas áreas se resaltan respuestas positivas. Destacando que los puntos más altos en ambas mediciones se obtuvieron en la confidencialidad en el proceso y en los resultados.

Palabras clave: satisfacción del usuario; calidad de servicio; laboratorio clínico; departamento de imágenes; servicios de salud

Abstract

The objective of this project is to determine the influence on the quality of customer service in the areas of Emergency and External Consultation, regarding the services provided by the Clinical Laboratory and the Imaging Department, through quantitative methods, to propose an improvement plan. This was achieved through the study of theories and the implementation of a satisfaction survey regarding the services received by users through a set of quantitative variables that identify them. Where means tests were used with a t-statistic that was compared with the averages obtained in aspects of quality of care, information and facilities, percentages are added for these three aspects and has the average, on the contrary for the items of Yes and No and the of opportunity of care was compared proportions the test statistic in this case is Chi square and says that there are important differences in the number of people who said yes in the Lab area compared to those who said yes in the department of Images. Research work that allowed to know the level of satisfaction of the users of the image department as well as the clinical laboratory.

The conclusions were that the external users who receive the services of the clinical laboratory are more satisfied than the users of the services of the image department, although in both areas positive responses are highlighted. Noting that the highest points in both measurements were obtained in the confidentiality of the process and the results.

Keywords: user satisfaction; quality of service; clinical laboratory; department of images;
Health service.

Introducción

El desafío por asegurar que, el trabajo humano en equipo da buenos resultados, viene desde las antiguas civilizaciones, ya que eran muy rigurosas con los problemas de calidad. Se encontró registros en papiros egipcios, en el código de Hammurabi. En estos casos, buscar lo mejor para el paciente, es lo más importante, apareciendo el binomio, ética y calidad. Por tal motivo, como característica principal de los servicios de salud se los puede calificar como: aceptable, bueno, malo o pésimo, lo cual no es algo nuevo, más bien ya se lo aplicaba desde épocas pasadas.

Según un informe digital de la OMS (2016) “la calidad en el sector de la salud es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima” (Sanchez, 2016, p. 2). Hay que tener en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, para de esta forma lograr el mejor resultado, con mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. Mejorar la calidad en los servicios de salud está reflejado en mayor cobertura, mejorar la calidad de atención, resultados de exámenes a tiempo y calidad en resultado de análisis clínicos.

La calidad en salud se ha venido desarrollando en el transcurso de los años, con los nuevos avances tecnológicos, la preparación científica técnica de los recursos humanos como pilar fundamental para el cumplimiento y creación de nuevas herramientas, para garantizar la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios en el sector salud. Sin embargo, no ha sido suficiente, ya que en el ciclo de vida del ser humano, los requerimientos y necesidades son día a día más complejas, por lo que se considera a la

percepción de los usuarios como el resultado de una comparación con el desempeño en la entrega del servicio de salud.

La calidad de los servicios que brinda el laboratorio clínico es considerada como el conjunto de características técnicas, científicas y humanas que debe tener la atención de salud hacia los usuarios, a fin de dar el mayor número posible de años de vida a los pacientes, obteniendo resultados confiables. Es muy importante, en los momentos actuales, realizar un análisis de los procesos de atención y servicios que ofrece el laboratorio clínico, para así determinar el estado de este. Y si es necesario, realizar cambios que vayan en beneficio de los usuarios internos, externos y personas que laboran en esta área. De la misma forma, hay que aplicar este interés por el departamento de imágenes, sitio de avance tecnológico importante y, por el cual, también pasan la mayoría de pacientes o usuarios externos.

La importancia de esta propuesta de investigación es verificar los procesos que se realizan en atención a los usuarios, el trato que se les brindan y el flujo de pacientes en las tomas de muestras. Otra de las causas principales son los tiempos de espera en la entrega de resultados y determinar causas de error que aborda la demanda insatisfecha de los servicios del laboratorio clínico y del departamento de imágenes.

En el desarrollo del contenido, el capítulo I presenta la fundamentación teórica con los temas relevantes de la investigación. Resaltando como parte fundamental la búsqueda de antecedentes se ha identificado la causa principal del problema planteado.

El capítulo II muestra la institución con los principales elementos que lo constituyen, describiendo al Hospital General Guasmo Sur y los departamentos de Laboratorio Clínico e Imágenes, como parte principal de esta investigación y los servicios que brindan, tomando muy

en cuenta experiencias en otros hospitales, referente a la calidad de atención y describiendo los cambios que se pueden dar al problema planteado.

El capítulo III abarca la metodología empleada, la muestra utilizada para el estudio y los resultados obtenidos, en este capítulo se busca determinar la influencia de la calidad de servicio que reciben los usuarios por parte del Laboratorio Clínico y el departamento de Imágenes en el que se aplicará una investigación con enfoque cuantitativo, acorde a los objetivos se implementara el siguiente procedimiento: caracterización de la calidad de servicio en el área de la salud mediante búsqueda bibliográfica, la cual permita identificar las variables cuantitativas que después serán clave para la elaboración de las preguntas de las encuestas que se efectuaran a los usuarios logrando así valorar su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio brindada.

Y en el capítulo IV se realiza la presentación de la propuesta de un plan de mejoras. El cual tiene como objetivo general aumentar el porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicios recibida por parte del departamento de imágenes y el Laboratorio Clínico del Hospital General Guasmo Sur. Además de crear una base de datos de cada usuario atendido con base en los registros de asistencia y documentación de cada uno. Impulsar una campaña sobre la calidad de servicio para los usuarios a través de productos comunicacionales transmitidos en los diferentes canales de difusión del hospital y el incrementar el nivel de servicio al usuario con una capacitación sobre calidad de servicio para los colaboradores y empleados del departamento de imágenes y laboratorio Clínico.

Antecedentes

La Calidad de atención que presta el servicio de laboratorio clínico representa una parte muy importante en el enfoque integral de la red de salud pública y la medición de esta es la clave para gerenciar los procesos y alcanzar los objetivos planteados. Es importante realizar mejoras que vayan en beneficio de los usuarios y personal que se encuentran laborando dentro del laboratorio clínico, socializando la problemática y buscando una meta común. Un ejemplo claro de cómo aplicar esto se detalla a continuación:

Una herramienta de trabajo que resulta muy útil es incorporar un sistema de gestión de la calidad en sus actividades rutinarias que, mediante la gestión por procesos, permite estructurar y poner de manifiesto la calidad de un producto o servicio. Esto significa identificar claramente las actividades desarrolladas, las personas responsables, las entradas y salidas de cada proceso y su seguimiento (Cano, 2018, p. 2).

En el 2018 se realizó una evaluación de la de atención médica en el Centro de Salud *El Roble*, en la ciudad de Santiago de Chile, la cual consistió en desarrollar un modelo de evaluación de la calidad técnica clínica de la atención médica en el nivel primario de atención. Fue un estudio retrospectivo a pacientes portadores de una de las patologías trazadoras, en adultos con diabetes, hipertensión arterial y depresión, y en niños con

síndrome bronquial obstructivo y la infección urinaria en menores de 10 años. La población en este estudio fue de 427 casos y corresponde a todos los casos de patologías seleccionadas que se consultaron en los periodos señalados. Los resultados más destacados indican que del total de fichas analizadas se obtuvo un porcentaje promedio de cumplimiento de atención del 58,28%.

El criterio que tuvo mayor cumplimiento fue el registro en el diagnóstico en 82,01% de los casos. Mediante este estudio lograron conocer el nivel de la calidad de atención médica en su aspecto científico-técnico, y, además, se pudo comprobar la utilidad de la metodología de las enfermedades trazadoras en la evaluación de la calidad (Alvarado, 2017, p. 5).

Para el 2013 se realizó un estudio de satisfacción de usuarios interno y externo en los servicios de salud del Patronato de Pichincha, el cual su objetivo principal fue analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha, estudio que se basó en un análisis descriptivo transversal, cuya población fueron los usuarios internos que laboran en los 12 centros de salud del Patronato de Pichincha y usuarios externos elegidos aleatoriamente que acudieron a los 12 centros de salud. Se utilizó como herramienta una encuesta estructurada, específicamente, para esta investigación basada en encuestas similares utilizadas en Lima-Perú. Para este trabajo se investigaron a 101 personas que laboran en estos centros de salud y 499 usuarios externos. Los resultados arrojaron los siguientes datos: el nivel de satisfacción de los usuarios internos fue de un 90%, con edad promedio

de 40 años y, en su mayoría, de sexo femenino; el 71,3% con un tiempo promedio de trabajo de 4 años. De parte de los usuarios externos, lograron identificar que existe un nivel de satisfacción por la atención médica de 98%; no presentaron insatisfacción y se manifiesta como variable principal: la confianza brindada, el respeto a sus creencias, la forma como resolvieron sus problemas. El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo es muy alto, lo cual refleja la calidad de atención brindada por el Patronato (Vargas, 2013, p. 6).

Asimismo, en el Centro de Salud número 2, de la ciudad de Cuenca, en el 2014, se realizó un estudio de satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de consulta externa, lo que consistió en evaluar la calidad de atención frente a los servicios recibidos. Para este trabajo investigativo se aplicó un diseño descriptivo transversal con una muestra de 287 usuarios y se efectuó un cuestionario, validado y adaptado para los propósitos de esta investigación. Para la encuesta aplicada a usuarios mayores de edad, los datos se analizaron con estadística descriptiva. La muestra estuvo compuesta por usuarios adultos jóvenes; el servicio más consultado fue medicina, donde se registró un alto índice de satisfacción de los usuarios. Fueron encontrados altos índices de satisfacción de los usuarios, lo que se traduce en un servicio de calidad; la satisfacción del usuario se asocia con el trato que recibe del personal de salud.

El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud fue objeto de estudio mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas, publicadas en países de Latinoamérica, durante el siglo XXI. Este trabajo tuvo como

objetivo principal examinar la multidimensionalidad y características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud, estudio que se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, revisión literaria, consultas, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado, infiere teóricamente que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada (Gózález, 2015, p. 8).

De acuerdo al análisis de la metodología *Lean*, en la mejora de procesos asistenciales y niveles de satisfacción en la atención de pacientes en un laboratorio clínico, el objetivo principal es optimizar el tiempo de atención de los pacientes ambulatorios en un laboratorios clínicos, mediante la implementación de una metodología basada en la organización de procesos operativos, para mejorar la satisfacción del usuario y reducir el número de quejas por demoras en atención. Este implementó un estudio cuasi experimental de antes y después realizado entre octubre de 2013 y septiembre de 2014, donde se emplearon gráficos *X Barr* y *S*, para observar los promedios, en los tiempos de atención y su desviación estándar; la satisfacción de los usuarios se evaluó mediante encuestas de servicio.

Se observó una disminución de hasta 9 minutos en los tiempos de atención de los pacientes, desde su llegada hasta su salida del laboratorio y una disminución del 73% en las quejas por demora en la atención. A pesar de la alta rotación del personal y del

incremento del 38% en el número de pacientes atendidos, se adquirió una cultura de empoderamiento y mejora continua, así como mayor eficiencia y productividad en el proceso de atención, lo cual se vio reflejado por el mantenimiento de los estándares, 12 meses después de la implementación. Según una publicación en la revista digital de calidad asistencial, *Elsevier*, “la metodología *Lean* es una herramienta viable para mejorar los procesos de los laboratorios clínicos, mejorando su eficiencia y eficacia” (Morón, 2015, p. 10).

Planteamiento del Problema

Los procesos para mejorar la calidad de atención es uno de los objetivos fundamentales para los gestores de servicios de la salud, que nace con la exigencia de brindar una respuesta real a las necesidades de salud de la población, para responder satisfactoriamente a las expectativas de la gente.

En los países más desarrollados se revisaron los procesos para lograr una mejora en la calidad en salud, numerosos factores ejercieron presiones al sistema que tendían a una elevación ilimitada de sus costos, empezando a constituir un problema económico que amenaza la competitividad en las Instituciones de Salud. La calidad de atención en organizaciones de servicios, representa aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias (Zamora, 2016).

El Hospital General Guasmo Sur, es uno de los hospitales principales en la ciudad de Guayaquil, el cual pertenece al Ministerio de Salud Pública del Ecuador, creado para suplir la necesidad de atención de salud en la zona sur de la ciudad y cubrir la gran

demanda de pacientes; pese a existir el Hospital Naval y el IESS estos negaban la atención a los no afiliados.

El Hospital General Guasmo Sur llena el vacío en salud, de años, en este sector de la ciudad, creado en terrenos que pertenecían a la Autoridad Portuaria de la ciudad de Guayaquil y con el objetivo de cubrir la demanda de 3 millones de usuarios. Con una capacidad de 474 camas, cuenta con servicio de Consulta Externa; Hospitalización; Emergencia; Unidad de Cuidados Intensivos; Centro Quirúrgico y Obstétrico; Unidad de Atención de Trauma; Neonatología; Unidad de Quemados, Unidad de Hemodiálisis y 11 quirófanos modernos, además los departamentos de Laboratorio Clínico, Imágenes, Fisioterapia y Farmacia. “Junto al Hospital del IESS, en los Ceibos, se llega en Guayaquil a cubrir 2,2 camas por cada mil habitantes superando las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud” (Rivas, 2017, p. 10).

Al referirse específicamente al área de Laboratorio Clínico y al departamento de Imágenes, considerando la gran cantidad de personas atendidas diariamente, se vería en la necesidad de medir la percepción de los usuarios externos en las áreas de Emergencia y Consulta Externa. Entre las principales causas de incomodidad se menciona la demora en la entrega de resultados y el retraso en la toma de muestras a los pacientes que se encuentran hospitalizados en las diferentes áreas con las que cuenta el hospital. Esta problemática se da por diversos factores como: escasez de personal operativo en el laboratorio clínico y departamento de imágenes, los cual se encargan de tomar muestras y

procesarlas y hacer revisiones escaneadas del cuerpo humano, respectivamente; deficiente sistema informático, que impide utilizar los equipos de manera óptima; falta de coordinación del personal médico en el horario para las tomas de muestras y exámenes y solicitudes de pruebas de laboratorio o exámenes con imágenes, lo que implica al gasto innecesario de reactivos e insumos médicos.

Dentro de las estadísticas facilitadas por el Hospital General Guasmo Sur, se logró determinar que, durante el año 2017, entre los meses de enero a septiembre, el número de pacientes atendidos fue de 350.000; la unidad reporta 200.000 pacientes atendidos por el área de consulta externa y 150.000 pacientes atendidos por el área de emergencia; el Laboratorio Clínico atendió a 200.000 pacientes de consulta externa y 100.000 pacientes de emergencia en este año, mientras que el departamento de Imágenes atendió 180.000 personas pacientes de consulta externa y 90.000 pacientes de emergencia.

