

REPÚBLICA DOMINICANA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
(UTECO)
“Universidad Patrimonio de la Comunidad”



Facultad de Ciencias y Humanidades
Escuela de Bioanálisis

Proyecto de Grado Para Optar por el Título de
Licenciadas en Bioanálisis

Título:

Evaluación de la Calidad Interna en el Área de Química Clínica de los Laboratorios
Clínicos

Presentado por:

Temis Orquidea Jerez Regalado

Yuleysi Paulino Bautista

Antonia Adames

Lissy Mariel Tavera de Jesús

Estephany Polo Nolasco

Marlin Stefany Ramos Oviedo

Magdelin Borgen Díaz

María Gisela Reinoso Vásquez

Domeiryz Jiménez

Asesorado por:

Silvia Milagros García

Cotuí, Prov. Sánchez Ramírez
Año Académico 2021

TÍTULO:

Evaluación de la Calidad Interna en el Área de Química Clínica de los Laboratorios Clínicos

Hoja de evaluación

Título: Evaluación de la Calidad Interna en el Área de Química Clínica de los Laboratorios Clínicos

Por: Temis Orquidea Jerez Regalado, Yuleysi Paulino Bautista, Antonia Adames, Lissy Mariel Tavera de Jesús, Estephany Polo Nolasco, Marlin Stefany Ramos Oviedo, Magdelin Borgen Díaz, María Gisela Reinoso Vásquez, Domeiryz Jiménez.

Trabajo de Grado sometido a la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO).
Como requisito parcial para obtener el título de Licenciadas en Bioanálisis.

Profesor asesor

Miembro de Comité Evaluador

Miembro de Comité Evaluador

Miembro de Comité Evaluador

Director Escuela de Bioanálisis

Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades

Calificación_____



REPÚBLICA DOMINICANA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

Declaración de autoría

Fecha			
Nombres y apellidos de los sustentantes	Temis Orquidea Jerez Regalado Yuleysi Paulino Bautista Antonia Adames Lissy Mariel Tavera de Jesús Estephany Polo Nolasco Marlin Stefany Ramos Oviedo Magdelin Borgen Díaz María Gisela Reinoso Vásquez Domeiryz Jiménez		
Programa			
Título del trabajo de investigación de grado			
Modalidad			
Declaración del Autor Los conceptos emitidos en el presente trabajo de grado, son responsabilidad de los sustentantes del mismo. Las citas, consultas bibliográficas se han realizado respetando el derecho de autor; por tanto, se libera a la UTECO de su responsabilidad, sin embargo, para la reproducción total o parcial se requiere de su autorización.			
Teléfono de contacto (fijo / móvil)			
E-mail			

Tabla de contenido

Hoja de evaluación	ii
Declaración de autoría	iii
Agradecimientos	vi
Dedicatoria	vii
Resumen	xviii
Capítulo 1: Descripción del Escenario	1
1.1 Descripción del contexto del proyecto	1
1.2 Diagnóstico del estado actual	3
1.3 Descripción del problema específico a solucionar con el proyecto	6
1.4 Análisis del problema	8
1.5 Análisis de objetivos	9
1.6 Justificación del proyecto	10
1.7 Análisis de alternativas	12
1.8 Análisis de involucrados	13
1.9 Pertinencia de la propuesta	14
Capítulo 2: Revisión de Literatura o Marco Referencial	15
2.1 Marco conceptual	15
2.2 Antecedentes	17
2.3 Marco teórico	20
2.3.1 Control de calidad en los laboratorios clínicos	20
2.3.2 Evaluación de la calidad en los laboratorios clínicos	22
2.3.3 El servicio al cliente en el laboratorio clínico	25
Capítulo 3: Propuesta de solución del problema seleccionado	29
3.1 Descripción de la propuesta	29
3.2 Alcances y limite	29
3.3 Objetivos	30
3.3. 1 General	30
3.3.2 Específicos	30
3.4 Definición de acción	31
3.5 Cadena de resultados	31
3.6 Matriz lógica	32

3.7 Plan de acción	34
3.8 Cronograma de implementación.....	35
3.9 Presupuestos	36
3.10 Análisis de factibilidad.....	37
3.12 Sostenibilidad.....	39
Capítulo 4: Gestión y organización de la solución	40
4.1 Estructura organizacional de la gestión	40
4.2 Identidad institucional	41
4.3 Descripción de la gestión e integración	41
4.4 Descripción de calidad para el cambio	42
4.5 Monitoreo y seguimiento	42
4.5 Evaluación y participación	42
Capítulo 5: Consideraciones Finales	44
5.1 Análisis y conclusiones	44
5.2 Recomendaciones	47
5.3 Propuesta de acción y/o línea de investigación	48
Referencias.....	51

Agradecimientos

A Dios:

Por ser nuestro guía y acompañarnos en el transcurso de nuestra vida, brindándonos paciencia y sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas.

A la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO):

Gracias a nuestra casa de estudios, hemos llegado al final de esta importante etapa. Tú que nos abriste las puertas a un gran porvenir, lleno de ilusiones y nuevos sueños por alcanzar, ¡te mereces todo nuestro agradecimiento!

A las maestras Eva Abreu y Arelis Romero:

Quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pudiéramos crecer día a día como profesionales, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

A nuestra asesora Milagro García:

Principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Las sustentantes

Dedicatoria

A Dios: Por ser nuestro creador y ayudarme a cumplir esta gran meta de mi vida. Además, de brindarme su protección estuvo para mí en cada segundo, para escuchar mis angustias y llenarme de ánimo y fortaleza.

A mi madre Fátima Regalado: Porque ha sido un ejemplo de lucha, de perseverancia y dedicación, por enseñarme a luchar cada día para lograr mis objetivos, por estar siempre firme en sus decisiones y no dejarme caer dándome amor y apoyo incondicional sin pedirme nada a cambio y ser siempre un ejemplo a seguir.

A mi padre Rafael A. Jerez: Por su apoyo y por inculcar en mí la importancia de estudiar.

A los hijos Emili Nicole Pavón y Elian Rafael Pavon: Fueron mi mayor inspiración para convertirme en profesional, los amo profundamente.

A mis hermanas Ruthcelia Jerez, mi ángel de la guarda, que está en el cielo, guía mis pasos y siempre estará en mi corazón y mis pensamientos. **A Juri Jerez:** Gracias por su apoyo incondicional en todo este proceso y siempre estar a mi lado.

A las colegas Victoria Ventura, Arinelsy antigua y Darlenis Colón: Por haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidaré; por brindarme su amistad sincera y apoyo en todo momento Muchas gracias, las quiero mucho.

Temis Orquídea Jerez Regalado

Dedicatoria

A Dios: Gracias por la vida, por mi familia y por todo lo maravilloso que nos regala cada día más y por hacer este sueño realidad, ser profesional gracias por tanto señor.

A mi padre Juan de Dios Paulino Ruiz: Por hacer de mí una persona de bien y motivarme para seguir estudiando, gracias a Dios por tener un padre como tú. Te amo papi.

A mi madre Anastacia Bautista Tavarez: Por siempre apoyarme, gracias por siempre estar en todo momento por la motivación que siempre he recibido sobre todo por ser Super especial en mi vida. Te amo mami.

A mis hermanos Joel Bladimir Paulino Bautista, Rosangelica Paulino Bautista y Yoanny Altagracia Paulino Bautista: Gracias por su apoyo incondicional hacia mí y siempre estar a mi lado los adoro con todo mi corazón.

A mi esposo Raúl Mckenzie: Por siempre ser mi bastón en tantos momentos difíciles, apoyarme en esta trayectoria, gracias por ayudarme a realizar este sueño, amor este logro es tuyo.

A los hijos Yulenny Rashell Mckenzie Paulino y Rauniel Mckenzie Paulino: Por ser mi motivación y mi deseo a seguir adelante, en busca de un mejor futuro para brindarle lo mejor a ustedes los amo.

A mis compañeras: Temis Orquídea Jerez, Lissy Mariel Tavera, Magdelin Borgen , María Gisela Reinoso, Domeiryz Jiménez, Estephany Polo , Antonia Adames, Marlin Stefany Ramos : por su apoyo incondicional en este proceso . Gracias por creer en mí, las quiero mucho.

Yuleysi Paulino Bautista.

Dedicatoria

Le doy gracias a Dios por la vida, salud privilegio de elegir la carrera de bioanálisis. Ya que por ella siento amor, vocación dedicación, para servir a los de más.

Me la dedico a mí misma ya que no tenía quien me apoyara, mentalmente y económicamente, porque cuando dije que iba a estudiar, muchas personas me dijeron, que soy una madre soltera con cuatro hijos y sin empleo.

Que dejara eso, que me dedicara a mi hijo, yo era mayor de edad y no iba a salir con nada. Pero no le presté atención a esa palabra, seguí hacia delante no me deje intimidar. En lo económico fue difícil, porque cada trimestre lo pagaba de dos a tres plazos, porque nunca tenía el pago completo.

Muy poca veces pague pasaje, me iba pidiendo bola; no recuerdo cuando fui a la cafetería, no tenía dinero para comprar. Compraba los folletos, con sacrificio de lo poco que conseguía. Pasaba mucha hambre, me sentía muy débil de salud; cuando me tocaba un día entero en la universidad de clases sin comer, sentía mareo y se me iba la visión. Cuando tenía exposición, no veía la lectura porque me mareaba y perdía la visión.

Los profesores creían que no sabía leer, ellos no entendían lo que me pasaba, por una situación grave de economía, que me estaba afectando la salud. Decidí ir al médico porque no me sentía bien de salud, el médico me mandó hacer una cuanta analítica.

Sólo salí con una anemia grave, tenía el hematocrito 22. El médico me dijo que si no me alimentaba; que si seguía así no iba a terminar mi carrera. Me aconseje por sí misma, decidí ir a un laboratorio, después que termine todas la pasantía, a ayudarlo, con la esperanza de que me enseñaran y en un futuro me dieran empleo, a los dos meses, me pagaban servicio, a los cuatro meses me fijaron.

Ahí cambio mi vida, la salud, mi mente, porque cada día estoy adquiriendo más conocimiento sobre mi carrera como bioanalista. A papá Dios la gracia, por darme la fuerza de no darme por vencida y tener la valentía de no mirar hacia atrás, hoy estoy en la cima.

Antonia Adames

Dedicatoria

Primero y ante que nada: Quiero dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por darme la fuerza y el coraje para ser de este sueño realidad, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo mi período de estudios.

A mi madre: Cecilia de Jesús, dedico con todo mi corazón pues sin ella no lo había logrado tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo, en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía te amo.

Mi padre: Juan José Tavera gracias por compartir cada momento conmigo y siempre estar dispuesto a brindarme tu ayuda.

También agradezco a mis hermanos: Julia Peralta y en especial a Ariel Tavera, pues cada día me motivo para seguir mi estudio sentó en mi base de responsabilidad y deseos de superación, en el tengo el espejo en el cual que quiero reflejar por su virtudes infinitas y su gran corazón me llevan admirarlo cada día más.

Mi hija: Leysha Lissmar R. Tavera; porque desde el instante que supe que vendría al mundo empecé amarte, aun si conocerte, gracias a ti he aprendido a valor más mi familia y trato de ser una mejor persona, y le pido a Dios la fortaleza y sabiduría para ser de ti una persona de bien, cuando llega el nacimiento, de un nuevo ser es señal de que hay nueva esperanza para continuar.

A mis familiares: Wendy de Jesús, Clariza de Jesús, Giolkys Vicente, Ivelisse Colon, Crecencio Guzmán, Alberto Galvez , Joelvis Colon, Amauris Guzmán, Miguelina Núñez, Lorenza de Jesús, Agripina de Jesús Janeiry Vilorio, Massiel Agramonte, Wanner Missael, Maria de Leon, Wandry de Jesús . También a mis sobrinos Leira Giodel, Juan Manuel y Aisha. En especial a mi tío Bienvenido de Jesús y su esposa Milagro por siempre brindarme su mano amiga y ayúdame en todo momento.

A mis amigas: Laura Casso, Ismeli Camilo, gracias por siempre estar a mi lado en las buena y en la mala y darme su apoyo para poder realizar mi sueño la quiero mucho.

A mis compañeras: Temis Orquídea Jerez, Yuleysi Paulino, Magdelin Borgen: Por su apoyo incondicional en este proceso. Gracias por creer en mí, las quiero mucho.

Lissy Mariel Tavera de Jesús

Dedicatoria

A Dios, gracias por la vida, por mi familia, por ayudarme a lograr el sueño más anhelado; ser profesional. Gracias por ser una hija especial tuya mi Dios.

A mi padre, Víctor Manuel Polo Cruz, por haberme dado la vida y poner su confianza en mí, gracias.

A mi madre Enelcida Nolasco, por darme la oportunidad de ser tu hija, nunca dejare de dar gracias a Dios, por haberme dado una madre como tú, por tu apoyo incondicional, por enseñarme valores, por estar en todo momento y confiar. Te amo mami.

A mi tía Berta Deyanira Polo Cruz, gracias por tu amor hacia mí, por tu apoyo incondicional y comprensión, por todos tus consejos y por preocuparte por mí en todo momento, es un privilegio ser tu sobrina.

A mi esposo William Marte Ureña, por ser siempre mi apoyo en tantos momentos difíciles, gracia por ayudarme en esta trayectoria a realizar este sueño y depositar tu confianza, te amo.

A mis hijas, Edelin Marte Polo y Wislaia Marte Polo, ustedes han sido mi inspiración y fortaleza para seguir enfrentando cada adversidad durante este trayecto y vencer.

A mis hermanas Kénida María Trinidad Calderón y Katherine Polo Nolasco, además de hermanas, amigas, gracias por su apoyo. Las amo.

Estephany Polo Nolasco

Dedicatoria

A Dios: Por haberme dado las fuerzas necesarias de luchar en este trayecto llamado vida y sobre todo por darme salud.

A mi madre: Gracias madre mía por tus consejos y por nunca dejarme caer cuando ya pensaba que no podía más, espero y tus palabras de aliento no me falten nunca, Te adoro.

A mi papá: Viejito de mi vida gracias por este logro que es nuestro, estaré eternamente agradecida por todo el esfuerzo que has hecho por mí y nunca decirme que no cuando en verdad te necesitaba, espero que puedas acompañarme y sigas viendo cumplir mis sueños y seguir siendo tu orgullo. I love you.

A mis hermanos: Xiomary y Deybi: Esto es de ustedes también, espero y puedan estar conmigo siempre y disfrutar de mis logros.

A mi novio Alvis: Gracias por llegar a mi vida y motivarme a seguir luchando por mis sueños, por qué desde que llegaste has sido luz en mi oscuridad. Gracias a tí quiero ser mejor cada día. Te amo.

A mis compañeras de universidad: Magdelyn, Leticia Miguelina, Arinelsi, fueron lo mejor que UTECO me pudo dar, gracias por apoyarme y ayudarme cuando las necesité, las quiero.

Marlin Stefany Ramos Oviedo

Dedicatoria

A Dios todo poderoso: Gracias padre mío por darme la vida, la fortaleza y motivación por seguir adelante, gracias por ser mi guía y mi luz cuando estuve perdida, gracias a ti divino señor por darme la vida, la fuerza, el amor y la sabiduría para alcanzar el éxito. Gracias señor.

A mis padres: Claribel Díaz y Genaro Borgen Herrera, quienes con su palabra de aliento no le dejaban caer para que continuaré con mis estudios y siguiera hacia delante, infinitas gracias.

A mis hijos: Oscar Brismar Cleto Borgen y Elian Manuel Acosta Borgen, por ser mi fuente de inspiración para poder superarme cada día más y seguir hacia delante.

A mi compañero: José Pericle Acosta Velásquez por haberme brindado sus consejos, motivarme para continuar y avanzar con mis estudios para poder lograr esta meta que he alcanzado en mi vida.

A mis compañeras de estudio: Arinelsi Antigua, Leticia Miguelina Mendoza y Marlin Ramos por ser un grupo guía y fieles compañeras, por estar para mí cuando más las necesité, gracias por su compañerismo y amistad incondicional.

A mis hermanos: Mayerlin Borgen Díaz y Frankeli Borgen Díaz, quienes siempre estuvieron presente y depositaron su confianza en mí en que podría lograr esta meta. Gracias por siempre motivar y aconsejar que lo podría lograr, porque de alguna u otra forma ustedes gozarán de este éxito.

A mi prima: Yamilex Villanueva Rodríguez, por estar presente es este proceso que es el de culminar mi carrera, apoyarme, motivarme y siempre confiar en mí, este éxito también es tuyo.

A mi cuñada: Verónica Vásquez, por estar siempre a mi lado motivándome brindándome su aparte invariable que me sirvieran para toda la vida disciplina.

Magdelin Borgen Díaz

Dedicatoria

A Dios: Por permitirme tener y disfrutar a una familia, gracias por estar ahí en cada decisión y proyecto, por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de mi carrera, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa y lo justa que puede ser.

A mis padres: Bartolo Reinoso e Ysidra Vásquez, por traerme al mundo y confiar plenamente en mí.

A mi hija: Cristal Marie Belén Reinoso por ser la mayor fuente de inspiración en esta carrera,

A mis hermanos: En especial a Yanery Reynoso, y a mis otros 3 hermanos, por su apoyo, así mismo a Nancys Cabrera y a mis amigos, por estar ahí en cada momento.

Me siento muy orgullosa de lo lejos que pude llegar, y, sé que lo he logrado gracias al apoyo incondicional que estas personas han tenido en mí.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes, he logrado concluir con éxito un proyecto, que al principio parecía interminable, gracias por la confianza tan amena que depositaron en mí.

María Gisela Reinoso Vásquez

Dedicatoria

A Dios: Que con su inteligencia infinita no me ha desamparado en la construcción de este gran logro y me ha permitido vivir juntos a mis seres queridos uno de mi más grande sueño.

A mi tía María Cristina Jiménez: A quien hago responsable de lo que hoy soy , porque tanto en la vida académica como en la personal ha sido mi madre, mi mentora, mi amiga, con sus estrictas pero llena de buenas intenciones correcciones me ha encaminado por el camino del bien. *”Gracia tía te amo”*

A mi hijo Starling Rosario: Quien ha sido mi más grande fuente de inspiración y me ha dado un motivo para luchar hasta alcanzar todos mis sueños.

A mi madre Dominga Jiménez: Por permitirme la existencia, por su gran dedicación y empeño en dar lo mejor de ella para mí. **Te amo.**

A mi esposo Cecilio Rosario: Gracia por no dejarme sola y mantenerte firme en los momentos difíciles a lo largo de este proceso.

A la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental: Por ser la universidad en la cual decidí formarme y no me ha defraudado, debido a que cuenta con excelente facilitadores que me han brindados todos los conocimientos que tengo.

Domeiryz Jiménez

Resumen

REPÚBLICA DOMINICANA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
(UTECO)
Universidad Patrimonio de la Comunidad



Título: Evaluación de la Calidad Interna en el Área de Química Clínica de los Laboratorios Clínicos

Sustentado por: Temis Orquidea Jerez Regalado, Yuleysi Paulino Bautista, Antonia Adames, Lissy Mariel Tavera de Jesús, Estephany Polo Nolasco, Marlin Stefany Ramos Oviedo, Magdelin Borgen Díaz, María Gisela Reinoso Vásquez, Domeiryz Jiménez.

Asesora: Silvia Milagros García.

El presente proyecto de investigación consiste en la evaluación de la calidad interna en el área de química Clínica de los laboratorios clínicos, con la finalidad de contar con un documento que permita orientar y definir de manera secuencial, sistemática y con claridad los elementos que se deben tomar en cuenta para la realización de un adecuado desarrollo de un servicio de calidad. Tuvo como objetivo diseñar un plan de mejora continua de la calidad interna en el área de química clínica de los laboratorios clínicos, teniendo como objetivos específicos: Determinar la situación actual del área clínica del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata; identificar cuáles son los problemas de los procesos y las mejoras que se pueden aplicar en los mismos; establecer la forma en la que se aplicarán las mejoras y los logros con su implementación.

El estudio tiene un diseño no experimental, con un enfoque mixto y el tipo de estudio fue el documental. La población estuvo compuesta por los bioanalistas y usuarios de los laboratorios clínicos del municipio de Villa La Mata. Para la elaboración del mismo, se

aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos: Inductivo, deductivo y analítico. Se emplearon la recopilación de la información a través de fuentes bibliográficas provenientes de libros, revistas, páginas de internet e informantes claves; la misma fue revisada, organizada y analizada.

Con la implementación de este proyecto se contribuye a la solución del problema que se ha venido presentando sobre la evaluación de la calidad interna en el área de química clínica de los laboratorios clínicos, el cual se espera que provoque un impacto positivo en la mejora de la calidad del servicio ofrecido. Se espera observar un cambio de aptitud en todo el personal de salud del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata.

En el proyecto se concluye que, el área de química clínica de los laboratorios clínicos están abocados a cumplir los requisitos exigidos en una norma de calidad y a que ese cumplimiento les sea reconocido por una entidad competente. En ello están interesadas tanto las propias organizaciones profesionales como las autoridades sanitarias. Es la norma a aplicar por los organismos nacionales y oficiales de la calidad que deseen confirmar o reconocer la competencia de los laboratorios otorgando la acreditación.

Capítulo 1: Descripción del Escenario

1.1 Descripción del contexto del proyecto

Municipio de Villa La Mata

Villa La Mata es un municipio de los más jóvenes del territorio que conforma la provincia Sánchez Ramírez en la República Dominicana. Lo que se conoce hoy como La Mata, en tiempo de la Restauración se denominaba El Higüero o Higüerito; y no era más que un pequeño caserío localizado en el Camino Real Cotuí-La Vega y cuyo centro se ubicaba en una casa grande de madera situada en el camino que conduce a La Soledad y La Bija, propiedad de la familia Romero. A la parte Norte del caserío, después de la entrada de Los Corozos, se le llamaba La Sigua y a la parte Sur, El Cruce (García, 2014).

El municipio de La Mata está ubicado en la parte Norte-Oeste de la provincia de Sánchez Ramírez. Sus límites territoriales se expanden al Sur y Este con el Municipio de Cotuí, al Oeste el Municipio de Fantino, al Norte con los Municipios de Pimentel y Las Guaranas, ambos pertenecientes a la provincia Duarte y en términos macro geográfico está ubicado en el hemisferio occidental, parte Este de la isla Española (sub región Nordeste), situada entre los 17.5 y 20 grados latitud Oeste. En lo que respecta a su relieve ocupa un territorio llano, casi en su totalidad. Estas llanuras son el resultado de la cercanía al río Yuna por el efecto de sus crecidas (Quezada, 2016).

Entre los centros hospitalarios y laboratorios clínicos de Villa Mata están:

Hospital Villa La Mata: Fue creado en julio del 2002 con el nombre Sub Centro Villa La Mata, luego se le cambió como Hospital Municipal Villa La Mata. En septiembre del mismo año quedó constituido su primer equipo de salud, bajo la dirección de la Dr. Melo Víctor Gomera y como Administrador Lorenzo (Lolo), como Jefe de Enfermería la Licda. Mariestela Rosario conjuntamente con 2 Licda. y 1 Licdo. y 23 Auxiliares de Enfermería; 1 Licda. de laboratorio como jefa de esa área la Licda. Eva Abreu conjuntamente con 5 Licda.

más y donde comenzó a funcionar previas especialidades de todo el personal médico y paramédico como son: Servicio de Medicina General, Pediatría, Gineco-Obstetra, Cardiología y un Médico Cirujano.

En Agosto del 2003 Llega como Director el Dr. Juan Cáceres, acompañado del Licdo. Lorenzo como Administrador. Luego en el 2004 entra como Directora la Dra. Julia Elisa García Romero con el Licdo. Manuel Sánchez como administrador, quien muere y quien queda por él su hijo José Manuel Sánchez, que al poco tiempo es sustituido por el Licdo. Leandro Morales.