En este sentido, se resalta que, en el año 2018, desde enero a septiembre, se han atendido a 400.000 pacientes, distribuidos en el área de consulta externa 300.000 y 100.000 emergencia, el área de laboratorio reporta 175.000 pacientes atendidos por emergencia, 375.000 por consulta externa, mientras que el departamento de Imágenes reporta 160.000 pacientes por emergencia y 350.000 por consulta externa (Hospital General Guasmo Sur, 2018).

En referencia al comportamiento de las cifras mostradas, es notable el crecimiento en la demanda de los servicios hospitalarios, resaltando que es una comparación en los meses antes mencionados y tomando en cuenta que este aumento de pacientes ha generado una carga laboral superior a lo estimado y notando que el número de técnicos en laboratorio y auxiliares, así como tecnólogos en imágenes médicas no ha crecido en este tiempo. Este incremento de pacientes, la demora en la entrega de resultados y el retraso en la toma de muestras y exámenes a los pacientes, la unión de estos factores negativos causa inconformidades en el personal médico y del laboratorio clínico y del departamento de imágenes y, mayormente, a los usuarios externos, los cuales son los que evalúan la calidad de servicio brindada en el hospital, produciendo que discutan con el personal del hospital afectando su salud y repercutiendo a la imagen institucional.

Formulación del Problema

¿Qué influencia tienen la calidad de atención del Hospital General Guasmo Sur en los servicios hospitalarios del laboratorio clínico y el departamento de imágenes)?

Justificación

La calidad de atención a los usuarios representa parte fundamental en la imagen que proyecta el Hospital General Guasmo Sur, que pertenece al Ministerio de Salud Pública del Ecuador, catalogado como uno de los hospitales, recientemente construidos, más grandes en el país. Es por esta razón la importancia de realizar esta investigación, para

saber el estado actual en que se encuentran sus servicios de atención a los usuarios. Se va a estudiar la influencia en la calidad de atención de los servicios del Laboratorio Clínico y del departamento de Imágenes; es sustancial evaluar y definir los atributos de calidad de los servicios que se brinda a los usuarios que acuden a estas áreas, trabajo que se lo realiza con la intención de mejorar la prestación de los servicios de salud que brindan.

La Organización Mundial de la Salud (2018)

Destaca la relevancia de contar con una calidad de servicio óptima, los estándares son acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas utilizadas como reglas o guías para asegurar que los procesos, productos o servicios sirvan a su propósito. Además, existe una gran presión a nivel mundial por volver la certificación ISO 9000 un requisito en el sector de la salud; de hecho, existe ya una guía para la mejora de los procesos en entidades prestadoras de servicios de salud que ha sido publicado por ISO en septiembre de 2001, cuya norma nos indica la manera como estas entidades de salud pueden implementar un sistema de gestión de calidad. En este sentido la atención primaria de salud es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad, a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación (p. 5).

El desarrollo de este estudio abarca aspectos muy importantes en lo que respecta a la gerencia en salud, que es el tema relacionado con la calidad de atención, el cual no solo se lo analiza en industrias textiles, comerciales o servicios de atención a clientes, sino que también se aplica en servicios de la salud.

Este trabajo permitirá conocer las causas por las que un usuario refleje influencia negativa por los servicios recibidos de parte del personal médico, así también del personal que se encuentra en el Laboratorio Clínico y en el departamento de Imágenes. El aporte en el ámbito social será muy importante, debido a que mejorará la calidad del servicio brindado por el hospital y la satisfacción de los usuarios, que son parte fundamental, porque lo que busca el personal de salud es satisfacer las necesidades de personas que acuden a su ayuda. Además este análisis ayudará a mejorar el ambiente laboral en el cual se encuentra el personal que labora en el Laboratorio Clínico y el departamento de Imágenes de esta casa de salud, para lograr posicionarse como referentes en atención a los usuarios entre los laboratorios clínicos y departamentos de Imágenes que comprenden la red del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP). Son pocos los estudios, análisis y casi nulos los casos de investigación que se han realizado en este enfoque de calidad de atención a los usuarios, en lo que respecta a estos dos departamentos; este análisis marcará ruta de camino a seguir para estas dos áreas del Ministerio de Salud Pública. De los resultados obtenidos se podrían considerar para investigaciones venideras en hospitales que tengan igual función y volumen de pacientes, por lo que toma relevancia para posteriores análisis que busquen dar una visión mucho más amplia del tema tratado.

Estudios internacionales refieren a la creciente demanda en los hospitales de atención pública y privada. Ecuador no está excepta de esa realidad mundial y para esto se debe fortalecer el sistema de salud pública en el país. Mejorar la atención de salud desde el

ingreso a los hospitales; personal de servicios generales, personal de enfermería, personal médico, licenciados y licenciadas en las diferentes especialidades, deben todos poner mucho empeño para tomar en cuenta las guías, los protocolos y seguirlos, cumplirlos y así brindar una atención de calidad y calidez.

Tomar en cuenta estos análisis beneficiará en el cumplimiento del objetivo fundamental, que es que la calidad de atención en salud mejore y todos los ecuatorianos puedan vivir en un país con un sistema de salud que brinde confianza y tranquilidad a la sociedad. La línea de investigación a la que responde este trabajo de investigación, es la de Calidad de atención.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la influencia de la calidad de atención al usuario en las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a la satisfacción de los usuarios que brindan el Laboratorio Clínico y el departamento de Imágenes, a través de métodos cuantitativos, para proponer un plan de mejoras.

Objetivos Específicos

- 1) Describir la fundamentación teórica de esta investigación, mediante conceptos y teorías extraídas de la revisión bibliográfica, que sirvan de referencia para analizar

la calidad de los servicios brindados por el Laboratorio Clínico y el departamento de Imágenes.

- 2) Identificar trabajos semejantes a esta investigación que se hayan realizado en otros hospitales del país y en el mundo, que muestren la importancia de la temática propuesta.
- 3) Determinar los factores asociados a la calidad de atención de los usuarios en el Laboratorio Clínico y el departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, mediante un cuestionario de satisfacción para determinar diferencias en el nivel de calidad brindado por diversas áreas.
- 4) Proponer un Plan de Mejoras que responda a las necesidades, respecto a la calidad de atención que deben brindar el Laboratorio Clínico y el departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur.

Hipótesis

La influencia de la calidad de atención que brinda el laboratorio clínico y el departamento de imágenes se relaciona en forma positiva con la satisfacción de los usuarios.

Capítulo I

Marco Teórico

Definición de la Calidad

La calidad es el conjunto de conocimientos y técnicas necesarios para revisar, analizar, mejorar e innovar de forma continua los procesos y servicios prestados, asegurando la excelencia en la gestión global de la empresa. Si nos referimos a un producto la calidad, se enfoca en hacer diferencia entre el tipo cualitativo y el tipo cuantitativo en relación algún objeto comprado. Por lo tanto la calidad de un objeto o servicio depende de la forma en que este consiga cubrir la necesidad que el cliente tiene por algo o añadir un valor al consumidor o usuario.

Sin embargo, tanto en el ámbito general como sanitario, existen muchos criterios erróneos referentes a la calidad y de su control que supone un obstáculo al necesario entendimiento entre quienes la exigen y quienes deben conseguirla. Las necesidades de los clientes de una empresa deben ser identificadas y definidas, las cuales pueden ir cambiando con el tiempo. La buena calidad de un producto o servicio se encuentra condicionada por tres aspectos básicos: la perspectiva técnica, la dimensión humana y la dimensión económica.

Según Deming (1982) conocido como el padre de la calidad, indicó que:

La calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pueda pagar. Es la base de una economía sana ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final van a generar crecimiento en el nivel del empleo y satisfacción a los usuarios. Calidad no quiere decir

gozar de lujo más bien es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado, es todo lo que el consumidor necesita.

Juran (1988) consideró que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero que están mutuamente relacionados:

(...) el primero nos indica que la calidad está orientada a los ingresos y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y como consecuencia de esto producirá ingresos. En este sentido, una mejor calidad costará muchísimo más, porque implica una adecuación del diseño del producto o servicio y la medición en que el grado es conforme con el diseño. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y esta consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias, en este sentido una mejor calidad generalmente constaría mucho menos. La administración para lograr calidad comprende la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad, el cual en la lista de prioridades ocuparía el primer lugar. La planificación de la calidad debería dar aperturas aquellas que son directamente afectados por el plan puesto en marcha, los planificadores deberían ser entrenados en el uso de las herramientas y los métodos modernos para la planificación de la calidad (p. 10).

Para Crosby (1987) la calidad está más estrechamente asociada con la idea de cero defectos, que él creó en 1961, es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad, esto quiere decir que utilizando este enfoque se llega a una meta de performance de cero defecto. Nos indica que los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal a fracasar y que se debe

adoptar una vacuna de calidad a fin de prevenir la no conformidad. Esta vacuna comprende: la determinación, la capacitación y la implementación. La calidad significa conformidad con los requerimientos lo cual surge de la vacunación que es el método para prevenir la enfermedad empresarial, la prevención se logra por medio de capacitación, disciplina, el ejemplo y liderazgo.

En el contexto actual no se identifica la calidad por lujos, la complicación, el tamaño, la excelencia, brillo, peso; la calidad es una característica fundamental que hoy exige el cliente a todos los productos o servicios que adquiere. De aquí parte que los sistemas de calidad hayan experimentado en estos últimos años un gran desarrollo, desde que las empresas descubrieron que era posible conseguir productos de buena calidad sin tener que incrementar costos para obtenerla. La calidad se ha convertido en uno de los pilares básicos sobre los que se ha cimentado la competitividad de las empresas. “Está claro que la mejor forma de operar en una empresa es hacer las cosas bien a la primera y dejar satisfecho a los clientes, tanto internos como externos mejorando día a día” (Pérez, 2015, p. 12).

La Calidad y los Servicios de Salud

Las investigaciones sobre la calidad de los servicios se presentan como esenciales si lo que se pretende es la mejora continua de las organizaciones de salud. Las empresas de servicios, en general, han dejado de considerar a los clientes como meros destinatarios de sus ofertas para pasar a convertirse en verdaderos evaluadores y jueces de su gestión. De esta forma la orientación al cliente debe ser la esencia de la cultura de una empresa y más aún de empresas que ofrecen servicios sanitarios. “La adopción de la perspectiva del

usuario a la hora de definir la calidad de servicio introduce el concepto de percepción, que supone considerar que el cliente es el único que puede determinar si un servicio es bueno o malo” (Díaz, 2013, p. 12).

El concepto de calidad ligado a la salud siempre ha ido un paso por detrás de las otras industrias de los servicios, a pesar de esto la calidad de la asistencia humanitaria es un valor muy apreciado por los pacientes, por los profesionales sanitarios y por las organizaciones que ofrecen el servicio de salud público o privado, siendo la forma en que los pacientes experimenten un servicio público sanitario, la mejor evaluación que puede hacerse de su nivel de excelencia.

El nivel de la calidad ha de ser medido a través de métodos objetivos pero predominando siempre la calidad que los pacientes perciben en su experiencia directa, lo que nos lleva a que los usuarios pasen a ser el eje principal de los servicios sanitarios públicos. El uso de la gestión clínica, las investigaciones acerca de la calidad de los servicios y los estudios de satisfacción de los consumidores son esenciales si lo que se pretende es la mejora continua en las organizaciones sanitaria (Tous, 2014, p. 12).

La calidad en salud, en su más amplia concepción, globalizada la complejidad que caracteriza a todos los servicios de salud, en tanto que el servicio esté enfocado en garantizar la vida del ser humano. En este sentido la Organización Mundial de la Salud (2018) se manifestó sobre la responsabilidad entre el estado, los prestadores de servicio con los usuarios-pacientes, definiéndola como: “el conjunto de servicios diagnósticos terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima”. De esta manera la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y

tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo el riesgo.

Respecto al personal de la salud.

Es importante sensibilizar a los profesionales, no solo de la importancia del concepto de calidad, sino del por qué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin, trabajar en un equipo donde todos: médicos, auxiliares, licenciados, licenciadas, permitan la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente. (Barrios, 2014, p. 5)

Las necesidades de la población y los niveles de excelencia de la práctica clínica requieren la participación de los profesionales que la prestan (profesionales sanitarios), la participación de los profesionales que la planifican (gestores), además la participación de quienes la reciben (población asistida). Lograr estos atributos en asistencia sanitaria tiene como significado:

(...) conseguir la calidad científico-técnica y la calidad racional. La calidad científico-técnica trata de acercar la efectividad de nuestras prestaciones a la eficacia que la ciencia ha demostrado para cada una de las prácticas clínicas y entre ellas el emplear las más eficientes. Como calidad racional debe ser entendida la capacidad del propio sistema para comunicarse con quienes reciben estos servicios, para ser tratados con: empatía, sensibilidad y honestidad, así cualquier servicio que busque la calidad debe trabajar siempre bajo la óptica de optimizar versus maximizar. (Moreira, 2013, p. 15)

Característica de la Calidad en Instituciones de Salud

Los profesionales que trabajan en los servicios de salud tienden a definir la calidad desde la perspectiva de los cuidados que ellos prestan al paciente, esta visión enfatiza

básicamente la excelencia científico-técnica en la que se promueve el cuidado y calidad de relación entre profesionales como proveedor de la asistencia y el paciente que la recibe. Existen dos determinantes claves en la calidad técnica de los cuidados, que es la adecuación de los cuidados que se dan y la habilidad con que esos cuidados son prestados. Algunos autores han descrito cómo el hacer bien lo que se debe hacer o mejor conocido como *doing the right*, que a su vez va a depender de la habilidad, conocimiento, interés, tiempo y recurso disponible para hacerlo. En definitiva, de una alta calidad en la toma de decisiones de los profesionales sanitarios y en su capacidad e interés para llevarlo a la práctica (Moreira, 2013, pág. 12).

El análisis de la calidad en salud se realiza de acuerdo a la teoría de sistemas en tres dimensiones que son: la estructura, el proceso y el resultado. En el contexto actual de valores y objetivos en el sistema de salud y en la sociedad en general, los criterios y dimensiones en una evaluación de la calidad son múltiples y está influenciado por indicadores elegidos para estudiarlos. Se debe establecer indicadores de salud que permitan la evaluación y el seguimiento de la atención médica, la cual debe ser con oportunidad, competencia profesional y seguridad, respetando los principios éticos de la práctica médica y satisfaciendo las necesidades de salud y la expectativa de los pacientes. “La calidad se mide por factores como los resultados de diagnóstico específico y procedimientos terapéuticos, satisfacción del paciente y sensación de bienestar social” (Coronado C. S., 2013, p. 40).

Las mejoras de la calidad necesitan de la concurrencia sinérgica de todos los niveles de responsabilidad y también de una sensibilización y formación básica para quienes desempeñaran servicios de salud, sin olvidar que el principal servicio es la atención

clínica en sentido amplio y que el liderazgo, entendimiento y práctica de su mejora reviste características específicas que pueda ser mejor realizadas por profesionales con una formación clínica previa.