Actualmente el personal de Laboratorio con que cuenta son 15 Bionalistas. En el mismo se realizan todas las pruebas: Hematología, Serología, Química, Bacteriología, Parasitología, etc. El nuevo Hospital Municipal de Villa La Mata dispone de una cartera de servicios que incluye Laboratorio clínico y emergencia 24/7, Medicina general, Ginecología, Ginecobstetricia, Pediatría, Medicina interna, Cirugía general, Sonografía, Odontología, Medicina Familiar, Salud Mental (Psicología), Rayos X y Epidemiología, entre otros.

Laboratorio clínico Cassó Núñez: Inició sus labores el 20 de enero de 1998 a cargo de las Licdas Viviana Cassó Rojas y Ramona Cassó Núñez, en la actualidad están laborando y se encuentra ubicado en la calle principal, frente a la escuela Básica rural Héctor Manuel Sánchez, de Villa La Mata, Provincia Sánchez Ramírez, ofrece los servicios de hematología (hemograma, triglicéridos, urea, creatina); serología (VDRL, HIV, hepatitis B y C, pruebas de embarazo, tipificación; pruebas especializadas como PSA, toxoplasmosis.

Laboratorio clínico Licda. Jáquez: Fue fundado en el año 2000, su encargada y dueña es la Lida. Marisol Jáquez. Está ubicado en los Higueritos de Villa La Mata, Provincia Sánchez Ramírez, frente al hospital municipal de Villa La Mata.

Centro diagnóstico de Villa La Mata: Inició sus labores el 14 de septiembre del 2016, la encargada del laboratorio es la Licda. Ángela Regalado, está ubicado en la calle principal

del Barrio INESPRES en Villa La Mata, brindan diferentes servicios como: Sonografía, odontología, rayos X, laboratorios, entre otros.

1.2 Diagnóstico del estado actual

Enfoque metodológico

En la elaboración del presente proyecto se aplicó el enfoque mixto, debido a que es necesario medir, cuantificar y cualificar las problemáticas halladas para después poder llegar a proponer y determinar la solución más adecuada al nivel de las mismas según corresponda; debido a que existen diferentes aspectos que es necesario y oportuno medir en base a indicadores, pero al mismo tiempo evaluar y valorar desde el punto de vista cualitativo que brinda un valor agregado importante acorde a la naturaleza del tema objeto del presente proyecto (Cortés & Rojas, 2012).

Diseño y tipo de estudios

El diseño es un método específico, una serie de actividades sucesivas y organizadas, que deben adaptarse a las particulares de cada investigación, y que indican las pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos. El presente proyecto tiene un diseño no experimental, con un enfoque cualitativo; es no experimental, pues los sustentantes no manipularon las variables objeto de estudio y es cualitativa porque utilizó la recolección de datos sin medición numérica (Sabino, 2004).

El tipo de estudio será el documental; ya que el mismo se realizará con fuente de carácter documental de información bibliográfica. Es documental ya que se auxilia de teoría a través del uso de textos y documentos escrito sobre el tema. Se recopilan los criterios expuestos por algunos autores que han escrito sobre el tema (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Informantes claves o población

La población estuvo compuesta por los bioanalistas y usuarios de los laboratorios clínicos del municipio de Villa La Mata.

Métodos y técnicas de recolección de datos

Para la elaboración del proyecto se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos: Inductivo, deductivo y analítico.

El método inductivo como el que va de lo particular a lo general; parte de verdades previamente establecidas como principios particulares, para luego aplicarlo a casos generales y comprobar así su validez. En esta investigación se aplicó el método de la inducción en dos fases: en la recolección de los datos y el describir y analizar la información (Hernández, et, al, 2014).

El método deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciéndose de ellas conclusiones. Este método se utilizó en diversas fases, al recoger la información, en los antecedentes, en el análisis y al exponer el trabajo (Bernal, 2010).

En cuanto al método analítico, plantea que por medio al análisis se estudian los hechos y fenómenos separando sus elementos constitutivos para determinar su importancia, la relación entre ellos, como están organizados y cómo funcionan estos elementos. Este método se utilizó al exponer el trabajo (Vargas, 2012).

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga (García, 2017).

En el proyecto se utilizó como técnicas el fichaje, el cual permitió acumular datos, recoger ideas para, posteriormente, organizarlos de acuerdo con las diversas temáticas tratadas. Se usó la ficha de resumen, de síntesis y la de paráfrasis. Las fichas de contenido ayudó a manejar los datos de autores y los del equipo investigador. Además este tipo de estudio se basa en técnicas de localización, fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos.

Instrumentos de validez

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que el instrumento realmente mide la variable que pretende medir. En la presente investigación no se utilizó ningún tipo de instrumento como el cuestionario; en ese sentido la validación sólo se hizo de los contenidos bibliográficos y esta se realizó por la asesora y los expertos establecidos por la UTECO (Hernández et.al, 2014).

Procedimientos

Para llevar a cabo el siguiente proyecto se realizó el siguiente proceso:

Se hizo la solicitud de título de investigación al comité investigador. Luego la formulación de propuesta de investigación. Iniciándose con la revisión de fuentes de información del material bibliográfico relacionado con la investigación y estudios anteriores. Después de realizar la identificación y descripción del objeto de estudio seleccionado para desarrollar, se ubicó, discriminó, seleccionó las fuentes de información, tanto documentales como bibliográficas, las cuales fueron consultadas, analizadas, para obtener el marco teórico que fundamenta el estudio.

En base a las informaciones recolectas, los antecedentes y marco teórico se presentó un análisis crítico y analítico de la autoría de los sustentantes reforzados con citar de fuentes. Finalmente se procedió a las conclusiones pertinentes, tomando como referencia los objetivos del estudio y recomendaciones de lugar.

Métodos y técnicas de análisis de datos

Se empleó la recopilación de la información a través de fuentes bibliográficas provenientes de libros, revistas y páginas de internet; la misma fue revisada, organizada y analizada. Se presentó un análisis crítico y analítico, reforzados con citar de los autores señalados en el estudio.

1.3 Descripción del problema específico a solucionar con el proyecto

Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos. La percepción de los pacientes sobre la calidad de un servicio de salud, habla mucho a la hora de criticar la eficiencia de un determinado centro de salud, pues si los beneficiados, en realidad no lo son, habrá mucho que hacer para cambiar este panorama. (Naranjo & Pineda, 2019).

En la actualidad debido a los cambios tecnológicos, se ha visto la necesidad de actualizar el servicio, ya que es una herramienta importante porque comprende la calidad que se brinda en el laboratorio clínico, la misma es un factor que está cobrando cada día más relieve. La evaluación de los servicios es una herramienta que se usa para medir la calidad de los servicios ofrecidos, esto es con el fin de corregir o mejorar la calidad de este. (González, 2019).

La calidad en los servicios de la salud, principalmente se enfocaba a aspectos netamente técnicos; sin embargo, actualmente se está haciendo mucho énfasis en la parte humana, midiendo la calidad desde la percepción del paciente. Es evidente, que los usuarios desconocen muchos aspectos técnicos; razón por la cual, es importante que la atención logre satisfacerlos y que la comunicación sea adecuada, para que ellos perciban que la institución sanitaria brinda un servicio de calidad integral, en donde se incluyen tanto aspectos técnicos como humanos. (Correa, 2015).

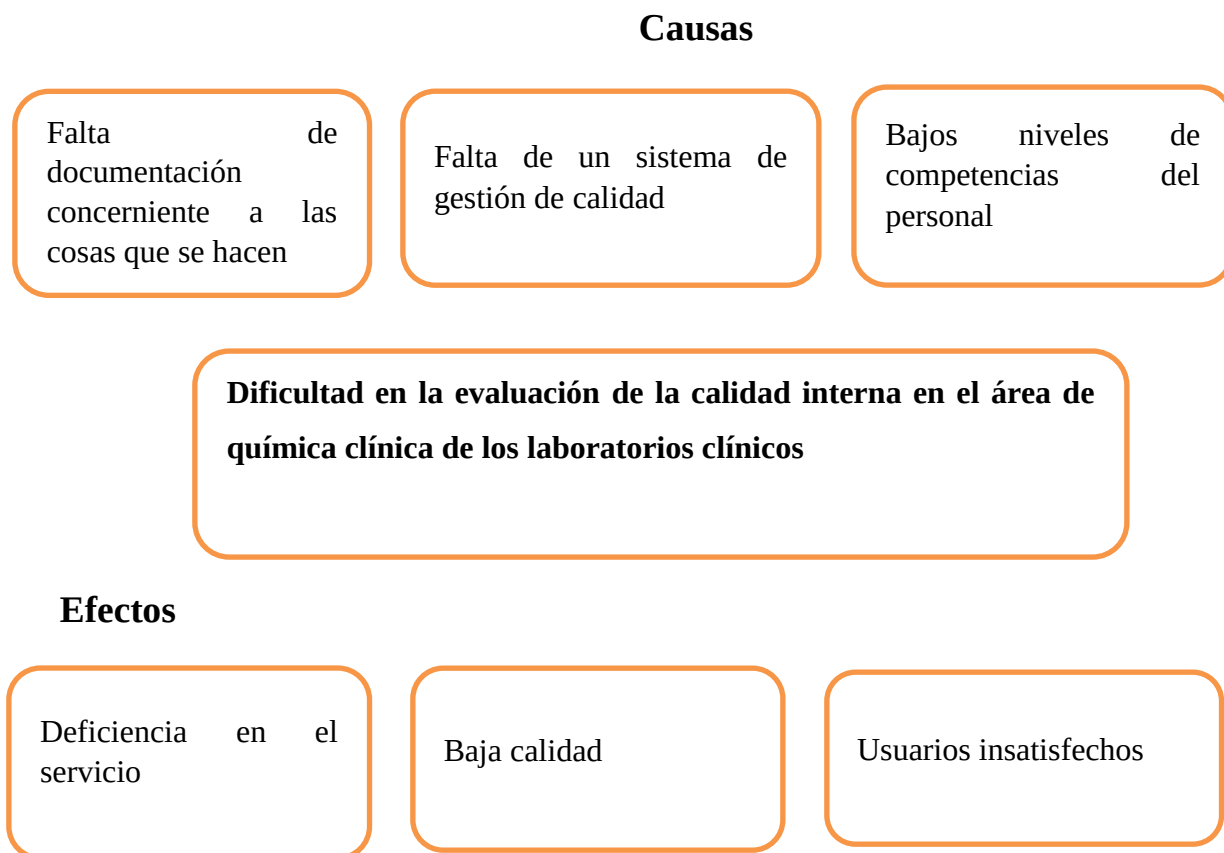
El progreso que ha mostrado el país enfocado a la obtención de altos índices de calidad en los servicios de atención de la salud ha sido considerado en breves rasgos como lento, debido a la deficiencia que ha existido en la reestructuración del Sistema Nacional de Salud, la falta de ejecución de proyectos, la redefinición de leyes, estrategias y políticas que fortalezcan el sistema de salud; es por eso, que se ha sugerido que la atención de tipo integral debe de adoptar un proceso de mejora y adaptación de acuerdo a la propuestas de las estrategias sanitarias. (Coppiano, 2019).

Podría ser que uno de los problemas de calidad que se presentan en área de química clínica de los laboratorios clínicos es la falta de documentación concerniente a las cosas que se hacen, así mismo se percibe que una cantidad razonable de los usuarios de los laboratorios se sienten insatisfecho con los servicios recibido y al observar esta situación, se considera que los laboratorios clínicos de Villa La Mata, no están ofreciendo un servicio de calidad a los usuarios que asisten a ellos. Al parecer, se han implementado procesos que buscan mejorar la calidad en la atención, pero el problema radica en que todas las actividades para esta mejora parten desde un punto de vista técnico, sin tomar en cuenta el enfoque hacia la calidad percibida por los usuarios.