Todo lo mencionado nos lleva a la necesidad de estructurar una estrategia de capacitación en calidad integral y multifacética que aborde todos los aspectos que hay que considerar en la formación de pregrado, postgrado y educación continua. Hay que tener en cuenta que tanto la formación continua en general y para mejora de la calidad, las tres fuentes que hay que considerar, de forma coordinada, son las necesidades que surjan de la problemática epidemiológica de la población, las concebidas por los profesionales del sistema y las identificadas por el propio sistema.

La falta de conocimiento y sensibilización sobre los temas de calidad y seguridad en los profesionales de la salud es una queja reiterada en los servicios de salud.

Existe consenso en que uno de los atributos que contribuye a determinar la posición y liderazgo de las organizaciones de salud, en un contexto globalizado y tecnológicamente avanzado, tanto en el largo, mediano o el corto plazo, es la calidad del servicio que se está ofreciendo. Resulta apenas obvio, que la opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio es fundamental para dichas organizaciones. En este sentido, cobra gran importancia la perspectiva del usuario en relación a las expectativas. La idea de calidad de la atención en salud, según Vargas y Hernández (2013):

(...) suele ser distinta, dependiendo de la óptica de quien la conciba, así el gerente o el administrador del centro asistencial tendrá una concepción diferente a la que pueda tener el usuario-paciente o incluso de la que aplique el profesional de la salud (p. 30)

La calidad de relación entre profesionales y pacientes depende de varios elementos: la calidad de su comunicación, la capacidad de ganar su confianza y la habilidad para tratar al paciente, así como atender las preferencias y valores de cada paciente. En concordancia la Organización Panamericana de la Salud (2001) consideró que:

La calidad de la atención en salud no debe ser entendida como producto o medio para hacer de la salud un objeto de mercancía, pero debe ser buscada, como forma de garantizar el acceso y la equidad de las acciones y servicios de salud para toda la población (p. 3).

En los últimos años se ha puesto énfasis en la acreditación de los hospitales o instituciones de la salud, así como la certificación especialmente de los laboratorios de análisis clínico. Sin embargo, la acreditación por sí sola no asegura calidad, pero garantiza que las instituciones de salud cumplan con estándares mínimos, en estructura, procesos internos y resultado de la atención médica.

Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico

La calidad de un laboratorio se puede definir como la exactitud, fiabilidad y puntualidad de los resultados analíticos notificados, los cuales deben ser lo más exactos posibles, todos los aspectos de las operaciones analíticas deben ser confiables y la notificación de los resultados debe ser puntual para ser útil en el contexto clínico o de la salud pública. Cuando se realizan estas mediciones existe un cierto nivel de inexactitud, el reto es reducir el tiempo de espera de los resultados y el nivel de exactitud. Si los resultados no concuerdan con la clínica del paciente y desde el punto de vista médico son inexactos, las consecuencias pueden ser significativas, entre las cuales encontramos que

puede darse un tratamiento innecesario, pueden existir complicaciones para el tratamiento, además se da un retraso en el diagnóstico correcto y gasto innecesario de reactivos.

El laboratorio clínico debe asegurar que su producto, el informe analítico, satisfaga los requisitos del médico y por lo tanto los requisitos del paciente que es el más importante. Por este motivo resulta muy útil incorporar un sistema de gestión de la calidad en el laboratorio clínico. Esto significa identificar claramente las actividades que se están desarrollando, las personas responsables de verificar los procesos que se realizan dentro y fuera, como las entradas de muestras, los pacientes para realizar extracciones sanguíneas y la salidas de cada proceso, en este caso la entrega de resultados a los médicos y si es necesario a los pacientes o familiares de los mismo y realizar el seguimiento correspondiente para evitar algún inconveniente. “Se han identificado como procesos claves del laboratorio las etapas pre analítica, analítica y pos analítica; las etapas pre analítica y pos analítica son claramente percibidas por el médico y por el paciente, porque su carencia produce insatisfacción” (Paez, 2013, p. 8).

La gestión de la calidad puede definirse como el conjunto de actividades que desarrolla la organización para facilitar la operación de su política de calidad y dar cumplimiento a su misión y llevar la organización a alcanzar el logro de su visión, mediante una metodología sistemática que la lleva hacia el mejoramiento continuo, soportado en una excelente planificación de sus procesos, ejecución, verificación y accionar sobre los mismo. Este paso que implica la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, es la evidencia específica del aprendizaje organizacional. Y esta es la mayor ganancia para una organización, porque es lo único que genera cultura, “y la

cultura es lo único de las organizaciones que es permeable a sus pacientes: la cultura del servicio, la cultura del mejoramiento, la cultura de la seguridad, la cultura de la humanización” (Gábor, 2015, p. 8).

Ante todas estas posibles alternativas es frecuente que los profesionales se pregunten si es suficiente con la certificación, y es uno de los temas de discusión en muchos foros del laboratorio clínico. Quizás la mejor forma de comenzar es realizando una certificación que permite sistematizar los procesos, revisar de forma objetiva los indicadores, medir los avances e incluso si los objetivos son iguales a los de otros laboratorios clínicos. La tónica general es que al margen de consideraciones económicas, algunos laboratorios tienen cierta prevención a dar el salto de la certificación a la acreditación, la cual es el camino que están escogiendo la mayoría de laboratorios clínicos en todo el mundo para implementar un sistema de gestión de la calidad. Sin lugar a duda la norma ISO 15189 representa un cambio conceptual que realmente hace trazable el concepto de calidad de los profesionales del laboratorio clínico, con los criterios que las entidades de acreditación consideran necesarios. El cumplimiento de estos requisitos permite al profesional realizar un auto evaluación objetiva del correcto funcionamiento del proceso global y avanzar hacia la excelencia del servicio ofrecido (Izquierdo, 2015, p. 9).

Departamento de Imágenes médicas

Es el responsable del procedimiento diagnóstico, realización, procesamiento e interpretación de las imágenes obtenidas de los exámenes efectuados usando métodos específicos (Organización Panamericana de la Salud, 2009).

Funciones del departamento de Imagenología

El departamento de imágenes médicas tiene como funciones realizar estudios radiológicos convencionales, intervencionistas, ecográficos y de densitometría con fines de diagnóstico, en apoyo al manejo clínico quirúrgico de las pacientes con patologías. (Funciones del departamento de Imagenología, 2014).

Dentro de las principales funciones se puede definir de manera general:

- Realizar todos los exámenes solicitados, tanto de los pacientes ingresados, como los de la consulta externa y urgencias.
- Emitir los resultados de los exámenes realizados.
- Ejecutar la fiscalización y los procedimientos necesarios para la protección radiológica, tanto del personal profesionalmente expuesto como del público en general.
- Ofrecer a los profesionales un formulario estandarizado de los resultados que faciliten el trabajo y ofrezcan las ayudas indispensables para el diagnóstico.
- Aplicar normas y capacitación en servicio a todos los funcionarios.
- Ordenar y controlar productos y servicios.
- Observar la utilización de los equipos y uniformes necesarios.
- Mantener los equipos de uso diario en condiciones óptimas para el funcionamiento del servicio.

Satisfacción de los usuarios como indicador de Calidad

Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, a partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes

asociados con la atención recibida, mediante los cuales se obtiene información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud a los prestadores directos y a los usuarios mismos, en sus necesidades y expectativas. Existe el convencimiento de que son los usuarios que pueden monitorizar y juzgar la calidad de un servicio y por lo tanto son quienes pueden aportar a los gestores públicos información de primera mano sobre varios aspectos que no es posible obtenerlos por otros medios. “Medir la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios es de suma importancia porque está contrastado que un paciente satisfecho se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones médicas y por lo tanto a mejorar su salud” (Coronado, 2013, p. 10).

Las características sociodemográficas del usuario como: edad, sexo, escolaridad, nivel económico y etnia, son consideradas como factores asociados a la satisfacción, ya que esto puede influir sobre las expectativas y percepción de la calidad de los servicios de salud. La edad es una variable estrechamente relacionada con los niveles de satisfacción; se considera que las personas mayores de edad se encuentran más satisfechas con la atención comparada con los más jóvenes, debido a que las personas mayores de edad son usuarios frecuentes de los servicios públicos de salud con los cuales desarrollan cierta tolerancia a estos. Las personas con menor posibilidad económica y bajo grado de estudios presentan un nivel de satisfacción más alto debido a su baja expectativa. El edentulismo y el dolor previo a la consulta, se han asociado a un bajo nivel de satisfacción debido a que ambos están ligados a experiencia desagradables para los pacientes.

“La percepción de la calidad de atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que el usuario espera que es la expectativa y lo que percibe que es la percepción de resultados reales” (Rey Cubana Estomatol, 2015, p. 9).

Satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicio de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin de la prestación de los servicios de salud no se interfiere de la de otro tipo de servicio.

Para satisfacer a los usuarios externos y a los usuarios internos, los trabajadores que brindan los servicios, se considera que, deberían estar satisfechos, cómodos, tranquilos, lo cual hace más compleja las acciones encaminadas por los gestores.

Para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias hasta llegar a la excelencia, se plantea que el grado de calidad es prestada, es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades, esto incluye lo que es la estructura, procesos y resultados como los tres componentes de un armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria (Medisan, 2014, p. 15).

Los usuarios y su relación con el Laboratorio Clínico

El laboratorio tiene muchos clientes y es necesario abordar cuidadosamente las necesidades de todos ellos. La imagen central de la lista de clientes es el médico o el profesional sanitario; la solicitud inicial de prestación de servicio tiene origen en esta persona y generalmente el personal del laboratorio identifica al médico solicitante como el cliente principal. El médico espera que el laboratorio clínico realice un trabajo excelente en la gestión de los pasos pos analítico, puesto que son fundamentales para la recepción de los resultados del análisis. Es muy importante un buen sistema de información del laboratorio y un método para la verificación de los resultados y poder entregar resultados interpretables y puntuales en el lugar correcto.

“A esto se suma el usuario paciente, el cual espera recibir atención personal, teniendo siempre en mente la comodidad y privacidad, además espera que se asegure que el análisis se ha llevado a cabo de forma correcta y adecuada” (OMS, 2016, p. 23).

Abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica, para el usuario la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como: el tiempo de espera, el buen trato, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, lo que se obtenga del servicio que necesita. Para lograr la calidad se requiere de pasos que concluye con la evaluación del servicio y la atención brindada, que puede efectuarse por la de medición de percepción y satisfacción del usuario.

La calidad y la eficiencia constituyen un requisito indispensable para mantener un ambiente competitivo. La percepción que tienen los usuarios sobre los servicios de salud brindados se considera como importante para la formulación de políticas sociales y, en particular, de políticas públicas de salud, aceptando que un mayor grado de satisfacción asociado a percepciones de mayor calidad es un resultado deseable por la gestión hospitalaria (Herrera, 2014, p. 12).

Entre los métodos empleados para obtener esta información se destacan las encuestas anónimas y las entrevistas, las encuestas deben ser de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios que permitan instrumentar acciones de mejoras. En la norma ISO 15189 se destaca la responsabilidad del laboratorio de aportar información médica basada en la interpretación analítica de los resultados. “Además de garantizar la calidad en las mediciones, debe velar

por la calidad total del servicio que se brinda al paciente y al médico con tiempos breves de respuesta, requerimiento de atención del paciente” (Jines, 2016, p. 23).

Derechos del Usuario

En las sociedades democráticas occidentales, el papel del ciudadano como usuario de los servicios sanitarios está evolucionando de forma notable, sus expectativas trascienden las demandas de una buena atención en términos de calidad técnica, con una cada vez mayor exigencia en participar en la toma de decisiones sobre su salud, junto a las demandas de un trato correcto, de ser respetado como personas, de una información detallada y comprensible o de una atención en condiciones de comodidad, de acuerdo a su nivel de vida. Estas demandas se ven reflejadas en declaraciones de derechos y deberes, ya sea institucionales, como de asociaciones de pacientes o de profesionales de la salud.

Dentro del Plan Nacional del buen Vivir se ha considerado como tema principal el reposicionamiento del sector social y la salud como eje fundamental del desarrollo y bienestar, a través de la recuperación de lo público, lo que ha precisado una reforma estructural al MSP que permita la articulación del sistema público de salud, por lo cual se diseñó e implementó el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) que se orienta a garantizar el derecho a la salud para toda la población, con un enfoque comunitario, familiar, pluricultural y de género, basada en la estrategia de Atención Primaria de Salud (APS). Con el fin de fortalecer el Primer Nivel como parte del MAIS, se creó el Proyecto de Fortalecimiento de la Red de Servicios de Salud y Mejoramiento de la Calidad, la cual fue estructurada para financiar obras de la construcción, mantenimiento de infraestructura y adquisición de equipos (MSP, 2016).

La Constitución de la República del Ecuador (2008) garantizó el derecho a la salud y en cumplimiento coherente a este mandato se han logrado grandes transformaciones, se han implementado políticas que reorienten los servicios hacia la promoción de salud y de igualdad, una de las estrategias es la *Estrategia de Servicios Inclusivos*, cuyo propósito es lograr que los establecimientos de salud cumplan estándares de atención libres de discriminación, participativos y con acciones saludables. En los derechos del Buen Vivir se señala en su art. 32, que la salud es un derecho que se encuentra garantizado por el estado y cuya realización se encuentra vinculada con el ejercicio de otros derechos como lo son el derecho al agua, alimentación, educación, cultura física, el trabajo, la seguridad social, ambiente sano y otros más que se encuentran sustentados en el Buen Vivir.

Capítulo II

Marco Referencial

La Calidad en Salud: Contexto Internacional

De acuerdo a Gábor (2015) América Latina es una región muy grande, con un ambiente muy diverso y complejo en el laboratorio clínico: los recursos son dispuestos de manera diferente en el sistema de salud y con base en los intereses de cada gobierno, así como también debe considerarse que la disponibilidad de tecnología difiere de país a país y con el resto del mundo.

En general, existen tres niveles de complejidad en lo que respecta al laboratorio clínico, que van desde los laboratorios pequeños hasta los mega laboratorios, los cuales podemos encontrar tanto en el sector público como en el sector privado, siendo el sector público

en los hospitales de tercer nivel en los cuales existen más de diez especialidades y cuentan con infraestructura mucho más grande; es donde podemos encontrar megas laboratorios con amplios espacios, equipos de última tecnología, varias áreas, entre las cuales se encuentran: microbiología, banco de sangre, bioquímica clínica, hematología, y, es aquí, donde el laboratorio clínico es parte esencial del paciente (Gábor, 2015, p. 12)

En las últimas décadas, en el sector salud, pero en especial a nivel de laboratorios clínicos, la implementación de sistemas de gestión de la calidad, bajo requisitos de normas internacionales, ha aumentado y mejorado el conocimiento y funcionamiento propio de los procesos, con un incremento de los resultados, datos e información que aportan al proceso asistencial y que contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas. El sistema de salud mexicano ha tenido logros importantes que se reflejan en la mejora creciente del sistema de salud, pero la heterogeneidad en la calidad de sus servicios y las repercusiones en la salud de diferentes grupos poblacionales continúa siendo un reto.

Los costos de fallo en la calidad representan de 20 a 40% del gasto de los sistemas de salud, por lo cual “es necesario desarrollar la capacidad organizacional para implementar sistemas de gestión de calidad que permitan identificar, evaluar, superar y prevenir los retos del sistema de salud” (Magaña, 2015, p. 8). Para ello se propone una estrategia integral de formación de recursos humanos basada en competencias y responsabilidades, que incluye programas de pregrado y diferentes niveles educativos.

Borré y Ortiz (2014) realizaron una investigación referente a la calidad de atención de enfermería por pacientes hospitalizados en una institución de servicios de salud en la ciudad de Barranquilla, Colombia. El presente trabajo se llevó a efecto realizando un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo en el cual se tuvo en cuenta toda la

población que egresó diariamente de los servicios de hospitalización durante un trimestre del año 2012. Fueron excluidos aquellos pacientes que presentaron los siguientes criterios: menores de 18 años, discapacidad y/o diagnosticada, alteraciones del lenguaje, alteración del estado de conciencia.

El instrumento utilizado fue el cuestionario de calidad percibida (SERVQHOS-E) de Barragán y Manrique, el cual es una versión validada para enfermería, dicha versión está dividida en tres partes: escala de aspectos tangibles e intangibles, con 16 ítems puntuados (escala de likert) que miden calidad percibida, datos de opinión y datos sociodemográficos. Los resultados obtenidos de este trabajo de investigación dieron que el 44% fueron hombres y el 56% fueron mujeres, con una media de 48.5 años; la calidad percibida de la atención de enfermería es Peor y mucho peor de lo que se esperaba, en un 4%; Como me lo esperaba, en un 17%, y Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba, en un 78%. El 48% estuvo Muy Satisfecho; el 48.1% Satisfecho, y el 3% Poco y nada Satisfecho.

Finalmente los autores señalan que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería; el 17% modestos niveles de la calidad percibida; y el 4% bajos niveles de la calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. Los aspectos tangibles e intangibles mejores valorados fueron: la apariencia del personal, el sistema de señalización de los servicios, la tecnología, la puntualidad, la confianza, la amabilidad. La satisfacción relacionada con la presencia de elementos tangibles en la actividad de enfermería alcanzó 100% en apariencia pulcra del personal y limpieza de elementos materiales, y el 93%, en cuanto a la apariencia moderna de los equipos. Este es uno de los primeros estudios, a nivel nacional, que utiliza el

instrumento SER-VQHOS-E, razón por la cual es necesario que se sigan realizando investigaciones en otros contextos para corroborar la confiabilidad del instrumento. No obstante, se recomienda previa validez aparente debido a las diferentes culturas (Borré & Ortiz, 2014).

En un estudio transversal analítico realizado por Reyes, Paredes, Legorreta, Romero, y Flores (2015), con el cual se buscó estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México, y del cual se tomó la muestra de 493 usuarios mayores de 18 años de edad, a los que se aplicó un cuestionario estructurado de 51 preguntas posterior a la atención. Se obtuvo información sobre datos sociodemográficos, satisfacción (variable resultado) y percepción del servicio odontológico recibido. En conclusión, el nivel de satisfacción con el servicio recibido en esta investigación fue de 88,0%, de las cuales dos variables tuvieron efecto sobre la satisfacción: trato del estomatólogo y de la enfermera.

La mayor fuerza de asociación (OR 7,37, el IC 95 % 3,73 – 35,78, RD 0,4 827 con el IC 95 % 0,3 332-0,6 322, ganancia 26/1 000) y ganancia se observó en la variable trato del estomatólogo. Tres variables tuvieron efecto sobre expectativa del usuario: trato del estomatólogo, comodidad de la sala de espera y del sillón de dental. La mayor fuerza de asociación (OR a 8,54, el IC 95 % 2,43 – 30,15) se observó en la variable trato del estomatólogo. La mayor ganancia la obtuvo comodidad del sillón dental (RD 0,2 924, el IC 95 % 0,1 894 – 0,3 855, ganancia 63/1 000). En conclusión el trato otorgado por el personal de salud es el principal aspecto donde las autoridades deberán implementar acciones para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios dentales. El mejoramiento del trato a los usuarios por el equipo de salud bucal, estomatólogo y

enfermera, deben considerarse dentro de los programas de mejora continua de estos servicios.

Un problema al que se enfrentan los investigadores al realizar estudios de satisfacción es el alto grado de subjetividad, porque los resultados que se obtienen son derivados de la percepción personal de cada individuo, y que pueden estar influenciadas por diversos factores. Uno de los factores que se tiene que considerar cuando se realiza este tipo de estudios es el sesgo de cortesía, que es cuando el encuestado supone que el odontólogo tratante conocerá sus respuestas, por lo que suele otorgar altas calificaciones. Para controlar este sesgo, en nuestro estudio, las encuestas fueron anónimas y realizadas dentro del centro de salud, en un sitio suficientemente lejano del consultorio dental, con la finalidad de que el encuestado no se sintiera observado por el odontólogo y respondiera libremente (Pérez, 2015).

Sihuín, Gómez e Ibáñez (2015) con el objetivo de determinar la satisfacción de usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas, realizaron una encuesta, con una muestra de 175 usuarios, de una población de 320, utilizando el modelo multidimensional Servqual. La investigación fue de tipo relacional transversal y los criterios de inclusión fueron: usuarios dados de alta poshospitalización, de ambos sexos, de 18 a 80 años de edad, con estado de conciencia que accedan a participar de la entrevista y con tiempo de hospitalización mínima de tres días. La toma de datos tuvo carácter anónimo y los pacientes fueron informados previamente, obteniéndose el consentimiento informado. Los hallazgos fueron que el 60% de los encuestados eran de sexo masculino; el 4,0% eran adultos

mayores; el 36,0% de los usuarios tenía nivel educativo primario, encontramos 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en los usuarios, el tener nivel de estudios secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). Se concluye que existió baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, que estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio recibido.

El Ministerio de Salud (MINSa) del Perú reconoce que, la calidad en la prestación de salud es una preocupación fundamental en la gestión del sector, e indica que el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. En el Hospital Subregional de Andahuaylas, localizado en la provincia de Andahuaylas en la sierra centro sur del Perú, se realizan muchas y diversas atenciones de salud a usuarios en los diferentes servicios de hospitalización, sin embargo, existen usuarios hospitalizados que, al ser dados de alta, muestran cierta insatisfacción, debido a que el grado de exigencia actual de los pacientes y de sus familiares se ha incrementado, por la información que pueden obtener y con ello también crecen sus expectativas (Sihuín, Gómez & Ibáñez, 2015).

Por su lado, Morales y Carvajal (2015) realizaron un análisis de la percepción de la calidad por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candenario, en el que se aplicó un diseño transversal, descriptivo y cuantitativo. La muestra se compone por 100 encuestados de consulta externa y la dimensión del análisis son las de accesibilidad (tiempo de espera), estructura (comodidades), proceso (relaciones interpersonales) y resultado de atención médica (satisfacción).

En el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo estándar; 64% de los usuarios se quejaron de tiempos largos de espera; el 58% se quejaron de falta de comodidades, maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%, mientras que la calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados, la percepción de calidad de atención en un 68%, mientras que la fortaleza encontrada fue la accesibilidad (58%) y las dimensiones relacionadas con mala calidad fueron los prolongados tiempos de espera (64%), incomodidad (58%), maltrato en enfermería (30%) y fichaje (51%). En conclusión, la percepción de la calidad de atención recibida es buena, refleja eficacia y organización del sistema, la dimensión de accesibilidad organizacional muestra satisfacción por la atención recibida, el 68% de encuestados consideran que los funcionarios muestran interés por brindar un servicio de calidad. Es de hacer notar que se encontraron las siguientes debilidades: incomodidad en la sala de espera, falta de personal, falta de ventilación e iluminación en los ambientes. Es importante incluir procesos de medición de la satisfacción del usuario; como encuestas de satisfacción, buzones de quejas, organización de comités de usuarios, los cuales permiten conocer las percepciones buenas o malas de calidad respecto a los servicios recibidos (Morales & Carvajal, 2015).

En la actualidad cualquier usuario que llega a requerir una atención en cualquier nivel conoce sus derechos, por lo que se vuelve exigente, ocasionando enfrentamientos. Como consecuencia, una ruptura en la relación con el personal de salud, observándose maltratos, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad. El usuario exige que se le den servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de

tiempo y que responda a sus necesidades. Ello se traduce en satisfacción y, por consiguiente, el reconocimiento en la calidad recibida en la institución de salud. En los últimos años, a nivel mundial, se evidencia un cambio importante en la relación personal de salud-paciente, ello como consecuencia del enfoque de la sociedad hacia los consumidores; “el resultado de la asistencia humanitaria se mide hoy en día en términos de efectividad, eficiencia, percepción del usuario de su dolor, de su bienestar físico y por su satisfacción por el bienestar alcanzado” (García & Galvez , 2016, p. 7).

Considerando que el resultado de la asistencia sanitaria se mide hoy en día en términos de efectividad, eficiencia, percepción del usuario de su dolor, de su bienestar físico y mental y por su satisfacción con el resultado alcanzado en relación a lo esperado, es que se realizó la presente investigación, que tuvo como objetivo comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los centros asistenciales de salud MINSA en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el periodo 2016.

La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo, en donde se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95% y la población y muestra de 7499 y la de MINSA 11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228.

Los resultados fueron un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que

más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos. El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en los consultorios externos es mayor en Es Salud con 71,7 % de los encuestados, en comparación con MINSA que alcanzo 44,6 %; es decir, más del 50 % de los atendidos en MINSA se encuentran insatisfechos (Garcia & Galvez , 2016).

La Calidad en Salud: Contexto Nacional

En Ecuador se realizó un estudio referente a la satisfacción de usuarios y calidad de atención, en unidades primarias de Salud de Milagro, en el cual uno de los problemas con mayor relevancia dentro del sistema de salud pública del Ecuador es cómo se indicó la satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos, los cuales tienen relación con la efectividad, eficiencia y percepción del paciente a la atención brindada al dolor que le aqueja, así como la sensación del bienestar físico y mental. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal-descriptivo; el instrumento de medición se alineó a los parámetros del modelo SERVQUAL.

El resultado obtenido fue de 77% de los usuarios que se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud, de la misma forma el 81% señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80% considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. Con el estudio de estas dimensiones a través de la percepción del usuario se determinó que la calidad de la atención es media y en igual forma la variable satisfacción del usuario (Vega , 2018).

Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018) dtereminaron que la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención

primaria de salud fueron objeto de análisis por medio de un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental transversal-descriptivo, donde la unidad de análisis se centró en los usuarios de las unidades operativas de la cual se estimó la necesidad de sacar una muestra a través de la fórmula para poblaciones infinitas, teniendo como muestra 384 usuarios. En el instrumento se consideró elementos como la tangibilidad, donde facilitó la evaluación de la infraestructura, la presentación personal, limpieza, cantidad y comodidad de las camas. Los resultados revelan que de la muestra estudiada, el sexo que predomina es el femenino (69%) con un grado de instrucción académico de secundaria (46%), de ellos, el rango de edad que tienen fluctúa entre los 20 a 29 años; se encontró que existe un mínimo porcentaje que no cuentan con un nivel de educación. En relación al sexo y zona de residencia, el 77% reside en la zona urbana de la ciudad de Milagro y son de sexo femenino (55,7%), mientras que el 23% se encuentra habitando en la zona rural. Los resultados demuestran que: El 77 y el 73% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectivamente, en los centros de salud.

Mientras que el 81% de los encuestados señalan estar satisfechos con la apariencia de los empleados de las unidades, sin embargo, existe un 19% que manifestaron estar insatisfecho con esta variable. De los 384 usuarios, el 66% manifestaron estar satisfecho con la limpieza de las unidades. Por otro lado, el 56% de los usuarios se encuentran satisfechos con el sistema de señalética al interior del centro de salud. De la misma forma, el 78% señala estar satisfecho con la cantidad y comodidad de camillas, camas y sillas que se brindan para dar servicios en las unidades.

En las características generales de los usuarios de las unidades operativas de la ciudad de Milagro se pudo analizar que el sexo que predomina es el femenino con un grado de instrucción académico de secundaria y con un rango de edad que fluctúa entre los 20 a 29 años; estos datos demográficos permiten conocer o determinar la percepción que tiene la población de los servicios que reciben, considerando que, a mayores experiencias, emociones, conocimiento tengamos mejor va a ser la percepción de las personas.

El Laboratorio Clínico: Nivel de satisfacción

La evaluación de los criterios de usuarios externos refleja el grado de satisfacción de la calidad y confiabilidad de las pruebas que se realizan en el laboratorio clínico, a la vez que constituye una vía importante de información sobre el perfeccionamiento del programa de gestión de la calidad de este servicio de salud. En una evaluación realizada al nivel de satisfacción de la calidad de atención a los usuarios externos del Laboratorio clínico *Dayana*, mediante un estudio transversal observacional cualicuantitativo, por medio de encuestas anónimas a 351 pacientes, 15 médicos usuarios habituales y 22 pacientes procedentes el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde julio hasta agosto del 2013, las encuestas contenían 3 preguntas referentes a la calidad de atención por el personal, la confiabilidad y la entrega de resultados. Se realizó un análisis porcentual descriptivo de los resultados y se determinó la correlación entre las calificaciones de ambos tipos de usuarios para la categoría calidad de la atención mediante el coeficiente de correlación de Pearson. La calidad de la atención obtuvo una media de 291 ± 16.27 de muy bien (MB) y 75.5 ± 15.25 de bien (B) que mostró una correlación perfecta positiva entre los niveles de satisfacción de los usuarios habituales. La entrega de resultados se evaluó de MB por 288 (79%) y de B por 76 (21%) de los usuarios habituales. En cuanto a los motivos por los

cuales acuden a este laboratorio, los usuarios habituales eligieron en primer lugar la confiabilidad y en segundo los precios accesibles.

Los pacientes del IESS calificaron la atención, 82% de MB y 18% de B; 100% de MB a la información y 77% de MB y 14% de B la calidad global del servicio. La satisfacción mostrada por los usuarios indica la calidad de los servicios de salud del Laboratorio Clínico “Dayana” durante la etapa de estudio (Jinez Jinez , Azucena Rojas, Valdes Rodriguez, & Abraham Marcel, 2015)

Según Herrera Acosta , (2014), a nivel del sector salud, la calidad y la eficiencia, constituyen requisitos indispensables para mantener un ambiente competitivo. Con la reforma de los procesos sanitarios que, actualmente, viven la mayoría de países en Latinoamérica, la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios de salud se ha considerado como un aspecto importante para la formulación de políticas sociales y, en particular, de políticas públicas de salud, aceptando que un mayor grado de satisfacción, asociado a percepciones de mayor calidad, es un resultado social deseable por la gestión hospitalaria.