Es posible que las diferencias manifestadas se deban a la falta de un sistema de gestión de calidad, debido a los bajos niveles de competencias del personal que labora en el área de química clínica de los laboratorios clínicos, a los instrumentos de laboratorios y la competencia técnica acreditada que asuma el compromiso del laboratorio por la calidad, así también demuestra una garantía sobre el funcionamiento, control y la capacidad de satisfacer los requisitos técnicos necesarios para la mejora de la calidad asistencial a los pacientes. También es necesario implementar un programa de capacitación y motivación, que involucre a todo el personal que intervienen en los laboratorios clínicos, a fines de garantizar una mayor satisfacción a los usuarios de los laboratorios.

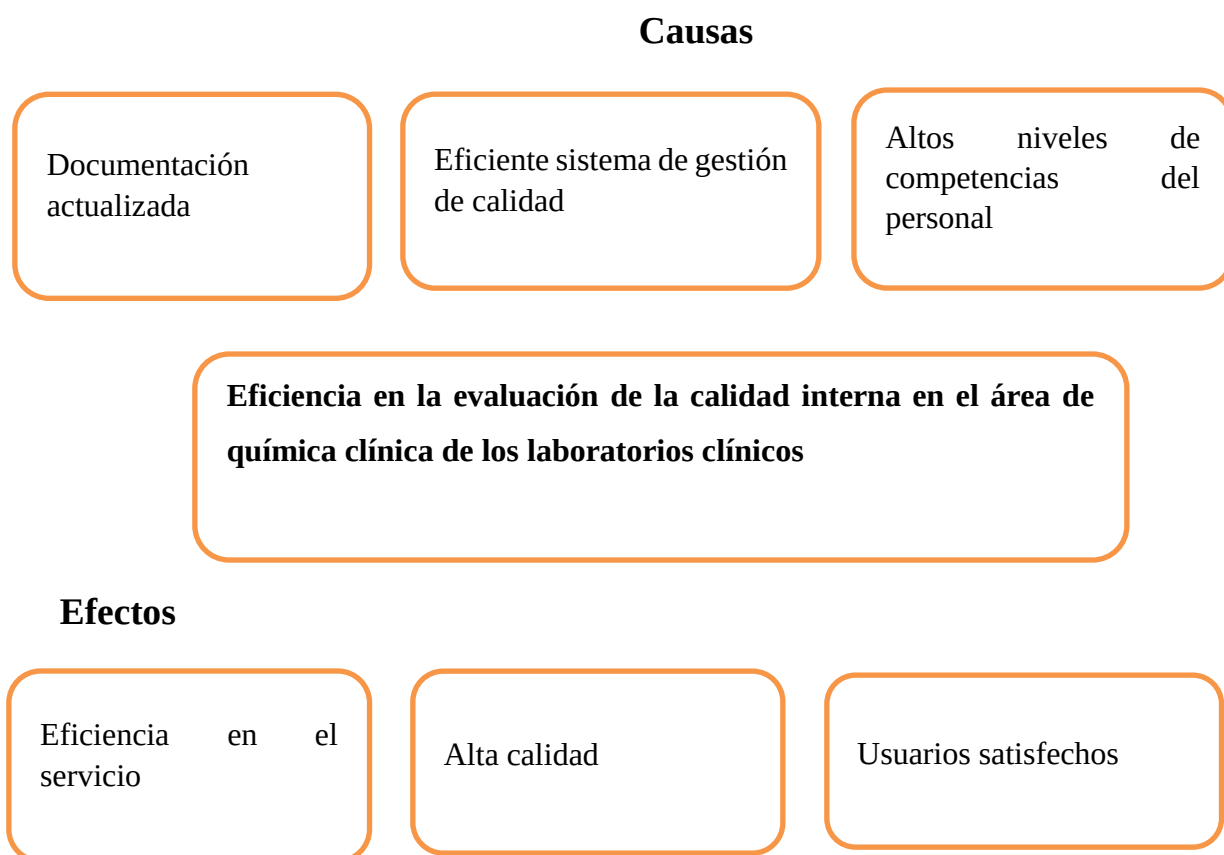
1.4 Análisis del problema

Para facilitar la comprensión de la problemática a resolver, se presenta el siguiente gráfico:



1.5 Análisis de objetivos

Para facilitar la comprensión de la problemática a resolver, se presenta el siguiente gráfico:



1.6 Justificación del proyecto

La calidad es el elemento importante que nace de la relación de un servicio o producto con las personas en general, cuando se trata del medio comercial la relación se produce con los clientes y cuando se hace énfasis en el medio o mercado de la salud la relación se genera en los pacientes, la calidad es evaluada a través del funcionamiento de un servicio o producto. Se ha tomado en cuenta que la calidad es determinada de acuerdo a las necesidades de una persona, su valoración viene dada en base a la capacidad que tiene un producto o servicio para cubrir todas las necesidades de los individuos. (Álvarez, 2015).

Conocer la situación actual de la calidad del servicio, desde el punto de vista del usuario, es necesario para la evaluación, retroalimentación y adecuado direccionamiento de las acciones desarrolladas para el logro de la visión. Tener un pleno conocimiento de la realidad es necesario para implementar los cambios que deban realizarse para el mejoramiento institucional y, sobre todo, el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios. (Naranjo & Pineda, 2019),

La calidad del servicio es un tema de interés dentro de las diferentes industrias, sobre todo en los servicios de la salud. El motivo por el cual se considera la calidad del servicio importante es porque incide en el comportamiento de los usuarios internos y externos; puesto que su imposición dentro de la atención sanitaria puede generar que las personas satisfagan sus necesidades, su ausencia, puede provocar que éstas se sientan insatisfechas. (Coppiano, 2019).

El presente proyecto tiene como finalidad proponer estrategias que garanticen la máxima calidad en los laboratorios clínicos. El mismo tiene valor teórico, ya que se puede aplicar hacia otras áreas del conocimiento; podría ser utilizado como fuente de consulta. Tiene alcance social ya que se implica mucho la evolución del servicio al cliente y esto a su vez es de suma importancia para la imagen que se quiere brindar. Posee además implicaciones prácticas que permiten la evaluación del mismo con acciones reales que

suceden dentro del establecimiento del laboratorio, partiendo de la insatisfacción de los usuarios.

Hay que dejar en claro la importancia del trabajo de investigación, debido a que los beneficiarios directos serán los usuarios que asisten a los laboratorios clínicos, ofreciendo un servicio integral. Los beneficiarios indirectos son los familiares que, al tener a sus seres queridos con buena salud, permite fortalecer el núcleo familiar; además de contribuir a la mejora la calidad, que en consecuencia beneficiará al personal que labora dentro del laboratorio clínico.

De la misma manera, servirá como referencia bibliográfica para la universidad UTECO, ya que habrá disponible en la biblioteca de la misma, un ejemplar donde otros investigadores podrán conocer sobre las conclusiones y resultados arrojados por la misma. Para las sustentantes resulta sumamente importante, ya que en todo el trayecto de investigación se han enriquecido los conocimientos sobre el tema en cuestión y se profundizará ampliamente sobre temática relacionada directamente con la evaluación de la calidad interna en el área de química clínica de los laboratorios clínicos.

1.7 Análisis de alternativas

Alternativas	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Talleres de formación para los bioanalistas	Formar a los bioanalistas para el mejoramiento de sus funciones	Formar a los bioanalistas al 100% para que desarrollen un servicio de calidad	Registro de asistencia Carta de solicitud
Seguimiento y acompañamiento a los bioanalistas	Continuar con el seguimiento y acompañamiento de los bioanalistas para el mejoramiento de sus funciones	Al concluir el proyecto todos los bioanalistas serán capacitados	Fichas de acompañamientos Fotos
Entregas de equipamientos y reactivos	Incentivar las entregas de equipos y reactivos para mejorar la calidad de los laboratorios clínicos	Que todo los laboratorios reciban los equipos y reactivos	Entrega de equipos y reactivos Fotos

1.8 Análisis de involucrados

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
Ministerio de Salud Pública	Contar con laboratorios clínicos que funcionen bajo todos los reglamentos emanados del Ministerio de Salud Pública para mejorar la calidad en el servicio	-Carencias de monitoreo y seguimientos a los laboratorios -Falta de seguimiento y apoyo a las capacitaciones	Fichas de acompañamientos -Cumplimiento del cronograma de la supervisión y monitoreo y seguimientos a los laboratorios.
Laboratorios clínicos	Ofrecer un servicio con los estándares más alto de calidad	-Carencias de equipos y reactivos -Ausencia de talleres de formación	-Gestionar recursos para resolver la problemática. -Solicitar apoyo al Ministerio de Salud Pública
Bioanalistas	Crear espacios para la reflexión, que conlleven al intercambio de experiencias, con mira a mejorar y desarrollar planes de manera personal y colectiva.	-Poco entrenamiento en base a las nuevas herramientas tecnológicas.	-Implementaciones de talleres para subsanar la problemática.

1.9 Pertinencia de la propuesta

Los cambios producidos durante los últimos años en el sector salud han motivado un constante incremento en las pruebas de laboratorio, tanto en cantidad como en variedad y complejidad y han transformado al laboratorio clínico en una parte cada vez más importante de la atención del paciente. Por las mismas razones, día a día hay mayores exigencias para que los laboratorios clínicos utilicen sus recursos efectivamente y se desempeñen con excelencia.

Este proyecto tiene información de investigación que busca detallar todo tipo de información que se pueda utilizar en lo que corresponde al servicio al cliente entre otros, y establecer relación entre las dos variables que forman parte de este proyecto; ampliar la relación entre el servicio al cliente y su satisfacción.

Mediante el plan se busca partir del conocimiento previo que el recurso humano posea y potencializar la participación y motivación e incorporar en cada uno de los colaboradores, un cambio de actitud. Con la ejecución de la propuesta, se debe mejorar continuamente en la complejidad del servicio, consiguiendo con ello un bien que beneficie no solamente al usuario.

Capítulo 2: Revisión de Literatura o Marco Referencial

2.1 Marco conceptual

Calidad: Es el conjunto de características de un producto o servicio que le confiere la aptitud necesaria para satisfacer e incluso superar las necesidades y expectativas del cliente o usuario. (Avila & Malambo, 2014).

Calidad de servicio: Esta es medida en función a las expectativas que posee el usuario sobre un producto o servicio recibido, por lo que se debe de evaluar de forma constante que se implementen los procesos de acuerdo a las normas de calidad, para evitar ineficiencias en el servicio, implementando mejoras en la atención brindada (Bañuelos, 2018).

Control de la calidad: Es la parte la gestión de la calidad orientada a examinar y conocer el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos o requisitos de los procesos, de los productos o de los servicios del laboratorio la parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar la confianza de que se cumplen los requisitos de la calidad exigida. (Avila & Malambo, 2014).

Diagnóstico: Busca descubrir las muestras de una enfermedad que es un conjunto de signos y síntomas, la misma que darán como resultado una evolución de causa específica.

Evaluación de los servicios: Es una herramienta que se usa para medir la calidad de los servicios ofrecidos, este método de evaluación busca comparar, analizar y verificar, si existen desacuerdos con el servicio que se está brindando, esto es con el fin de corregir o mejorar la calidad de este. (González, 2019).

Cliente: Es una persona natural o jurídica que recibe los servicios profesionales ofrecidos por otra persona de igual o diferentes características, es decir, cliente es aquella persona que realiza un pago a cambio de recibir un servicio que satisfaga su necesidad y cumpla con sus expectativas. (González, 2019).

Factores de riesgo: Es una característica, condición o comportamiento que aumenta la probabilidad de contraer una enfermedad o sufrir una lesión. (Pérez, 2017).

Fiabilidad: Es la capacidad de mostrar al usuario o cliente seguridad sobre el servicio o producto brindado, se refiere a la confianza emitida sobre las acciones que está realizando el médico o prestador de servicios reduciendo los errores durante la atención. (Rilo, 2018).