Dentro de estas instituciones de salud, encontramos los laboratorios clínicos, quienes generan productos y servicios por lo que las exigencias de salud y seguridad, así como los requisitos legales y las leyes del mercado, obligan a los mismos a incorporar el concepto de calidad en sus rutinas diarias. Por ello, es responsabilidad de las instituciones de salud, establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención médica a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad posible de atención.

Para evaluar la satisfacción de los usuarios que asisten al laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud de III nivel de atención de la ciudad de Cartagena, se realizó un estudio descriptivo, transversal, usando un muestreo por conveniencia en 132 usuarios. La encuesta se realizó, incluyendo variables sociodemográficas y la de percepción de los individuos, frente a los atributos de calidad en la prestación del servicio. El 59,8% de los encuestados, pertenece al género femenino y el 46,2% se encuentra en el grupo etéreo entre 61 y 80 años, con relación a la oportunidad en la atención, consideran estar satisfecho más del 50% de los encuestados; 9 de cada 10 usuarios se encuentran satisfechos con el trato recibido por parte del personal de laboratorio Clínico y del otro personal que participa en la atención de los usuarios. El 93,9 % se encuentran satisfechos con la claridad de la información que les brinda el personal de laboratorio, finalmente, el 98,5% de los encuestados reportó una satisfacción global de los servicios recibidos en el laboratorio clínico. En su mayoría, los usuarios que asistieron al laboratorio clínico en el periodo de estudio se encuentran satisfechos con los servicios que allí recibieron.

El Clima Organizacional: En Hospitales de alta complejidad en Chile

A nivel nacional e internacional se han realizado múltiples estudios del clima organizacional, diagnosticando sus impactos sobre la calidad de los servicios de salud prestados en la población usuaria. Complementariamente, algunos trabajos se han enfocado en tópicos relativos a la oportunidad de atención, los desafíos derivados del empoderamiento social y la necesidad de lograr la excelencia en la provisión de servicios de salud, dado cuenta de la diversidad de estudios y enfoques aplicados en la investigación en estas materias.

Adicionalmente, recogiendo los resultados obtenidos en los estudios previos de clima organizacional así como de literatura disponible y, sintetizando las preocupaciones de investigación, se definen las siguientes preguntas de investigación: primero, ¿Cuáles son las dimensiones que más inciden en el clima organizacional de los hospitales de alta complejidad? y segundo, ¿Cómo se expresan y ponen de manifiesto, entre los funcionarios hospitalarios, las variables que conforman el clima organizacional ?.

Sobre la base de lo señalado, este trabajo mide el clima organizacional en 2 hospitales complejos de Chile y determina las dimensiones clave, mejor evaluadas o menos valoradas que lo explican. Desde el punto de vista de las propias organizaciones, el clima organizacional ha sido entendido como un conjunto de atributos específicos que derivan de la naturaleza de la organización y de su entorno, relacionando tanto el sistema como los individuos con un contexto organizacional complejo baso en percepciones compartidas respecto al trabajo, ambiente físico y relaciones interpersonales.

El presente estudio tiene por objetivo caracterizar el clima organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más y menos influyentes. Para su desarrollándose aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupadas en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante el alfa de Cronbach. A partir de lo anterior, se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad; en tanto que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación (Lapo, 2015, p. 9)

Capítulo III

Metodología de la investigación

Tipo de investigación

Para realizar este trabajo de titulación, en donde se busca analizar el tipo la influencia de la calidad de atención que reciben los usuarios, por parte del Laboratorio Clínico y el departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, se aplicó una investigación con enfoque cuantitativo, que según Hernández *et al.* (2003), es:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo, y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (p.5).

Procedimientos

Este trabajo de investigación, acorde a sus objetivos, implementará el siguiente procedimiento: caracterización de la calidad de servicio en el área de la salud, a través de búsqueda bibliográfica, la cual permita identificar variables cuantitativas que, después, serán clave para la elaboración de las preguntas de la encuesta que se efectuará a los usuarios, pudiendo así valorar su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio que brindan el Laboratorio Clínico y el departamento de Sistema de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur.

Variables dependientes e independientes

- Calidad de atención al usuario (independiente)
- Satisfacción de los servicios del Laboratorio Clínico y departamento de Imágenes (dependiente)

Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación es descriptiva, debido a que se muestra con precisión el nivel de satisfacción de los usuarios externos, respecto a la calidad de atención recibida en el Laboratorio Clínico, así como en el departamento de Imágenes de las áreas de Emergencia y Consulta Externa. Este proyecto aplica la medición de satisfacción de calidad, para mostrar la situación en estas áreas en el Hospital General Guasmo Sur.

Método

El Diseño de investigación es no experimental. A continuación se muestra un cuadro con especificaciones de las unidades de análisis, métodos/técnicas y muestras escogidas para el proyecto de investigación.

Cuadro #1 Unidades de análisis, método y muestra

Unidades de análisis	Método/ Técnica	Muestra
Revisión Bibliográfica	Lectura de libros, artículos, ensayos, manuales y demás textos impresos y digitales relacionados al tema de investigación	Intencional
Usuario externo	Elaboración de encuesta a usuarios externos del laboratorio clínico y del departamento de imágenes	300 usuarios

Operalización de las variables

- Tiempo de espera para asignación y realización de exámenes
- Tiempo de entrega de exámenes
- Horarios de atención
- Personal del Laboratorio Clínico
- Equipos del Laboratorio Clínico
- Personal del departamento de Imágenes
- Equipos del departamento de Imágenes
- Condiciones de infraestructura del Laboratorio Clínico

- Condiciones de infraestructura del departamento de Imágenes
- Nivel de entendimiento de orden de exámenes
- Nivel de entendimiento de resultados de exámenes
- Canales de entrega de exámenes
- Protocolos de seguridad
- Costos del servicio

Población y Muestra

La población, según Herández *et al.*, (2003) es:

(...) el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (p, 65).

La población de usuarios externos que recibe el departamento de imágenes y laboratorio clínico, al mes, es de un promedio de 1000. Ambos manejan valores similares: 550 laboratorio clínico y 450 el departamento de imágenes.

La muestra extraída, con un 95% de confiabilidad y un 5% de error, es de 300; la encuesta fue efectuada a este número de usuarios durante el mes de diciembre, dividiéndolo en dos grupos: 150 en laboratorio clínico y 150 en el departamento de imágenes.

Procesamiento y Presentación de Información

Se contabilizarán las respuestas de las encuestas de los usuarios externos de laboratorio clínico y se compararán con los resultados de los usuarios externos del departamento de imágenes. Esto se lo representará con tablas, gráficos y análisis.

Análisis e interpretación de los Resultados

En este capítulo se muestran los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios que provienen de las áreas de Emergencia y Consulta Externa que reciben los servicios del laboratorio clínico y del departamento de imágenes del Hospital General Guasmo Sur. La encuesta fue dividida en 5 categorías: Calidad de la información; Atención Asistencial; Seguridad del paciente; Oportunidad en la atención; e Instalaciones. Las mediciones que se hicieron a los usuarios en cada una de las preguntas fue a través de la escala de Likert, con las valoraciones de: Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4) Excelente (5); Inmediatamente, Esperó entre 10 y 20 minutos, Esperó más de 20 minutos; Sí, No.

Usuarios externos provenientes de Emergencia y Consulta Externa encuestados en el departamento de Imágenes

Apartado - Calidad de información

Tabla 1. Orientación y colaboración adecuada de parte de secretaría o atención

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	11	25	41	40	49



Figura 1 Atención al usuario - Secretaría

Análisis de resultados:

De los 150 usuarios encuestados en el departamento de imágenes, un 27% calificó con *bueno* la orientación y colaboración que recibieron por parte de la secretaría o de atención al usuario. Asimismo, otro 27% lo evaluó con *regular*. Un 22 % dijo que la orientación es *muy bueno*; un 17% escogió *malo*, y un 7% se expresó eligiendo la opción de *muy malo*.

Tabla 2. Información previa a la toma de exámenes y los posibles riesgos fue clara y confiable

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	9	17	42	42	30

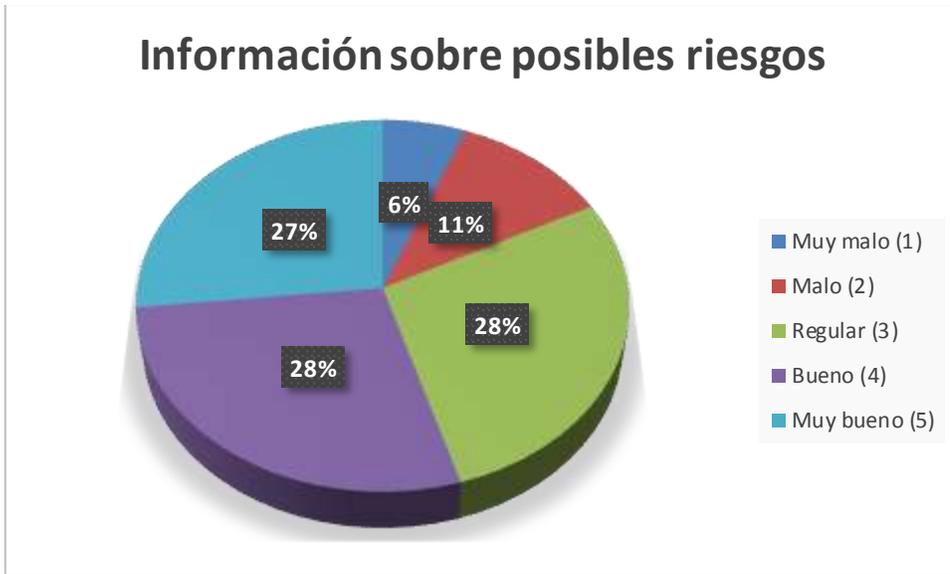


Figura 2 Información sobre posibles riesgos

Análisis de resultados:

De los 150 usuarios encuestados en el departamento de imágenes, un 28% calificó con *bueno* la información brindada acerca de los posibles riesgos que conlleva hacer su examen médico. Asimismo, otro 28% lo evaluó con *regular*. Un 27 % dijo que la información es *muy bueno*; un 11% escogió *malo*, y un 6% se expresó eligiendo la opción de *muy malo*.

Tabla 3. Nivel de confidencialidad y discreción en la toma de exámenes y entrega de resultados del departamento

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	9	20	26	45	50

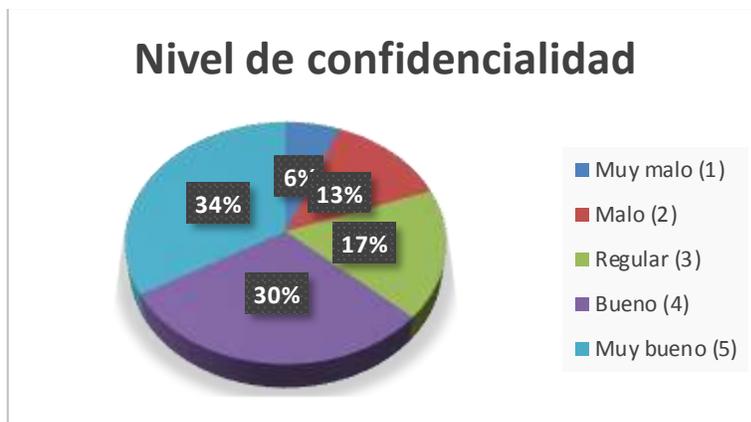


Figura 3 Niveles de confidencialidad

Análisis de resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 34% calificó con *muy bueno* el grado de discreción y confidencialidad con que se manejaron sus exámenes y resultados. Un 30% lo evaluó con *bueno*. Un 17 % dijo que la discreción fue *regular*; un 13% escogió *malo*, y un 6% se expresó eligiendo la opción de *muy malo*.

Tabla 4. Le informaron sobre sus derechos y deberes que tiene como paciente

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	33	37	39	18	24



Figura 4 Información sobre derechos y deberes del usuario

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 26% calificó con *regular* la información brindada acerca de los derechos y deberes del usuario. Un 24% lo evaluó con *malo*. Un 22% dijo que la información fue *muy malo*; un 16% escogió *muy bueno*, y un 12% se expresó eligiendo la opción de *bueno*.

Apartado - Atención Asistencial

Tabla 5. El trato como paciente que le brindó nuestro personal fue amable, cordial y respetuoso

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	3	15	26	65	41



Figura 5 Trato amable del personal

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 44% calificó con *bueno* el trato del personal. Un 27% lo evaluó con *muy bueno*. Un 17% dijo que el trato fue *regular*; un 10% escogió *malo*, y un 2% se expresó eligiendo la opción de *muy malo*.

Tabla 6. Hubo claridad con respecto a la información suministrada referente a los pasos a seguir después de realizarse el examen.

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	22	30	32	35	31

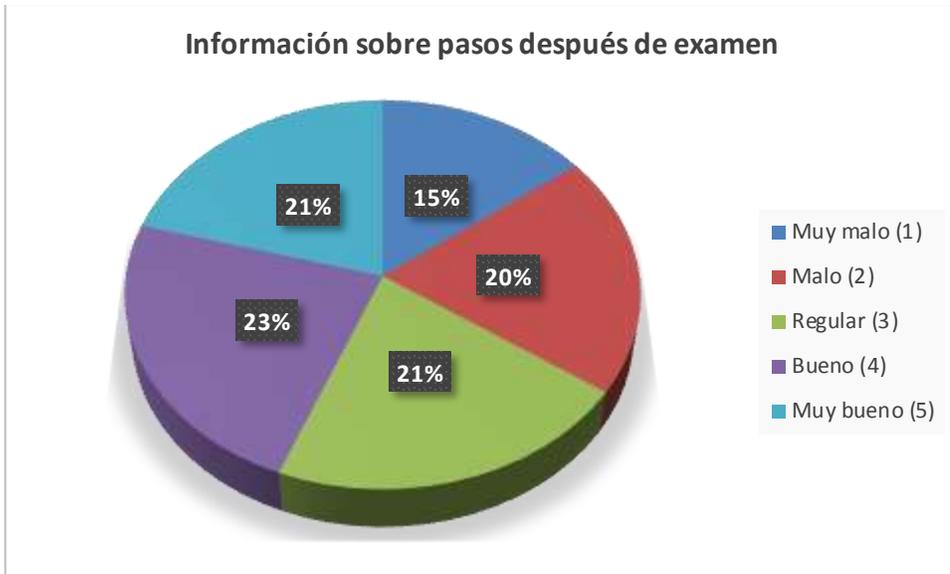


Figura 6 Claridad en la información referente a pasos a seguir postexamen

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 23% calificó con *bueno* la claridad brindada en la información acerca de los pasos a seguir luego de haberse realizado el examen. Un 21% lo evaluó con *regular* y otro 21% lo calificó con *muy bueno*. Un 20% dijo que la información es *malo*; un 15% escogió *muy malo*.