Gestión de la calidad: Se refiere a un conjunto de actividades coordinadas como sistema, para dirigir una organización en lo relativo a la calidad. Comprende una política y objetivos, la planificación, el aseguramiento, el control y la mejora de la calidad. (Pérez, 2017).

Laboratorios clínicos: Son aquellos donde los expertos en diagnósticos clínicos desarrollan los análisis que contribuyen al estudio, la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de los problemas de salud. Estos establecimientos cuentan con equipo humano y tecnológico para realizar todo tipo de examen que requiera la medicina moderna. (González, 2019).

Planificación de la calidad: es la parte de la gestión de la calidad que establece los objetivos de la calidad y especifica los procesos operativos y los recursos necesarios para lograr dichos objetivos. (Avila & Malambo, 2014).

Política de calidad: es el conjunto de intenciones, fines y objetivos y orientación de una organización referente a la calidad, según el compromiso expresado por su máximo responsable. (Avila & Malambo, 2014).

Química clínica: Es la rama del laboratorio clínico encargado de determinar los valores de diferentes componentes químicos del suero o plasma. (León & Mero, 2012).

Servicio: Es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. (González, 2019).

Usuarios: Los que reciben el servicio de laboratorio entre los que se encuentran: médicos, pacientes, prestadores de servicio de salud e igualas médicas. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2011).

2.2 Antecedentes

González & Pérez (2009), en una investigación titulada “Control de Calidad de los Laboratorios Clínicos en el Área de Coproparasitología Ciudad Bolívar, Estado Bolívar”. Concluyendo que el parásito con mayor identificación fue *Entamoeba coli* y el menos identificado fue *Ascaris lumbricoides*, los cambios en el diagnóstico es el error más cometido en el examen de heces y que todos los laboratorios participantes aplican medidas de control de calidad interno en el área de coproparasitología.

Coronado & Hernández (2012), en un estudio realizado en La Vega titulado “La Aplicación de las Normas de Calidad en los Laboratorios Clínicos del Municipio de La Vega”. Concluyendo que de acuerdo a las encuestas realizadas en los diferentes laboratorios se visualiza que el 33% de ellos no han implementados el sistema de calidad, mientras que las normas nacionales de calidad de los laboratorios sólo las poseen un 55%, en cuanto un 45% restante no poseen las normas de calidad y que sólo un 78% de los encuestados no contienen el manual de calidad, mientras que el 33% de los encuestados cumplen con los requisitos necesarios para la habilitación y el 67% está en proceso.

Ávila & Malambo (2014), en una investigación realizada en Colombia, titulada “Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud que brinda el Laboratorio Clínico de ese Centro de Salud con cama Vitalio Sara Castillo del Municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del Año 2013. El principal resultado que se halló fue que el laboratorio no cumple con los requerimientos físicos ni de recurso humano como para brindar un servicio de calidad.

Tejada, Medina & Otáñez (2015), realizaron un estudio en UTECO titulado “Control de Calidad en los Laboratorios Público y Privado de la Provincia Sánchez Ramírez octubre-noviembre 2015”. Concluyendo que la norma de calidad de mayor aplicación en los laboratorios clínico público y privado de la provincia Sánchez Ramírez son de la salud pública y asistencia social, que la mayoría de estos laboratorios clínico tienen usos de manual de control de calidad y que la mayor de estos laboratorios clínico trabaja en diferentes áreas y pocos de ellos en bacteriología, con preparación académica.

Bonilla, Corsino & Gabin (2016), en una investigación realizada en San Francisco de Macorís titulada “Control de Calidad en el Área de Uroanálisis”. Concluyeron que el 100% de estas bioanalistas en estudio aseguraron que en estos laboratorios existen un % de control de calidad en los trabajos y que todas correspondiente a un 100% conocen el manual de control de calidad de los diferentes centros de salud públicos y privados que ellos laboran.

Mendívil (2017), llevó a cabo una investigación en Perú, que lleva como título “Calidad de Atención en el Laboratorio Clínico: Perspectiva de los usuarios de emergencia del Instituto Nacional De Salud Del Niño”. Se concluye que los elementos identificados por los usuarios como significativos en la atención constituyen en retos para los gestores de este servicio médico de apoyo a fin de fortalecer la atención con un enfoque hacia la persona. El tema referido tiende relación este trabajo de investigación porque ambos se enfocan en mejorar y fortalecer la atención al cliente, cuyo enfoque debe dirigirse a las personas.

Peña, Tavares & de la Cruz (2018), en una investigación realizada en UTECO titulada “Control de calidad de los laboratorios clínicos desde la perspectiva de los usuarios (Cotuí) año académico 2017-2018”. Concluyendo que de 11 laboratorios clínicos que conforman el municipio de Cotuí, entre ellos 3 públicos y 8 privados, se entrevistaron 377 usuarios, estos laboratorios clínicos son más visitados por el sexo femenino, la edad más visitada a los laboratorios fue de 58 a 62 años y la zona más frecuentada fue la urbana; los usuarios están conforme con la atención brindada, con relación a la entrega de resultados a tiempo, también los usuarios están conforme con las condiciones de los equipos de laboratorio.

Calderón (2018), en un estudio realizado en Perú titulado “Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018”. Las conclusiones precisaron que el nivel de Satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones.

Naranjo & Pineda (2019), en un estudio desarrollado en Ecuador titulado “Determinación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019”. El equipo investigador concluye que, el grado de satisfacción de los usuarios es alto, pues más de la mitad de los encuestados refiere estar “satisfechos” y “muy satisfechos” con la calidad de atención recibida.

Sosa, Matías Benítez y Sala (2019), en una investigación llevada a cabo en la UTECO, titulada “Control de Calidad en los Laboratorios Clínicos Públicos y Privados de Villa La Mata”. El equipo investigador concluye que en cuanto al nivel de calidad de los equipos de laboratorio de Villa La Mata, se comprobó que sólo 2 de ellos tienen aparatos modernos, pero ninguno tienen aparatos obsoletos, todos los equipos están en excelentes condiciones y en buenas condiciones, ninguno de ellos en malas condiciones, todos hacen la analítica de rutina, menos bacteriología.

2.3 Marco teórico

2.3.1 Control de calidad en los laboratorios clínicos

La calidad de un laboratorio se puede definir como la exactitud, fiabilidad y puntualidad de los resultados analíticos notificados. Los resultados analíticos deben ser lo más exactos posible, todos los aspectos de las operaciones analíticas deben ser fiables y la notificación de los resultados debe ser puntual para ser útil en el contexto clínico o de la salud pública. (OMS, 2016).

La calidad es definida como la capacidad de un producto o de un servicio para conseguir el objetivo deseado, es una cualidad mejorable y medible; un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios. El concepto de calidad se ha ido incorporando a la atención médica, desde hace ya varios años, los servicios de salud se han preocupado, porque la atención que se preste a los usuarios sea de calidad. (Avila & Malambo, 2014).

En ese orden de ideas, Vera & Trujillo (2016), plantean que la calidad de atención en los servicios de salud ha sido instaurada como un conjunto de componentes que inciden en la satisfacción y en la fidelización de pacientes y usuarios. La calidad es el grado con el cual un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Los pacientes que acuden a las instituciones de salud como los laboratorios clínicos esperan obtener servicios médicos accesibles, una atención con cortesía y oportunidad, en un ambiente agradable, información relacionada con su padecimiento por parte del personal de salud, equipo y material adecuado para la atención; así como personal suficiente y con capacidad profesional y técnica.

La calidad en la atención médica al usuario consiste en otorgar con equidad, oportunidad, humanismo, con el uso de la tecnología apropiada, con resultados congruentes, con el objetivo de la atención y satisfacción de las necesidades de salud y expectativas del

usuario, prestador de servicios e institución donde se otorga dicha atención. (Avila & Malambo, 2014).

La calidad es un concepto relativamente subjetivo en el que lo importante es armonizar las expectativas de los clientes, con las especificaciones de las estructuras y de los procesos, con los resultados en términos de efectividad, eficiencia y eficacia. Dado que no es posible mejorar lo que no ha sido controlado, medido, definido, y documentado, tampoco es posible evaluar la calidad de los laboratorios sin un marco de referencia válido en términos de amplitud y profundidad. (Evans, 2005).

La calidad en los laboratorios clínicos puede contribuir de manera importante a mejorar la salud de la población. El desarrollo científico y tecnológico de la medicina de laboratorio, ha provocado que la importancia de los resultados analíticos haya crecido en forma constante, generando retos que se deben resolver no sólo desde la perspectiva tecnológica y económica, sino sobre todo desde el punto de vista humano.

Según Arellano (2009), los laboratorios clínicos requieren de instalaciones que ofrezcan un buen servicio y que no representen peligro, por lo tanto requieren iluminación, ventilación, campanas extractoras de gases, mesas de trabajo, etcétera, todas en buenas condiciones, con ciertas características que permitan el buen funcionamiento para que presten excelente servicio.

Es de interés para los laboratorios competentes que su capacidad sea verificada con un proceso de inspección, una evaluación adecuada con estándares adecuados y la afirmación pública de la calidad de sus procesos. La acreditación es una intervención externa en un laboratorio para demostrar su capacidad de proporcionar un servicio de alta calidad.

Los laboratorios clínicos están abocados a cumplir los requisitos exigidos en una norma de calidad y a que ese cumplimiento les sea reconocido por una entidad competente. En ello están interesadas tanto las propias organizaciones profesionales como las autoridades sanitarias. Es la norma a aplicar por los organismos nacionales y oficiales de la calidad que

deseen confirmar o reconocer la competencia de los laboratorios otorgando la acreditación. Dicho de otra manera, acreditar un laboratorio es reconocer de manera formal su aptitud para prestar los servicios o pruebas analíticas que tiene acreditadas, asegurando su calidad. (Fernández, 2005).

El establecimiento de Programas Nacionales de Certificación o Acreditación de la Calidad en el laboratorio, requiere básicamente de dos elementos: 1) Normas oficiales y 2) Normas internacionales como ISO 9001:2000, además de que se debe incluir programas de evaluación externa de la calidad certificados. Las normas de calidad en el laboratorio clínico pueden ser de cumplimiento obligatorio cuando se dictan con rango de normativa legal de los gobiernos para la regulación de los laboratorios clínico o de cumplimiento voluntario, como las normas emitidas por algunas sociedades científicas. (Arellano, 2009).

2.3.2 Evaluación de la calidad en los laboratorios clínicos

El proceso de evaluación es una herramienta para examinar el rendimiento del laboratorio y compararlo con las normas, los análisis comparativos o el rendimiento de otros laboratorios. La evaluación puede ser interna (realizada dentro del laboratorio empleando para ella a personal propio) o externa (realizada por un grupo o una agencia ajena al laboratorio). Las normas de la calidad en el laboratorio constituyen una parte importante del proceso de evaluación y sirven de puntos de referencia para el laboratorio. (OMS, 2016).

Naranjo & Pineda (2019), plantean que para alcanzar una excelencia de calidad en el laboratorio clínico, éste debe contar con los siguientes componentes: a) Calidad Técnica: para lograr este punto se requiere dos aspectos importantes: primero se debe hacer lo correcto, lo que se traduce a tener decisión, y lo segundo a hacerlo correctamente para lo cual se requiere de juicio y habilidades. c) Calidad de interacción entre el equipo de salud y los pacientes y sus familiares: el objetivo es lograr empatía con el paciente y sus familiares, para ello es muy importante que haya una comunicación de calidad, entre el médico, el paciente, el equipo de

salud y los familiares. d) Adecuado manejo de los costos de atención: es vital mantener políticas adecuadas para poder realizar correctamente las diferentes gestiones.

La gestión de calidad es un aspecto establecido por el deseo del usuario, cuando se trata de calidad existe un problema potencial y que se ha generado durante la oferta de productos o servicios, ese inconveniente ha producido que las entidades tengan debilidades en cuanto a la creación de calidad, ya que en el mercado no todas las personas tienen las mismas necesidades, deseos o gustos; esto provoca que exista un esfuerzo mayoritario por parte del laboratorio por tratar de satisfacer a todos los usuarios por igual, es por esta razón que se puede decir que existen varios y diferentes estándares de calidad. (Arias, 2013).