Apartado - Seguridad del paciente

Tabla 7. El examen se realizó más de una vez

Opciones	Sí	No
# de respuestas	32	118



Figura 7 Examen realizado más de una vez

Análisis de resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 79% dijo que *no* se les había repetido el examen por el cual fueron, mientras que un 21% dijo *sí* se les había realizado el examen más de una vez.

Tabla 8. La toma del examen generó molestias o dolores

Opciones	Sí	No
# de respuestas	54	96



Figura 8 Molestias y dolores

Análisis de resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 64% dijo que *no* sintió molestias o dolores luego de realizarse el examen médico, mientras que un 36% dijo *sí* se habían sentido molestias y dolores luego de efectuarse el examen.

Tabla 9. El registro de su nombre y apellidos es el correcto en el resultado

Opciones	Sí	No
# de respuestas	131	19



Figura 9 Registro de nombre correcto en el resultado del examen

Análisis de resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 87% dijo que sus nombres y apellidos *sí* aparecieron correctamente en sus exámenes médicos, mientras que el 13% restante expresó que *no* se les había colocado los nombres de manera correcta.

Tabla 10. El servicio ofrecido por nuestra institución cumplió con sus necesidades y expectativas

Opciones	Sí	No
# de respuestas	92	58



Figura 10 Cumplimiento de expectativas

Análisis de resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 61% dijo que el servicio recibido *sí* había cumplido con sus expectativas. Por otra parte, el 39% restante expresó que el servicio recibido *no* había cumplido con sus expectativas.

Tabla 11. Volvería a utilizar nuestro servicio y lo recomendaría

Opciones	Sí	No
# de respuestas	81	69



Figura 11 Recomendación del departamento y el servicio

Análisis de resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 54% dijo que *sí* recomendaría el servicio, mientras que un 46% no lo haría.

Apartado - Oportunidad en la atención

Tabla 12. El tiempo en el que recibió la atención fue:

Calificación	Inmediatamente	Esperó entre 10 y 20 minutos	Esperó más de 20 minutos
# de respuestas	19	26	105



Figura 12 Tiempo de espera

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados, el 70% expresó que esperó más de 20 minutos para ser atendido por el departamento de imágenes; un 17% fue atendido entre 10 y 20 minutos, y el 13% restante pasó a ser atendido de manera inmediata.

Tabla 13. Comodidad de nuestra sala de espera

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	7	18	30	20	96



Figura 13 Comodidad de sala de espera

Análisis de resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 50% calificó con *muy bueno* la comodidad de la sala de espera; un 20% lo calificó con *regular*; un 13% escogió *bueno*; un 12% lo calificó como *malo*, y el 5% restante como *muy malo*.

Tabla 14. Condiciones de aseo de nuestras instalaciones

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	22	30	32	35	31



Figura 14 Aseo de las instalaciones

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, 42% calificó con *muy bueno* el aseo de las instalaciones; un 19% dijo que era *regular* y otro 19% lo calificó de *malo*. Un 18% lo valoró como *bueno* y el 2% restante como *muy malo*.

Tabla 15. El horario de atención es favorable de acuerdo a sus necesidades

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	22	30	32	35	31



Figura 15 Horario de atención

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 42% calificó con *muy bueno* el horario de atención, con respecto a sus posibilidades de tiempo. Un 19% dijo que era bueno y otro 19% expresó que era malo. Un 18% lo catalogó de bueno, mientras que el 2% restante lo valoró con muy malo.

Tabla 16. La señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	26	28	23	19	54

Apartado - Instalaciones

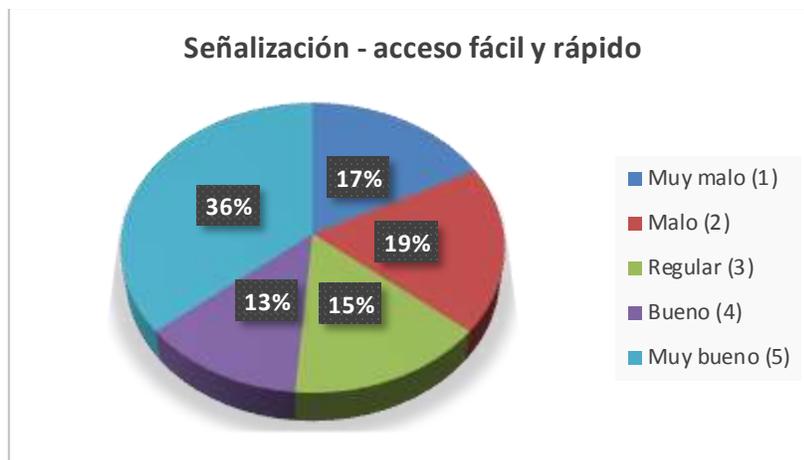


Figura 16 Señalización – acceso fácil y rápido

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el departamento de imágenes, un 36% calificó con *muy bueno* la señalización con la que se cuenta en el lugar. Por el contrario, un 19% lo catalogó como *malo*. Un 17% dijo que es muy malo; un 15% piensa que es regular, y un 13% lo calificó con bueno.

Usuarios externos provenientes de Emergencia y Consulta Externa encuestados en el

Laboratorio Clínico

Calidad de la información

Tabla 17. Orientación y colaboración adecuada de parte de secretaría o atención al usuario

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	26	13	19	21	71



Figura 17 Información - Secretaría

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 47% calificó con *muy bueno* la información brindada por secretaría. El 17% eligió la opción de *muy malo*; el 14% calificó con *bueno*; el 13% con *regular*, y el 9% con *malo*.

Tabla #18 La información previa para la toma de exámenes y los posibles riesgos fue clara y confiable

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	34	15	19	18	64



Figura 18 Información sobre posibles riesgos

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 42% calificó con *muy bueno* la información brindada sobre posibles riesgos al efectuarse la prueba médica. El 23% eligió la opción de *muy malo*; el 13% calificó con *regular*; el 12% con *bueno*, y el 10% con *malo*.

Tabla 19. Nivel de confidencialidad y discreción en la toma de exámenes y entrega de resultados del departamento

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	15	15	16	11	93

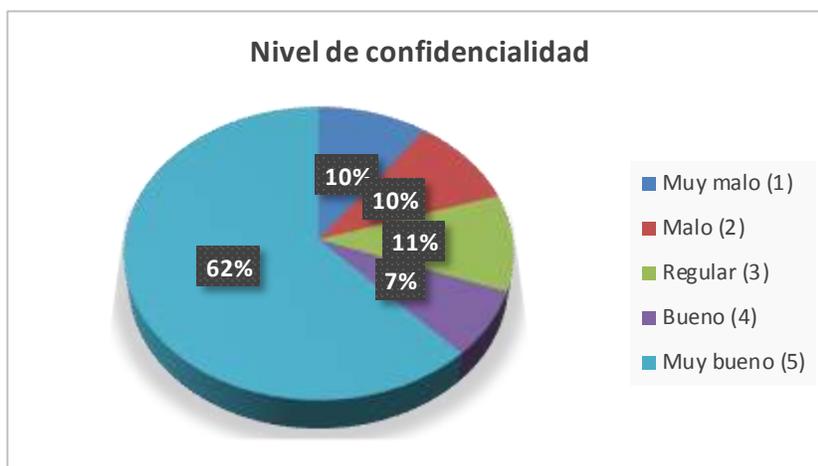


Figura 19 Nivel de confidencialidad

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 62% calificó con *muy bueno* el nivel de confidencialidad en los resultados de las pruebas realizadas. Un 11% dijo que era *bueno*. Un 10% expresó que era *malo*, y otro 10% calificó con *muy malo*. Un 7% lo catalogó de *bueno*.

Tabla 20. Le informaron sobre sus derechos y deberes que tiene como paciente

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	89	15	12	6	28

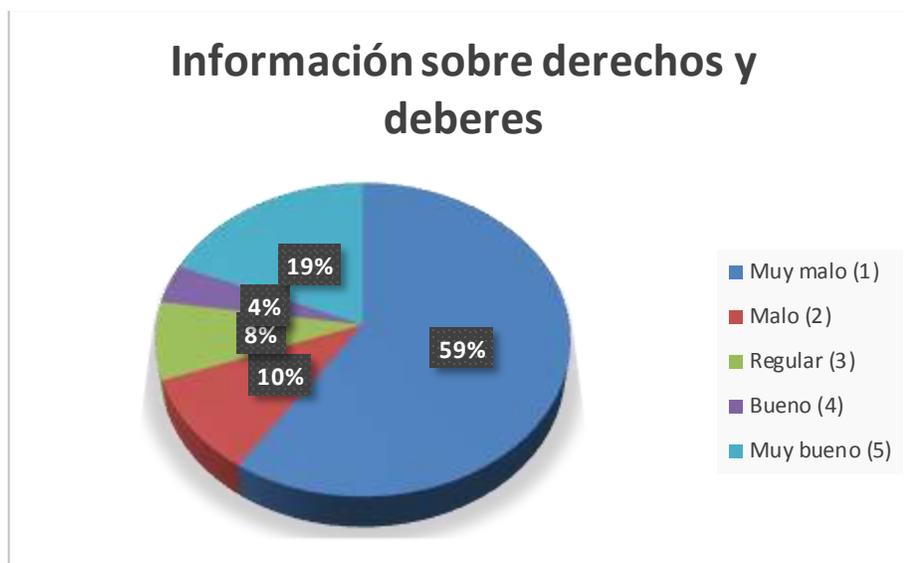


Figura 20 Información sobre derechos y deberes

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 59% calificó con *muy malo* la información brindada sobre derechos y deberes del usuario externo. El 19% calificó con muy bueno; un 10% evaluó con *malo*; un 8% escogió la opción de *regular*, y el 4% restante calificó con *bueno*.

Apartado – Atención asistencial

Tabla 21. El trato como paciente que le brindó nuestro personal fue amable, cordial y respetuoso

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	4	4	27	35	80



Figura 21 Trato amable

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados del laboratorio clínico, un 53% calificó con *muy bueno* el trato recibido por el personal. Un 23% dijo que era *bueno* y otro 18% expresó que era *regular*. Un 3% lo catalogó de *malo*, y otro 3% lo valoró con *muy malo*.

Tabla 22. Hubo claridad con respecto a la información suministrada referente a los pasos a seguir después de realizarse el examen.

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	3	13	24	15	95

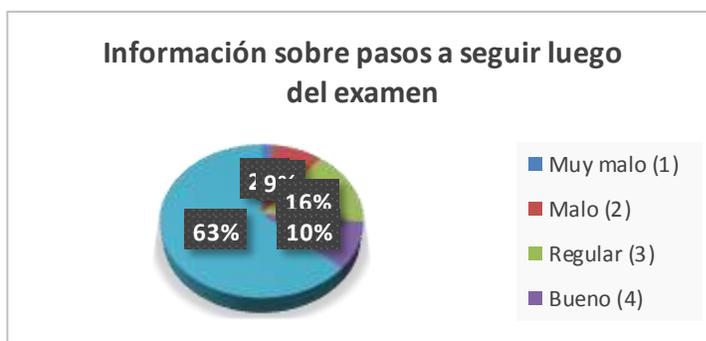


Figura 22 Información sobre pasos a seguir luego del examen médico

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 63% calificó con *muy bueno* la información brindada sobre pasos a seguir después de realizada la prueba médica. El 16% eligió la opción de *regular*; el 10% calificó con *bueno*; el 9% con *malo*, y el 2% con *muy malo*.

Apartado - Seguridad del paciente

Tabla 23. El examen se realizó más de una vez

Opciones		Sí	No
# de respuestas	30	120	



Figura 13 Examen realizado más de una vez

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 80% dijo que *no* se les realizó otro examen, mientras que el 20% restante dijo que *sí* les habían efectuados otra prueba.

Tabla 24. La toma de muestras generó hematomas o fue en exceso dolorosa

Opciones	Sí	No
# de respuestas	39	111

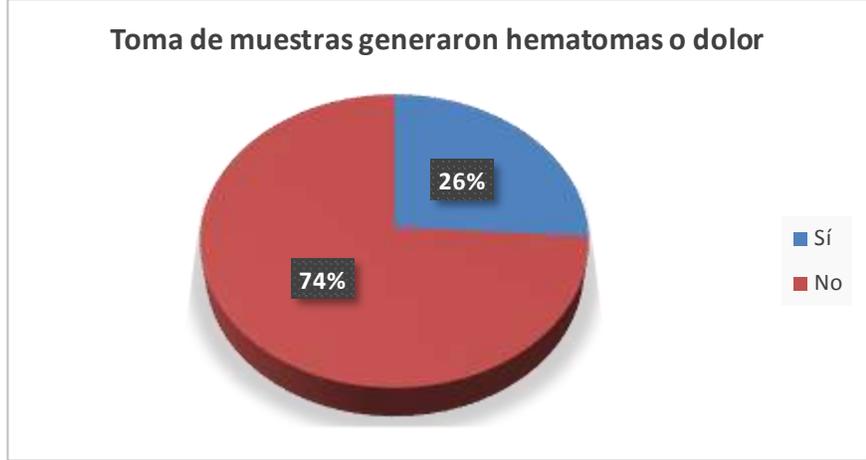


Figura 24 Toma de muestras que generaron hematomas o dolor

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 74% dijo que *no* presentaron hematomas o dolores luego de realizarse la o las pruebas médicas, mientras que el 26% restante dijo que *sí* se les había presentado complicaciones.

Tabla 25. El registro de su nombre y apellidos es el correcto en el resultado

Opciones	Sí	No
# de respuestas	21	129



Figura 25 Registro del nombre en resultados

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 86% dijo que *no* presentaron errores en sus nombres y apellidos en los resultados de sus exámenes, mientras que el 14% restante dijo que *sí* se les había presentado errores.

Tabla 26. El servicio ofrecido por nuestra institución cumplió con sus necesidades y expectativas

Opciones	Sí	No
# de respuestas	111	39



Figura 26 Cumplimiento de expectativas

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 74% dijo que *no* cumplieron sus expectativas referentes a la calidad del servicio, mientras que el 26% restante dijo que *sí* se les había cumplido con lo esperado.

Tabla 27. Volvería a utilizar nuestro servicio y lo recomendaría

Opciones	Sí	No
# de respuestas	112	38



Figura 27 Recomendación del servicio

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 75% expresó que *sí* recomendaría el servicio, mientras que un 25% dijo que *no* lo haría.

Apartado - Oportunidad en la atención

Tabla 28. El tiempo en el que recibió la atención fue:

Calificación	Inmediatamente	Esperó entre 10 y 20 minutos	Esperó más de 20 minutos
# de respuestas	40	87	27

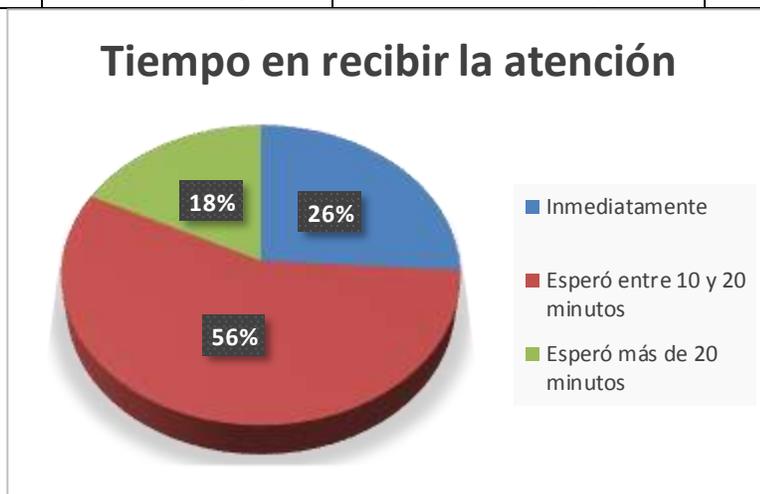


Figura 28 Tiempo en recibir atención

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 56% dijo que esperó entre 10 y 20 minutos para ser atendido; un 26% afirmó que los atendieron inmediatamente, mientras que el 18% restante destacó que esperaron más de 20 minutos.

Apartado - Instalaciones

Tabla 29. Comodidad de nuestra sala de espera

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	0	5	16	23	106



Figura 29 Comodidad de sala de espera

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 71% calificó con *muy bueno* la comodidad de la sala de espera; el 15% lo evaluó como *bueno*; un 11% como regular, y un 3% como *malo*.

Tabla 30. Condiciones de aseo de nuestras instalaciones

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	0	2	18	13	117



Figura 30 Condiciones de aseo en instalaciones

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 78% calificó con *muy bueno* las condiciones de aseo en las instalaciones del laboratorio. Un 12% dijo que era *regular*; un 9% lo evaluó como *bueno*, y un 1% dijo que era *malo*.

Tabla 31. El horario de atención es favorable de acuerdo a sus necesidades

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	17	11	10	16	96



Figura 31 Horario de atención factible a necesidades del usuario

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 64% calificó con *muy bueno* el horario de atención, con respecto a sus posibilidades de tiempo. Un 11% dijo que era *bueno* y otro 11% expresó que era *muy malo*. Un 7% lo catalogó de *regular*, mientras que el 7% restante lo valoró con *muy malo*.

Tabla 32. La señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio

Calificación	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
# de respuestas	42	22	31	9	46



Figura 32 La señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio

Análisis de los resultados:

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 31% calificó con *muy bueno* la señalización que permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio. Un 28% dijo que era *muy malo* y un 21% expresó que era *regular*. Un 14% lo de *malo*, mientras que el 5% restante lo valoró con *bueno*.

Comparación en calidad de atención: Departamento de imágenes y laboratorio

En busca de comprobar la hipótesis de estudio se evalúa las medias o promedios en cada uno de los aspectos de calidad evaluados a través del cuestionario. La Tabla 33 muestra las medias para los aspectos de calidad de información, atención asistencial e instalaciones para el departamento de imágenes y laboratorio. En particular, el área de laboratorio presenta promedios más altos en atención asistencial e instalaciones, y el estadístico t estimado sugiere que dichas diferencias son estadísticamente significativas. A partir de este resultado, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que efectivamente la calidad de atención asistencial e instalaciones es mejor percibida en el área de laboratorio.

Tabla 33. Diferencias en medias de calidad de información, atención asistencial e instalaciones

Variable de prueba	Promedios		Estadístico t	Sig
	Imágenes	Laboratorio		
Calidad en la información	13,45	13,03	,89	,37
Atención asistencial	7,05	8,45	-6,07	,00
Instalaciones	15,27	16,19	-2,21	,03

Por otro lado, la Tabla 34 presenta las diferencias respecto a la percepción de seguridad de pacientes para cada área, las cuales fueron puestas a prueba mediante el estadístico de Chi cuadrado por la naturaleza dicótoma de la variable. En este aspecto se encontraron diferencias significativas en el ítem respecto a hematoma o malestar después de la toma de muestra, en el cual el departamento de imágenes de los 150 encuestados el 36% respondió que Sí y en el laboratorio solo el 24% respondió que Sí, y de acuerdo al nivel de significancia <5% se puede concluir que existe diferencias importantes en los resultados de la toma de muestras entre las dos áreas.

Así mismo, en el ítem “el servicio cumplió sus necesidades y expectativas” se obtuvo un mejor resultado en el área de laboratorio donde el 75% de la muestra afirmó que el servicio cumplió con sus expectativas frente solo 64% del departamento de imágenes, cuya diferencia resultó significativa al 95% de confianza.

En el ítem “volvería a utilizar nuestro servicio y lo recomendaría” reveló mejor resultados en el área de laboratorio donde el 75% de la muestra afirmó recomendar el servicio frente al 54% del departamento de imágenes. Esta diferencia resultó significativo al 99% de confianza.

Tabla 34. Diferencias en seguridad de paciente: área imágenes y laboratorio

Variable	Imágenes	Laboratorio	Sig.
El examen/punción fue tomada más de una vez			
No	119	120	0,5
Sí	31	30	
La toma de muestras generaron hematomas o malestar			
No	96	111	0,04
Sí	54	39	
El registro de su nombre y apellidos es el correcto			
No	20	19	0,5
Sí	130	131	
El servicio cumplió con sus necesidades y expectativas			
No	56	37	0,013
Sí	94	112	
Volvería a utilizar nuestro servicio y lo recomendaría			
No	69	38	0,00
Sí	81	112	

Por último, las diferencias respecto a oportunidad en la atención también revelaron que el servicio es mejor en el área de laboratorio, donde el 26% respondió que fue atendido inmediatamente frente solo al 8% en el departamento de imágenes. Así mismo, solo un 16% de la muestra en el laboratorio respondió que el servicio demoró más de 20 minutos, mientras en el departamento de imágenes el 70% de los participantes recibieron el servicio con más de 20 minutos de espera. Estas diferencias resultaron significativas al 99% de confianza.

Tabla 35. Diferencias en oportunidad en la atención: área imágenes y laboratorio

Variable	Imágenes	Laboratorio	Sig.
Tiempo en el que recibió el servicio			
Inmediatamente	12	40	0,00

Esperó entre 10 y 20 minutos	33	84
Esperó más de 20 minutos	104	25

Análisis de los resultados en términos generales - Comparación

Luego de contabilizar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios externos del departamento de imágenes como a los del laboratorio clínico, y después de haberlos comparado, se puede resolver que en ambas áreas el resultado es positivo, exceptuando en dos opciones: *información sobre los derechos y deberes del usuario*, y *el tiempo de espera para ser atendido*; estas dos categorías obtuvieron los resultados más bajos en porcentajes positivos, resaltando más las calificaciones negativas.

Si bien es cierto, en todas las demás opciones, los resultados son positivos, sin embargo, el laboratorio clínico logró los puntajes positivos más altos en todas las categorías, en comparación con el departamento de imágenes. Estos resultados muestran que hay dos puntos importantes por mejorar, que los usuarios, en su mayoría, han calificado con bueno y muy bueno los servicios, pero que quienes han ido al laboratorio clínico están más conformes con el servicio recibido que los que han ido al departamento de imágenes.

Aunque la mayoría de los resultados hayan sido positivos, calificados con *bueno* y *muy bueno*, cabe recalcar que estos no fueron del 100% en ninguno, es decir, hubo mayoría en porcentajes, pero no con diferencia considerable de las calificaciones negativas. Es por esto se debe desarrollar un plan de mejoras de la calidad de servicio, aplicable para el departamento de imágenes y para el laboratorio clínico, tomando en consideración los puntos analizados y que necesitan ser potenciados.

Las pruebas de comparación de medias mediante el estadístico t y comparación de proporciones de chi cuadrado, permiten concluir que la atención es mejor en el área de laboratorio en los aspectos presentados en la Tabla 36, a partir de la cual se puede corroborar la hipótesis de estudio planteada respecto a que existen diferencias significativas en la calidad de atención entre el departamento de imágenes y el laboratorio.

Tabla 36. Comprobación de hipótesis de estudio

Variable	Imágenes	Laboratorio	
Comparación de medias			
Atención asistencial	7,05	8,45	Significativa
Instalaciones	15,27	16,19	Significativa
Comparación de proporciones			
La toma de muestras generaron hematomas o malestar			
No	96	111	Significativa
Sí	54	39	
El servicio cumplió con sus necesidades y expectativas			
No	56	37	Significativa
Sí	94	112	
Volvería a utilizar nuestro servicio y lo recomendaría			
No	69	38	Significativa
Sí	81	112	
Tiempo en el que recibió el servicio			
Inmediatamente	12	40	Significativa
Esperó entre 10 y 20 minutos	33	84	
Esperó más de 20 minutos	104	25	

Capítulo IV

Plan de mejoras de la calidad de servicio aplicable para el departamento de imágenes y el laboratorio clínico

Objetivo General

Aumentar el porcentaje de satisfacción de los usuarios, respecto a la calidad de servicio recibida por parte del departamento de imágenes y del laboratorio clínico del Hospital General Guasmo Sur.

Objetivos específicos

1. Crear una base de datos de cada usuario externo atendido en el departamento de imágenes o laboratorio clínico, con base en los registros de asistencia y documentación de cada uno.
2. Impulsar una campaña sobre la calidad de servicio para los usuarios, a través de productos comunicacionales transmitidos en los diferentes canales de difusión del hospital.
3. Incrementar el nivel de servicio al usuario a través de una capacitación sobre calidad de servicio para los colaboradores y empleados del departamento de imágenes y del laboratorio clínico.

Acciones

- Creación de una base de datos de cada usuario externo, para así hacerles llegar mensajes de confirmación de entrega de sus resultados, con fecha y hora, además con información de su próximo examen o prueba médica en trámite.
- Capacitación para todo el personal de imágenes médicas y del laboratorio clínico, acerca de lo que es calidad de servicio y buena atención al usuario externo.

- Adecuar las instalaciones de la manera en que se haga sentir lo más cómodo posible al usuario externo. Pensar en los colores del área, en disminución de ruido, comodidad de los asientos, baños limpios y amplios, así como implementación de equipos e insumos cómodos, prácticos y modernos.
- Elaboración y distribución de material impreso (pancarta, revista, guía o manual) que, de manera interactiva, indique al usuario externo cuáles son los procesos idóneos que deben darse en el área que están, ya sea el laboratorio clínico o el departamento de imágenes.
- Marketing operativo: llamada a la acción. Los colaboradores o empleados del departamento de imágenes y del laboratorio clínico deberán ser parte de activaciones dentro y fuera del hospital que resalte la calidad de servicio y derechos y deberes de los usuarios externos.
- Difusión en los medios de comunicación por parte de un delegado o representante del área, acerca de campañas enfocadas en los servicios que esté brindando el departamento de imágenes y el laboratorio clínico.
- Actualización de la información del departamento de imágenes o del laboratorio clínico, que se va a difundir en la página web del Hospital General Guasmo Sur.
- Actualización de la información del departamento de imágenes o del laboratorio clínico, que se va a difundir en redes sociales.
- Conferencias en espacios abiertos en la comunidad acerca de toda la información que necesita saber el usuario externo acerca del departamento de imágenes o del laboratorio clínico.
- Hacer accesibles los días y horarios, y tiempos de atención.

Responsables

- Subdirector del departamento de imágenes o laboratorio clínico
- Empleados o colaboradores (tecnólogos, licenciados en enfermería, y médicos)
- Capacitadores
- Equipo de marketing
- Equipo de Comunicación

Costo – Recursos

Recursos

- Salas de capacitación
- Capacitadores
- Materiales de instrucción para colaboradores
- Materiales para creación de diseño e impresión de artes de difusión
- Movilización a zonas estratégicas de difusión masivos
- Creación de contenido destinado para página web.
- Creación de contenido para redes sociales y contenido
- Licenciados en Marketing
- Licenciados en Comunicación y Relaciones Públicas
- Equipos de comunicación (cámaras, micrófonos)
- Programas de diseño y edición para las computadoras

Presupuesto

Capacitación de personal (1 mes)	Estrategia de comunicación (2 meses)	Logística (2 meses)
\$3000	\$3600	\$3400

Cronograma

El Plan de mejoras de la calidad de servicio aplicable para el departamento de imágenes y el laboratorio clínico tiene un tiempo de ejecución, aplicación y análisis de resultados de 3 meses, se divide de la siguiente manera:

- Un mes en conformación del equipo de comunicación y marketing, así como creación de estrategias de difusión de la información.
- Un mes de capacitación sobre calidad de servicio y atención al usuario externo para los colaboradores del departamento de imágenes y del laboratorio clínico.
- Dos meses de aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación, respecto a la atención al usuario externo.
- Dos meses de aplicación de señaléticas y demás material comunicacional dentro del laboratorio clínico y del departamento de imágenes.

Al finalizar la aplicación del plan de mejoras se realizará el mismo cuestionario para poder comprobar si se cumplió el objetivo general.

Conclusiones

Con base en toda la información recopilada durante el proceso de investigación, se lograron extraer de los resultados obtenidos del desarrollo de cada objetivo, las siguientes conclusiones:

1. Al determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de consulta externa y emergencia se identificó que en ambas áreas el resultado es positivo, exceptuando en dos opciones: información sobre los derechos y deberes del usuario, el tiempo de espera para ser atendido; estas dos categorías obtuvieron los resultados más bajos en porcentajes positivos, resaltando más las calificaciones negativas.

De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 31% calificó de muy buena la señalización que permite acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio. El 28% dijo que era muy malo y un 21% expreso que era regular, mientras que el 5% restante lo valoró como bueno. A partir de estos resultados se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que efectivamente la calidad de atención asistencial e instalaciones es mejor percibida en el área de laboratorio que en el área de Imágenes.