La evaluación es un aspecto primordial de la gestión de la calidad en el laboratorio y se puede llevar a cabo de varias formas. Uno de los métodos de evaluación que se utilizan frecuentemente es el de la evaluación externa de la calidad. (OMS, 2016).

De acuerdo con Naranjo & Pineda (2019), los principales modelos para evaluar la calidad sanitaria son: a) MODELO SERVQUAL: usa una encuesta enfocada en 5 dimensiones, en las que requiere opiniones del usuario sobre el servicio recibido, sugerencias, mejoría o impresiones. B) MODELO SIUSEX2: busca generar opiniones de los usuarios en base a sus experiencias en 3 áreas hospitalarias: consulta externa, hospitalización y urgencias. c) MODELO SERVQHOS: este es un instrumento que mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible y el proceso intangible de la atención en salud.

La calidad de los servicios se implica dentro del medio como la distancia de la diferencia que hay entre lo que esperan las personas con lo que terminan realmente recibiendo, personajes reconocidos en el ámbito de la calidad han comunicado que el ofrecer un servicio con un gran nivel de calidad crea la posibilidad de ahorrar costos. La calidad del servicio es un aspecto que tiene la competencia para determinar que las organizaciones puedan permanecer dentro del mercado globalizado, por otro lado cuando se toma como

referencia al aspecto sanitario la calidad es ese fenómeno que tiene la actitud para establecer el desarrollo humano. (Ramírez, Priego, & Armenta, 2016).

Naranjo & Pineda (2019), plantean que para generar un nivel de calidad alto en el servicio que se brinde dentro del laboratorio clínico tiene que existir de por medio el compromiso de los colaboradores para con la institución de salud. El compromiso es lo que permitirá que cada uno de los trabajadores se vincule emocionalmente con el laboratorio produciendo que cada acción que lleven a cabo la realicen velando por la reputación del establecimiento.

Haciendo referencia a la calidad se menciona que el enfoque de la misma se encuentra perfectamente vinculado con cada uno de los valores, habilidades y virtudes de los colaboradores que forman parte de un laboratorio; a lo largo de la historia se ha reconocido a la calidad como ese proceso que se desarrolla con el objetivo de lograr que las personas encuentren perfección en un servicio o producto; no obstante para conseguir esto se necesita de la participación y compromiso de todos los colaboradores. (Vargas & Vega, 2015).

Según Naranjo & Pineda (2019), hay tres enfoques para poder evaluarla, estos son:

1. Estructura: al evaluar este campo debemos notar que las instalaciones y el equipo sea el adecuado, que haya una buena organización y eficiencia de su personal y finalmente que los programas de atención medica se cumplan de la mejor manera.
2. Proceso: son las actividades que llevan a cabo los médicos para beneficio de los pacientes, para evaluar este aspecto se ha propuesto dos técnicas: la primera se basa en una observación directa y la segunda a través de información registrada.
3. Resultado: los resultados se evalúan basándonos en la recuperación y/o restauración de la salud del paciente.

Para poder lograr el más alto nivel de exactitud y fiabilidad, es esencial realizar todos los procesos y procedimientos del laboratorio de la mejor forma posible. El laboratorio es un sistema complejo, que implica muchos pasos de actividad y a muchas personas. La complejidad del sistema exige que se lleven a cabo de forma adecuada diversos procesos y procedimientos. Por tanto, el modelo de sistema de gestión de la calidad, que examina todo el sistema, es muy importante para lograr un buen rendimiento en el laboratorio. (OMS, 2016).

De acuerdo con Naranjo & Pineda (2019), la calidad de la atención médica puede ser garantizada mediante mecanismos de gestión interna y externa.

- 1) Mecanismos externos: también se les conoce como mecanismo de regulación externa y son: a) Certificación: o reconocimiento a una persona o institución por el cumplimiento de ciertos requisitos pre establecidos. b) Licenciamiento: permiso para que un profesional o una organización pueda ejercer una profesión, servicios u ocupación, mediante el cumplimiento de ciertos estándares.
- 2) Mecanismos internos: a) Monitoreo: se refiere a la medición periódica del cumplimiento de dichos estándares. b) Mejoramiento: hace referencia a los diferentes métodos, técnicas que se usan para mejorar la calidad de los servicios. c) Acreditación: reconocimiento a una organización por cumplir ciertas normativas, estándares o reglas a la hora de brindar un determinado servicio.

2.3.3 El servicio al cliente en el laboratorio clínico

Un buen servicio al cliente es aquel que genera empatía con el cliente, es decir, se debe poner en los zapatos del cliente, así sabrá qué es lo que necesita y como quiere ser tratado. El servicio al cliente por su parte es intangible, es decir, no puedes tocarlo, su objetivo es la satisfacción a través de causar experiencias positivas del servicio. El servicio al cliente ha tenido un largo recorrido por muchos años dentro de las empresas, a su vez esta

ha evolucionado con el desarrollo de la tecnología, teniendo como consecuencia ventajas e inconvenientes. (González, 2019).

El servicio al cliente comprende varios factores, no solo en cuándo, porqué y cómo, se realiza la compra o se adquiere el servicio, sino que tiene que resaltar el servicio al cliente desde el saludo, la adquisición del bien o servicio, hasta cuando este se retire de nuestras instalaciones y tenga consigo la satisfacción que le ha brindado nuestro servicio.

En ese sentido, Díaz (2018), plantea que un cliente satisfecho es un cliente feliz, este volverá por el producto o servicio una y otra vez, es aquel que divulgara entre amigos y demás contactos la positiva experiencia que brinda la empresa; “es publicidad gratis y de las más efectivas”; conocer la expectativas, gustos y tendencias de los pacientes, es decir saber lo que opina y piensa, es fundamental para la satisfacción, permanencia y seguridad del negocio.

Las organizaciones industriales, comerciales o gubernamentales proveen productos o servicios que pretenden satisfacer las necesidades o requisitos del usuario. Tales requisitos muchas veces son presentados como especificaciones, sin embargo, las especificaciones técnicas no pueden por sí mismas garantizar que los requisitos del usuario fueron alcanzados, cuando se presentan desviaciones, deficiencias en las especificaciones o en el mismo sistema de la organización. Por consecuencia, esto ha conducido al desarrollo de normas de sistemas de calidad que complementen los requisitos del producto o servicio dados en las especificaciones técnicas. (Arellano, 2009).

Según González (2019), las características del servicio al cliente son las siguientes:

- a) Es persevero porque se puede producir y consumir en el mismo momento
- b) Intangible, no se puede percibir con los sentidos
- c) La oferta del servicio es prometer y cumplir
- d) El foco del servicio es la satisfacción del cliente
- e) Es continuo quien lo produce a su vez es proveedor del servicio.

Bitrago (2010), en cuanto al enfoque al cliente, establece que hay que entender que las necesidades actuales y futuras de los pacientes, cumplir con sus requerimientos y tratar de exceder sus expectativas. Cada colaborador en todos los niveles es la esencia de toda la

organización y su participación permite que sus habilidades contribuyan al crecimiento, beneficio del laboratorio y contribuye a la satisfacción al cliente el cuanto al servicio brindado.

La satisfacción de los pacientes y usuarios dentro del medio sanitario presenta una gran importancia sobre la atención que se brinde dentro de un hospital o establecimiento de salud. Tener conocimiento de la satisfacción o insatisfacción de las personas con respecto a los servicios recibidos ayuda a que se realicen estrategias o actividades para contrarrestar procesos internos deficientes o fortalecer los servicios que presentan un nivel óptimo de calidad. (Nieto, 2018).

La satisfacción de las personas que acuden a los centros de atención médica detallan las experiencias que viven los usuarios con respecto a un balance que se presenta entre las expectativas y la forma de llevar a cabo las actividades internas dentro del laboratorio para prestar determinado servicio de salud. Se conoce que la satisfacción tiene un vínculo con aspectos como la cultura, las necesidades que tiene la persona y sus expectativas en base a un servicio en particular e inclusive está unida a la institución sanitaria. (Messarina, 2016).

La satisfacción de los usuarios ha venido obteniendo una participación fundamental, su funcionamiento cada vez está abarcando más espacio en el mercado como un indicador apto para mostrar resultados en base a los servicios que son brindados en las diferentes instituciones sanitarias. Hoy en día se han hecho presentes varios factores que están vinculados a la satisfacción y por consiguiente a la retención de usuarios. (Díaz, 2018).

La satisfacción del cliente es un aspecto circunstancial dentro del entorno de la salud, el accionar llevado a cabo por el personal sanitario debe de cumplir con varios aspectos para satisfacer a los pacientes y usuarios, su desenvolvimiento será el puente que origine la posibilidad para que las personas creen buenos comentarios acerca del servicio ofertado en alguna institución hospitalaria. (Calderón, 2018).

En la actualidad el servicio al cliente es una herramienta importante porque comprende la calidad y calidez que se brinda, teniendo en cuenta que su carta hoy en día es brindar también un buen servicio en las redes sociales y páginas web que es lo que se maneja hoy. La evaluación de los servicios sirve para estudiar las necesidades del cliente, en base a cuáles son sus expectativas con el producto o servicio, se considera recomendable evaluar antes, durante y después de brindar el producto o servicio, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente. (González, 2019).

Capítulo 3: Propuesta de solución del problema seleccionado

3.1 Descripción de la propuesta

El presente proyecto de investigación consiste en la evaluación de la calidad interna en el área de química Clínica de los laboratorios clínicos, con la finalidad de contar con un documento que permita orientar y definir de manera secuencial, sistemática y con claridad los elementos que se deben tomar en cuenta para la realización de un adecuado desarrollo de un servicio de calidad.

Este proyecto es de suma importancia para los laboratorios de Villa La Mata. El mismo surge como respuesta a una idea que busca ya sea la solución de un problema; la propuesta es pertinente, ya que la misma responde a los lineamientos de investigación de la UTECO. El proyecto es atractivo, pues, con la realización del mismo, se generaría beneficios para los bianalistas y usuarios que asisten al área de química clínica de dichos laboratorios, esto permite determinar que la realización del mismo es viable.

Las actividades de capacitación y de transferencia de tecnología serán el sustento de la viabilidad técnica y social del proyecto. El plan que reúne y dirige estas actividades contempla, según los casos y necesidades, eventos de carácter amplio y dirigido a las comunidades en su conjunto, con capacitaciones selectivas dirigidas a alcanzar mejoras en la calidad del servicio en el área de química de los laboratorios clínicos de Villa La Mata.

3.2 Alcances y limite

Delimitación espacial:

Este proyecto se llevará a cabo en el área de química clínica del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata.

Delimitación temporal:

Este proyecto se realizará durante el período Enero – Agosto del 2021.

Alcance investigativo:

Evaluación de la calidad interna en el área de química clínica del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata.

3.3 Objetivos**3.3. 1 General**

Diseñar un plan de mejora continua de la calidad interna en el área de química clínica de los laboratorios clínicos.

3.3.2 Específicos

- Determinar la situación actual del área clínica del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata.
- Identificar cuáles son los problemas de los procesos y las mejoras que se pueden aplicar en los mismos.
- Establecer la forma en la que se aplicarán las mejoras y los logros con su implementación.

3.4 Definición de acción

Con la implementación de este proyecto se contribuye a la solución del problema que se ha venido presentando sobre la evaluación de la calidad interna en el área de química clínica de los laboratorios clínicos, el cual se espera que provoque un impacto positivo en la mejora de la calidad del servicio ofrecido. Se espera observar un cambio de aptitud en todo el personal de salud del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata.