2. A partir de la bibliografía revisada, se pudo determinar que para analizar la influencia de la calidad de atención que reciben los usuarios de los departamentos de imágenes y de los laboratorios clínicos, hay que tomar en cuenta las siguientes variables: información brindada al usuario por parte de secretaría; información sobre posibles riesgos; confidencialidad en los resultados; trato del personal; información sobre pasos a seguir luego del examen; repetición del examen; hematomas o dolor después del examen; verificación de nombres y apellidos correctos en los resultados; cumplimiento de expectativas sobre el servicio; recomendación del servicio brindado; comodidad de la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización; información sobre derechos y deberes del usuario; y tiempo de espera.
3. Se identificaron trabajos realizados en otros Países y en el nuestro y se adaptaron a esta investigación para crear un trabajo de calidad que satisfaga la necesidad de quien desee utilizar esta investigación para seguir llenando de literatura científica en este campo de la calidad de atención a los usuarios en este Hospital recientemente creado.
4. A través del análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en el departamento de imágenes y en el laboratorio clínico, se pudo verificar que los usuarios externos que reciben los servicios del laboratorio clínico están más satisfechos que los usuarios que han recibido los servicios del departamento de imágenes. Aunque en ambas áreas resaltan respuestas positivas, en el primero los porcentajes positivos son más altos. Las diferencias respecto a la percepción de seguridad de pacientes para cada área, las cuales fueron puestas a prueba mediante

resultado estadístico se encontraron respecto a hematoma o malestar después de la toma de muestra, en el cual el departamento de imágenes de los 150 encuestados el 36% respondió que Si y en el laboratorio solo el 24% respondió que Si y de acuerdo al nivel de significancia menos del 5% se puede concluir que existen diferencias importantes en los resultados de la toma de muestras entre las dos áreas. En el ítem de servicio cumplió sus necesidades y expectativas se obtuvo un mejor resultado en el área de lavatorio donde el 75% de la muestra afirmo que el servicio cumplió con sus expectativas frente solo al 64% del departamento de imágenes cuya diferencia es de 95% de confianza y en el ítem de si volvería a utilizar nuestros servicios y lo recomendaría se revelo que mejor resultado está en el área de laboratorio donde el 75% de la muestra afirmo que si recomendaría el servicio frente al 54% del departamento de imágenes.

Aunque la mayoría de resultados hayan sido positivos, calificados con bueno y muy bueno, cabe recalcar que estos no fueron del 100% en ninguno es decir que existieron diferencias considerables de las calificaciones negativas para lo cual se debe desarrollar un plan de mejoras.

Recomendaciones

Se recomienda que se realicen una mayor cantidad de estudios referente a la influencia de la calidad de atención en las áreas de imágenes y laboratorio Clínico así como en las demás áreas del Hospital General Guasmo Sur en vista que es un Hospital con poco tiempo de creación y se necesitan datos más específicos para evaluar la calidad que ofrece este nosocomio.

Además se sugiere que este trabajo de investigación sea impartido en las Facultades de Ciencias Médicas y de Administración del país, para que sea tomado como objeto de estudio, y promueva a nuevos proyectos de investigación así como dar a conocer esta

investigación en el personal de salud que labora en este Hospital para que tengan conocimiento de primera mano la calidad de atención que se ofrece en estas áreas y lo que piensan los usuarios de los servicios que se brinda.

Se aconseja capacitar a todos los colaboradores de las áreas de la salud acerca de temas de servicio al usuario y calidad de atención, el buen trato a los usuarios y la guía necesaria dentro del Hospital para evitar inconveniente con usuarios que se sientan incómodos por falta de conocimiento referente al lugar de ubicación de determinadas áreas.

Reforzar el comité de calidad, que tengan reuniones mensualmente para evaluar la calidad de atención brindada y que verifique el cumplimiento del manual de procedimiento propuesto y que este comité rote anualmente si fuera necesario y que sea la instancia que determine los errores que se localicen y se les dé una solución, ya que se tiene personal comprometido en atender de la mejor forma posible a los usuarios.

Dar charlas constantes al personal médico referente a cambios o disposiciones que se den en estas áreas, tener herramientas como: grupos de wasap, revisión constante de los sistemas de comunicación como sistema zimbra los cuales ayuden a mejorar la comunicación entre las guardias de trabajo y así mejorar la atención del departamento de Imágenes y Laboratorio.

Referencias

- Alvarado, W. S. (2017). Evaluación de la Calidad de la Atención Médica en el Centro de Salud Familiar El Roble. La Pintana, Servicio de Salud. *Revista Chilena de Medicina Familiar*, 1-5.
- Barrios. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia.* , 1 - 5 .
- Borré, & Ortiz. (10 de 12 de 2014). *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org>

- Cano. (2 de Septiembre de 2018). Control de Calidad en el Laboratorio Clínico. (Vera, Entrevistador)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Código Orgánico de Salud*. Quito: Asamblea Constituyente del Ecuador.
- Coronado, C. M. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Medicina Física y Rehabilitación*, 1 - 8.
- Coronado, C. S. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 1 - 8 .
- Crosby. (1987). *La Calidad no Cuesta*. Colonia: CONTINENTAL. S.A. DE C.V.
- Deming. (1982). *Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Díaz. (2013). La calidad percibida en la sanidad pública. *Revista de Calidad Asistencial*, 1 - 48.
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera 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. *Espacios*, 1-12.
- Funciones del departamento de Imagenología*. (2014). Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://instituciones.sld.cu/hodfr/funciones-del-departamento-de-imagenologia/>
- Gábor. (2015). In this issue: Laboratory Medicine Perspectives from Latin America. *eJIFCC*, 10-15.
- Gábor L. Kovács. (2015). The Journal of the international Federation of Clinical Chemistry and Laboratory Medicine. *EJIFCC VOLUMEN 26 ISSN 1650-3414*, 221 - 222.

- García , R., & Galvez , N. (2016). CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. 30-40.
- Gómez, P. M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 1-12.
- Hermida. (2014). Cuenca.
- Hermida. (2014). *Cuenca Patente n° 153.224*.
- Herrera. (2014). Satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud de III Nivel de Complejidad. *Ciencia Actual*, 14 - 19.
- Herrera Acosta , A., Hernández Escolar, J., Consuegra Mayor, C., & Mejía Cchavez , G. (2014). Satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud de III nivel de complejidad. *Ciencia Actual*, 10-12.
- Hospital General Guasmo Sur. (2018). *Flujo de pacientes atendido en los años 2017 - 2018*. Guayaquil: MSP.
- Izquierdo. (2015). Acreditación: el camino hacia la excelencia en el laboratorio clínico. *Revista de Calidad Asistencial*, 273-344.
- Jines, R. V. (2016). Evaluación del nivel de Satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico. *Latinoam Patol Clin Med Lab*, 1 - 6 .
- Jinez Jinez , H., Azucena Rojas, N., Valdes Rodriguez, Y., & Abraham Marcel, E. (2015). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico "Dayana". *Medigraphic*, 1-6.
- Juran. (1988). *Juran y la Planificación para la Calidad*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Lapo, B. G. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *ELSEVIER*, 1-9.

- Magaña. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Salud Pública de México*, 1-9.
- Medisan. (7 de Junio de 2014). *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700006
- Morales, M., & Carvajal, C. (2015). PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD VILLA CANDELARIA. *Revista Médica*, 1-5.
- Moreira, M. d. (2013). *Gestion de la Calidad y de la Innovación en Salud*. España: Estrategias de Cooperación Iberoamerica.
- Moreira, M. d. (2013). *Gestión de la Calidad y de la Innovación en Salud*. España: Estrategia de Cooperación Iberoamérica.
- Morón, U. M. (2015). Impacto de la metodología Lean en la mejora de procesos asistenciales y niveles de satisfacción en la atención de pacientes en un laboratorio clínico. *Revista de Calidad Asistencial*, 289-296.
- MSP. (2016). *Día de los Derechos Humanos*. Quito: Ministerio de Salud Pública del Ecuador.
- Oganización Panamericana de la Salud. (2001). *Calidad en la atención Pública*. Washington D. C., Estados Unidos: <https://www.paho.org>.
- OMS. (2016). *Sistema de Gestión de la Calidad en el Laboratorio*. Ginebra: Ediciones OMS.
- OMS. (10 de 5 de 2018). © 2018 WHO. Obtenido de <https://www.who.int/es>
- Paez. (2013). *Sistema para la gestión de laboratorios clínicos conforme a la norma de Calidad ISO 15189*. Quito: EPN JOURNAL.
- (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. México: Instituto Nacional de Salud Pública.

- Pérez, R. A. (2015). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 10 - 15.
- Rey Cubana Estomatol. (2015). Satisfacción de usuarios con los Servicios de Salud. *Revista Cubana de Estomatología*, 1 - 10.
- Reyes, Paredes, Legorreta, Romero, & Flores. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana de Estomatología*, 2-10.
- Rivas. (17 de Enero de 2017). *DocPlayer*. Obtenido de <https://docplayer.es/35484053-Inauguracion-del-hospital-guasma-sur-guayaquil-17-de-enero-de-2017.html>
- Sanchez. (2 de MARZO de 2016). *ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD*. Obtenido de <https://www.who.int/es>
- Sihuín, Gómez, & Ibáñez. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 30 - 42.
- Tous, A. G. (2014). Calidad Percibida en Hospitales del Servicio Sanitario . *Calidad Asistencial*, 1 - 9.
- Vargas. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los Servicios de Salud del Patronato de Pichincha*. GUAYAQUIL. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>.
- Vargas, V., & Hernandez. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 1 - 10.
- Vega , P. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2-27.

Zamora. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico*, 1-5.

Anexos

Anexo 1

Ejemplo de modelo de encuesta aplicada en temas semejantes

 <p>San Pedro y San Pablo EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN PEDRO Y SAN PABLO LA VIRGINIA RISARALDA</p>	<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO</p>	<p>CODIGO: AD-FR-026 VERSIÓN: 1 FECHA DE APROBACIÓN: 27/11/2009 PAGINA: 1 de 1</p>
---	---	--

Encuesta No: _____ Fecha: _____

Señor encuestador recuerde saludar amablemente al usuario, presentarse por su nombre y explicar el objetivo de la encuesta.

PREGUNTA	SI	NO	NO APLICA
0. Le explicaron sobre la preparación de los exámenes que lo requerían antes de la toma de la muestra			
1. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido para la recolección de la muestra?			
2. ¿Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad?			
3. ¿Alguien en el laboratorio le hablo acerca de los derechos y deberes que usted tiene como usuario?			
Mencione al menos un derecho y un deber			
4. ¿El personal que le tomo la muestra se le presento?			
Recuerda el nombre de la auxiliar que le tomo la muestra de laboratorio?			
5. Le informaron sobre donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes			
6. ¿Le explicaron en que consistía el examen de laboratorio antes de realizar la toma de la muestra?			
7. Alguien le preguntó sobre sus dudas respecto al examen que le realizaron?			
8. Le explicaron las recomendaciones a seguir después de la toma de la muestra?			
9. ¿ Si tiene alguna duda acerca de los exámenes tomados, sabe a quién contactar?			
10. ¿Le parece que las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables?			
11. Le informaron sobre la atención prioritaria que tienen los usuarios ej: embarazadas, adultos mayores, niños, personas en estado de discapacidad			
12. En general, ¿Está usted satisfecho con la atención prestada?			

Señor encuestador recuerde agradecer al usuario la colaboración prestada y despedirse amablemente

Anexo 2

Encuesta aplicada

Estimado usuario le invitamos a que evalúe los servicios que le hemos prestado. Por favor califique SU PERCEPCION DE ACUERDO A LAS SIGUIENTE ESCALA

Muy Malo Malo Regular Bueno

Excelente  1.....2.....3 

.....4.....5 

RECUERDE DILIGENCIAR DE FORMA COMPLETA SUS DATOS

FECHA	D	M	A	HORA:					
NOMBRE:				IDENTIFICACION:					
DIRECCION:									
TELEFONO:			EPS						
LABORATORIO:									
CALIDAD DE LA INFORMACION					1	2	3	4	5
1	Orientación y colaboración adecuada de parte de secretaria y facturación.								
2	La información previa para la toma de muestras y los posibles riesgos fue clara y confiable								
3	Nivel de Confidencialidad y discreción en la toma de muestras y entrega de resultados de laboratorio.								
4	Le informaron sobre sus derechos y Deberes que tiene como paciente.								
ATENCION ASISTENCIAL					1	2	3	4	5
5	El trato como paciente que le brindo nuestro personal de auxiliares y bacteriólogas fue amable, cordial y respetuoso								
6	Hubo claridad con respecto a la información suministrada referente a tarifas, copagos, y cuotas moderadoras.								
SEGURIDAD DEL PACIENTE							Sí	No	
7	La punción para la toma de muestras se realizó más de una vez								
8	La toma de muestra generó hematomas o fue en exceso dolorosa								
9	El registro de su nombre y apellidos es el correcto en el resultado								
10	El servicio ofrecido por nuestra institución cumplió con sus necesidades y expectativas								
11	Volvería a utilizar nuestro servicio y lo recomendaría.								

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION		Inmediatamente	Esperó entre 10 y 20 minutos	Esperó más de 20 minutos
12	El Tiempo en el que recibió la atención fue:			

INSTALACIONES		1	2	3	4	5
13	Comodidad de nuestra sala de espera.					
14	Condiciones de aseo de nuestras instalaciones.					
15	El horario de atención es favorable de acuerdo a sus necesidades.					
16	La señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio.					



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Vera Bustos Víctor Hugo, con C.C: # 1204428559 autor del trabajo de titulación: *INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE EMERGENCIA Y CONSULTA EXTERNA, EN EL LABORATORIO CLINICO Y DEPARTAMENTO DE IMÁGENES DEL HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS*, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 14 de Junio del 2019

f. _____
Nombre: Vera Bustos Víctor Hugo
C.C: 1204428559

REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el Laboratorio Clínico y departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur. Propuesta de un plan de mejoras.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Vera Bustos, Víctor Hugo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. Freire Quintero, Cesar Enrique Mgs. / Econ. Zambrano Chumo, Laura María MBA.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de Junio del 2019	No. DE PÁGINAS:	101
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de Servicio y Satisfacción Usuaría		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción del usuario, calidad de servicio, laboratorio clínico, departamento de imágenes, servicios de salud.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Este proyecto tiene por objetivo determinar la influencia en la calidad de atención al usuario de las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a los servicios que brindan el Laboratorio Clínico y departamento de Imágenes, a través de métodos cuantitativos, para proponer un plan de mejoras. Esto se logró mediante estudio de teorías e implementación de encuesta de satisfacción respecto a los servicios recibidos por los usuarios a través de un conjunto de variables cuantitativas que los identifique. Donde se utilizó pruebas de medias con estadístico t que se comparó con los promedios obtenidos en aspectos de calidad asistencial, información e instalaciones, se suma porcentajes para estos tres aspectos y tiene el promedio, por el contrario para los ítems de Si y No y los de oportunidad de atención se comparó las proporciones el estadístico de prueba en este caso es Chi cuadrado y dice que existen diferencias importantes en la cantidad de personas que dijeron que si en el área de Laboratorio en comparación con los que dijeron que si en el departamento de Imágenes. Trabajo de investigación que permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de imágenes como del laboratorio clínico. Las conclusiones fueron que los usuarios externos que reciben los servicios del laboratorio clínico están más satisfechos que los usuarios de los servicios del departamento de imágenes, aunque en ambas áreas se resaltan respuestas positivas. Destacando que los puntos más altos en ambas mediciones se obtuvieron en la confidencialidad en el proceso y en los resultados.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0997247525	E-mail: victor_1815@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº DE REGISTRO (en base a datos)			
Nº DE CLASIFICACIÓN			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			