3.5 Cadena de resultados

Insumos	Productos	Actividades	Involucrados	Resultados
Laboratorios clínicos que funcionen bajo todos los reglamentos emanados del Ministerio de Salud Pública para mejorar la calidad en el servicio	1: Laboratorios clínicos equipados	1. Talleres de formación para los bioanalistas que laboran en el área de química clínica de los laboratorios clínicos 2. Seguimiento y acompañamiento a los bioanalistas del área de química clínica de los laboratorios clínicos 3. Entregas de equipamientos y reactivos en el área de química de los laboratorios clínicos	Directivos del Ministerio de Salud Pública Bioanalistas Personal del laboratorio Equipo investigador	Bioanalistas capacitados y motivados Seguimiento y acompañamiento realizado Instalación de equipos tecnológicos Usuarios satisfecho

3.6 Matriz lógica

Matriz de marco lógico de impacto

Matriz lógica				
	Resumen narrativo	Indicadores objetivamente verificables	Medios de verificación	Hipótesis, supuesto y riesgo
Impacto	Ofrecer un servicio con los estándares más alto de calidad	Formación del personal del laboratorio	Recursos utilizados	Los beneficiarios aseguran la sostenibilidad operativa del proyecto
Efectos	Servicio ofrecido con calidad	Personal motivado	Calidad generada en el área de química en los laboratorios	Usuarios satisfecho
Productos	Implementaciones de talleres para subsanar la problemática	Número del personal capacitados	Acta de entrega de equipos tecnológico	Cumplimiento efectivo

Matriz de marco lógico de actividades

Actividades	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Insumo	Hipótesis, supuesto y riesgo
	Capacitación al personal que labora en el área de química del laboratorio clínico	Número de personas capacitados	Equipos electrónicos	Los beneficiarios aseguran la sostenibilidad operativa del proyecto
	Crear un equipo que lidere la coordinación de la gestión de calidad en el laboratorio	El 100% de los trabajadores del área de química se integran a la gestión de calidad	Personal integrado	Existe conformidad con los beneficiarios por la entrega del beneficio obtenido
	Definir las políticas y directrices de calidad para aplicar en el laboratorio clínico	El 100% de los trabajadores del área de química se integran en la ejecución de las políticas	Material de apoyo	Se manifiestan el número de beneficiario establecido del proyecto
	Lograr la motivación al cambio por parte de los trabajadores para fomentar la cultura de la calidad	El 90% del personal del área de química se motivan para trabajar en equipo	Personal motivado	Cumplimiento de las actividades del proyecto

3.7 Plan de acción

Tareas	Recursos	Responsables
Dotar a los laboratorios de equipos tecnológicos	Monetarios Equipos tecnológicos Reactivos	Ministerio de Salud Pública Participantes del proyecto
Convocatoria a personas especializadas para capacitar al personal del área de química del laboratorio clínico	Humanos Monetarios	Participantes del proyecto
Seguimiento y acompañamiento a los bioanalistas del área de química de los laboratorios clínicos	Humanos Monetario	Profesional del área
Realización de talleres al personal del área química del laboratorio clínico	Humanos Equipos tecnológicos Reactivos	Profesional del área
Formular plan para evaluación de las necesidades del personal	Humanos	Participantes del proyecto

3.8 Cronograma de implementación

Resumen narrativo	TIEMPO (MESES)							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Nombrar un comité de gestión de calidad								
Formar y capacitar al comité de gestión								
Elegir las políticas y directrices								
Realizar talleres								
Difundir las políticas y directrices								
Realizar inspección de seguridad para el acondicionamiento								
Formular plan para evaluación de las necesidades del personal								

3.9 Presupuestos

Productos	Costo
Nombrar un comité de gestión de calidad	RD\$1,000.00
Formar y capacitar al comité de gestión	RD\$5, 000.00
Elegir las políticas y directrices	RD\$1,000.00
Realizar talleres	RD\$7,000.00
Difundir las políticas y directrices	RD\$ 1,000.00
Realizar inspección de seguridad para el acondicionamiento	RD\$1,000.00
Formular plan para evaluación de las necesidades del personal	RD\$4,000.00
Total	RD\$ 20,000.00

3.10 Análisis de factibilidad

Evaluación técnica

En relación con la factibilidad técnica del proyecto beneficia directamente al personal que labora en el área de química clínica del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata. El Ministerio de Salud Pública cuenta con los recursos humanos con las competencias para implementar el proyecto, así como las tecnológicas que viabilizan la recogida y el manejo de datos e informaciones.

Evaluación ambiental y social

Tendrá un impacto positivo en el ambiente laboral ya que sirve como una fuente de información importante para alimentar los planes, programa y actividades, integrando de forma efectiva acciones que benefician a los colaboradores de la organización; lo que impactará de manera significativa al personal del área de química del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata.

La propuesta de evaluación de la calidad interna en el área de química clínica de los laboratorios clínicos, proporcionará un mejor servicio en los usuarios.

Evaluación financiera

Para llevar a cabo las actividades contables de este proyecto, contará con el apoyo financiero del Ministerio de Salud Pública y del equipo investigador. Presupuestar y realizar sus aportes financieros para las evaluaciones en las frecuencias y periodos pertinentes que garanticen el debido seguimiento y monitoreo, para la ejecución del proyecto. En ese sentido en las partidas presupuestaria de inversión es de RD\$20,000.00, que contempla el aporte económico que abarca la ejecución del mismo.

3.11 Análisis de riesgos

El análisis de riesgos es un plan de contingencia, es decir, un análisis que se hace acerca de las posibles situaciones que pueden afectar el desarrollo del proyecto de manera positiva o negativa. La materialización de los riesgos, podría producir impacto en el costo, el cronograma o el desempeño del proyecto y estos a su vez afectar aspectos de la organización, tales como prácticas deficientes de dirección de proyectos. A continuación se presenta el análisis FODA del proyecto.

FODA

FORTALEZAS Altos niveles de competencias del personal Personal comprometido Personal capacitado Prestación de servicio técnico oportuno	OPORTUNIDADES Implementación de nuevas técnicas, según necesidades Participación en curso de actualización Documentación actualizada
DEBILIDADES Poco personal técnico Escasez de equipos y reactivos Pocas medidas de seguridad Personal poco comprometido Poco trabajo en equipo Poco uso de las herramientas tecnológicas Atención inadecuada a los usuarios	AMENAZAS Deficiente servicio de mantenimiento Carencias de monitoreo y seguimientos a los laboratorios Deficiente sistema de evaluación del desempeño

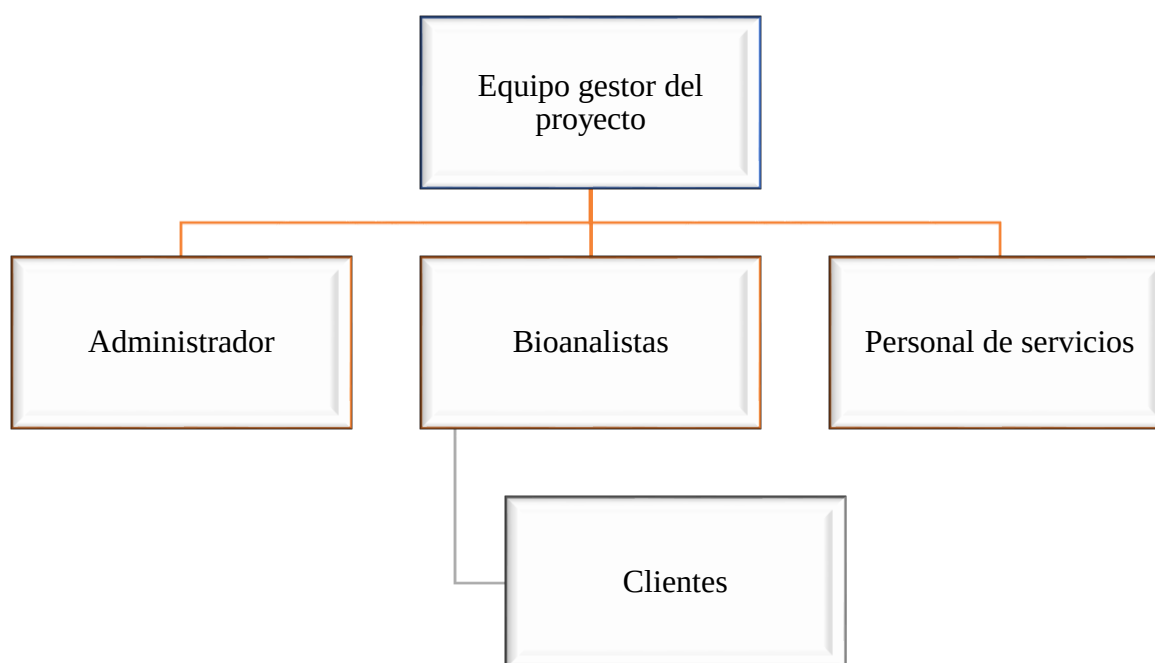
3.12 Sostenibilidad

El proyecto es sostenible en el tiempo, ya que pretende mantener la evaluación de la calidad interna en el área de química clínica del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata. Siendo responsable del seguimiento y su manteniendo el Ministerio de Salud Pública, quienes deben velar para que se mantenga un ambiente cooperativo agradable de transformación, en busca de que los colaboradores alcancen su mayor potencial y elevada competitividad.

Capítulo 4: Gestión y organización de la solución

4.1 Estructura organizacional de la gestión

Una estructura organizacional está definida por la forma en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las diferentes actividades. Se refiere a la forma en que una organización se encarga de la gente y puestos de trabajo para que su labor se pueda realizar y sus objetivos se puedan cumplir. (León & Mero, 2012). El grupo técnico responsable del proyecto contará con la participación de un equipo gestor quien se encargará del buen funcionamiento del proyecto. Estará conformado por técnicos especializados quienes se encargarán de ejecutar las actividades programadas.



4.2 Identidad institucional

Misión

Proporcionar los mejores servicios de laboratorio clínicos confiables, brindando satisfacción al paciente con bases éticas profesionales y con un alto compromiso de calidad.

Visión

Ser reconocidos por la alta excelencia profesional y por brindar la mejor satisfacción del paciente.

Valores

Política de calidad

Puntualidad

Eficiencia

Compromiso

Responsabilidad

Confidencialidad

Trabajo en equipo

Integridad

Honestidad

4.3 Descripción de la gestión e integración

El equipo gestor del proyecto será el responsable de que la gestión de la integración del proyecto incluya los procesos y actividades necesarios para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar los diversos procesos y actividades pautados para el desarrollo exitoso del proyecto. Tomará decisiones en cuanto a la asignación de recursos, para equilibrar objetivos y manejar la interacción de los procesos.

4.4 Descripción de calidad para el cambio

En este aspecto, la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental UTECO en representación de la Facultad de Humanidades y escuela de bioanálisis se encargarán de velar y asegurar el buen funcionamiento y gestión de la calidad del proyecto.

4.5 Monitoreo y seguimiento

Las autoridades de UTECO, junto al equipo gestor deberán dar seguimiento para la ejecución del proyecto. El proceso de monitoreo para la aplicación de la propuesta, se llevará a cabo de manera sistémica.

4.5 Evaluación y participación

El presente proyecto se elabora con el firme propósito de producir un impacto positivo en el servicio brindado a los clientes. Para su ejecución se pondrá en acción, de manera pertinente, tomando en cuenta el beneficio de la implementación de un sistema de calidad en el laboratorio.

La evaluación del plan se hará de manera permanente, sistemática y continua mediante monitoreo y acompañamiento, a través del equipo gestor, los directivos de UTECO. También se realizarán evaluaciones periódicas por parte del Ministerio de Salud.

Se hará una evaluación, a fin de determinar los logros obtenidos en la implementación de un sistema de calidad en el laboratorio; esta evaluación servirá además para comprobar qué falta por mejorar y al respecto tomar decisiones reflexivas de los resultados.

Para dicha evaluación se usarán instrumentos que permitan los logros esperados, como son fichas, guía de entrevistas, diálogo individual, con acuerdo y compromisos con los responsables directos de la mejora esperada.

En este proyecto estarán involucrados los diferentes actores, como son:

Ministerio de Salud Pública:

Es el cual se encargará de promover y darle seguimiento ha dicho proyecto, garantizando su efectiva aplicación, la cual permitirá mejorar la calidad en los laboratorios clínicos.

Bioanalistas:

Su misión en el desarrollo de éste será esencial, ya que éstos serán la vía en la preparación de las actividades que se llevarán a cabo durante el transcurso de las diferentes actividades.

Usuarios:

Estos son los protagonistas de la realización y los resultados que se esperan obtener mediante el cumplimiento de las diferentes actividades que se desarrollarán durante la puesta en práctica del proyecto.

Capítulo 5: Consideraciones Finales

5.1 Análisis y conclusiones

Después de analizado las diferentes fuentes consultadas para la realización del presente proyecto que tuvo como objetivo diseñar un plan de mejora continua de la calidad interna en el área de química clínica de los laboratorios clínicos se emiten las siguientes conclusiones:

En lo que concierne al objetivo No. 1, determinar la situación actual del área clínica del laboratorio clínico del Hospital Municipal de Villa La Mata, se constató que los laboratorios clínicos, por lo regular no llevan un control de calidad, excepto en los equipos en buen estado, iluminación y ventilación adecuada, las medidas de prevención de los reactivos, los extintores de fuego y los desechos sólidos. La evaluación de la calidad interna en el área de química clínica de los laboratorios clínicos, puede contribuir de manera importante a mejorar la salud de la población.

Hay usuarios del área de química clínica de los laboratorios clínicos que se sienten insatisfecho con los servicios recibido, se considera que los mismos, no están ofreciendo un servicio de calidad. Es necesario implementar un programa de capacitación y motivación, que involucre a todo el personal que intervienen en los laboratorios clínicos, a fines de garantizar una mayor satisfacción a los usuarios.

El desarrollo tecnológico del área de química clínica del laboratorio clínico, ha provocado que la importancia de los resultados analíticos haya crecido en forma constante, generando retos que se deben resolver no sólo desde la perspectiva tecnológica y económica, sino sobre todo desde el punto de vista humano. La calidad tiene mucho que ver con el pensamiento que produce una persona en base a la atención recibida, las características de estos y la urgencia que muestran las personas de poseerlo son las óptimas determinantes que establecen una alta o baja calidad.

El punto más importante de la automatización en el área de química clínica en el laboratorio clínico tiene que ver con mejorar la calidad, hoy la automatización ha ido generando mayor seguridad junto con esto han mejorado la productividad de los laboratorios, pero también el aumento en escala lleva una disminución en los costos que en la mayoría de los casos estos se traslada a los precios y queda como en una competencia desleal en los laboratorios que terminan también generando pocos ingresos hacia los profesionales de la salud.

En relación al objetivo No. 2, identificar cuáles son los problemas de los procesos y las mejoras que se pueden aplicar en los mismos, se determinó que conocer la situación actual de la calidad del servicio en el área de química clínica, desde el punto de vista del usuario, es necesario para la evaluación, retroalimentación y adecuado direccionamiento de las acciones desarrolladas para el logro de la calidad. Tener un pleno conocimiento de la realidad es necesario para implementar los cambios que deban realizarse para el mejoramiento del servicio ha ofrecido a los usuarios.

El área de química clínica del laboratorio clínico debe tener como uno de sus principales objetivos la producción de datos con alta calidad, a través del uso de medidas analíticas exactas, confiables y adecuadas para el pronóstico propuesto. La responsabilidad que tiene el laboratorio clínico frente al paciente es grande, por lo tanto, el laboratorio debe tener la capacidad de asumir retos de mejora continua para que sus procesos sean más eficientes y efectivos.

La aplicación de la mecanización y posterior automatización del trabajo analítico en el área de química clínica del laboratorio, aumenta considerablemente las potencialidades de procesamiento del laboratorio y permite la realización de un mayor número de determinaciones en menor tiempo, el incremento de los indicadores de calidad a cifras imposibles para el trabajo manual, la disminución significativa de los costos y el acortamiento en los tiempos de entrega de los resultados de los exámenes.

Según el objetivo No. 3, establecer la forma en la que se aplicarán las mejoras y los logros con su implementación., se constató que, hoy el profesional del área clínica del laboratorio clínico se ve obligado a la capacitación continua a partir de que los avances van generando nuevos métodos y nuevas técnicas, todo lo que pase en el laboratorio de análisis clínico para el resto del equipo de salud y la sociedad toda como una manera de hacer visibilizar la profesión y jerarquizarla y esa jerarquía tiene que ir obviamente acompañada en cuanto a mejoras en lo que tienen que ver con su retribuciones que es algo que habitualmente siempre está postergado en el equipo de salud.

La calidad y confiabilidad de los resultados en el área de química clínica del laboratorio clínico es esencial. Todo el proceso debe estar controlado, desde la emisión de la solicitud de exámenes hasta la interpretación de los resultados, ya que cualquier error podría potencialmente tener consecuencias negativas sobre los pacientes.

Un sistema integrado de gestión por un lado daría a los profesionales del área de química clínica del laboratorio, la comodidad de poder observar los análisis que le debe realizar a cada muestra, así como cargar los resultados directamente con sólo ingresar al sistema, ya que estos permiten la integración de la información de los distintos departamentos y áreas funcionales; por lo cual la secretaria sólo se encargaría de registrar a los pacientes y de imprimir los resultados evitándose así que tenga que digitalizar cada uno de ellos, minimizando errores en la digitalización.

En ese sentido, el área de química clínica de los laboratorios clínicos requieren de un sistema automatizado que permita optimizar el flujo de trabajo, acortar el tiempo de espera, disminuir el gasto de papelería y eliminar en gran medida los errores de transcripción. Desde el punto de vista de las relaciones con el paciente, se mejora la calidad de vida de los facultativos, al poder sustituir gran parte de las consultas a domicilio presenciales por consultas a distancia; su labor puede centrarse más en el diagnóstico al mejorarse notablemente la coordinación clínica y es posible realizar un seguimiento más exhaustivo de los usuarios.

De manera general, se concluye el área de química clínica de los laboratorios clínicos están abocados a cumplir los requisitos exigidos en una norma de calidad y a que ese cumplimiento les sea reconocido por una entidad competente. En ello están interesadas tanto las propias organizaciones profesionales como las autoridades sanitarias. Es la norma a aplicar por los organismos nacionales y oficiales de la calidad que deseen confirmar o reconocer la competencia de los laboratorios otorgando la acreditación.

5.2 Recomendaciones

De los resultados anteriores se plantean las siguientes sugerencias o recomendaciones:

Al Ministerio de Salud Pública y al Servicio Nacional de Salud

- Que apliquen rigurosamente los protocolos establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), a fin de que el personal que ingresa a laborar en el área de química clínica del laboratorio clínico, se maneje de acuerdo a las normas, programas y políticas de calidad.
- Efectuar programas de control de calidad en el área de química clínica de los laboratorios clínicos de manera continua, con el fin de mejorar la calidad del trabajo y el servicio ofrecido a los usuarios.
- Organizar charlas y talleres tendentes a mejorar el nivel de capacitación del personal del área de química clínica de los laboratorios clínicos.
- Diseñar un plan de mejora continua de la calidad interna en el área de química clínica de los laboratorios clínicos.

Al personal del área de química clínica de los laboratorios clínicos

- Que realicen las prácticas responsables durante los procedimientos o actividades realizadas al paciente, así como conocer su diagnóstico para tomar las precauciones necesarias.
- Usar plataformas virtuales para que exista la interacción entre la comunidad educativa de la institución, como mecanismo de control académico, evaluación y desarrollo de la población.
- Que dispongan del tiempo necesario para recibir la capacitación en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación y su implementación en los laboratorios clínicos.
- Que cumpla con todos los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y así brindar un mejor servicio a los usuarios.
- Establecer un control de calidad en el área de química clínica en el laboratorio clínico, a fin de cumplir con los requisitos de calidad que los usuarios ameritan.

5.3 Propuesta de acción y/o línea de investigación

Conocer la situación actual de la calidad del servicio, desde el punto de vista del usuario, es necesario para la evaluación, retroalimentación y adecuado direccionamiento de las acciones desarrolladas para el logro de la visión. Tener un pleno conocimiento de la realidad es necesario para implementar los cambios que deban realizarse para el mejoramiento institucional y sobre todo, el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios.

Los cambios producidos en el sector salud han motivado un constante incremento en las pruebas de laboratorio, tanto en cantidad como en variedad y complejidad y han transformado al laboratorio clínico en una parte cada vez más importante de la atención del paciente. Por las mismas razones, día a día hay mayores exigencias para que los laboratorios clínicos utilicen sus recursos efectivamente y se desempeñen con excelencia.

Con la propuesta se busca detallar todo tipo de información que se pueda utilizar en lo que corresponde al servicio al cliente y establecer relación entre las dos variables que

forman parte de esta propuesta; ampliar la relación entre el servicio al cliente y su satisfacción; con miras a generar la calidad requerida. Mediante la misma se busca partir del conocimiento previo que el recurso humano posea y potencializar la participación y motivación e incorporar en cada uno de los colaboradores, un cambio de actitud. Con su ejecución, se debe mejorar continuamente en la complejidad del servicio, consiguiendo con ello un bien que beneficie no solamente al usuario.

El Ministerio de Salud Pública debe aportar los recursos suficientes para que los laboratorios clínicos sean suplidos de equipos tecnológicos modernos, para que el personal que manipula las muestras obtenidas en los mismos tenga mayor seguridad. Se debe contar con laboratorios clínicos que funcionen bajo todos los reglamentos emanados del Ministerio de Salud Pública para mejorar la calidad en el servicio.

Hay que ofrecer un servicio con los estándares más alto de calidad. También crear espacios para la reflexión, que conlleven al intercambio de experiencias, con mira a mejorar y desarrollar planes de manera personal y colectiva.

Se propone el cambio de tecnología, la capacitación del personal, programas de mantención preventiva y reparativa para los equipos, apoyo técnico y nuevos sistemas informáticos. El uso inapropiado de la tecnología del laboratorio lleva a que los recursos disponibles se consuman con más rapidez, se sature la disponibilidad de turnos, se utilicen intensivamente equipos costosos, lo cual aumenta sus desperfectos y reparaciones y se someta al paciente a riesgos innecesarios.

Deben existir recursos de personal adecuado para realizar el trabajo requerido y para llevar a cabo otras funciones del sistema de gestión de la calidad. Debe tener formación específica en el aseguramiento de la calidad y la gestión de la calidad de los servicios que se ofrecen.

Mediante la automatización puede reducir el tiempo de resultados análisis de los análisis de manera muy considerable, es necesario la que estos se apliquen para que la eficiencia y productividad aumente para que los mismos estén disponibles con mayor rapidez. El empleo de las TIC de manera adecuada en el laboratorio puede reducir los errores en el procesamiento de las muestras y datos, ya que de manera manual es muy fácil que estos se produzcan, sin embargo con la automatización se pueden producir pruebas en serie, los cuales reducen significativamente la posibilidades de errores y mejora la reproducibilidad y compatibilidad de los resultados.

Referencias

- Álvares, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. Barcelona: Ecoe Ediciones.
- Arellano, M. (2009). *Sistema de Gestión de Calidad para el Laboratorio Clínico de Urgencias del Hospital "Dr. Rafael Lucio" CEMEV*. Obtenido de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MATILDE-ARELLANO-GAJON.pdf>
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario
- Ávila, M, & Malambo, Y. (2014). *Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud que brinda el Laboratorio Clínico de ese Centro de Salud con cama Vitalio Sara Castillo del Municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del Año 2013*. Obtenido de <https://docplayer.es/56577073-Avila-parra-milanyela-malambo-trillos-yeniffer.html>
- Bañuelos, A. (2018). *Habilidades directivas determinantes para el talento humano de la Secretaría de Salud de Nuevo León*. Ciudad de México: GRIN Verlag.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Bogotá: Pearson.
- Bitrigo, J. (2010). *Técnicas y métodos de laboratorio clínico*. España: gea consultoria editorial S.L.
- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uwienner.edu.pe/handle/123456789/2117>
- Coppiano, G. (2019). *Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del centro de diagnóstico por imágenes del hospital de niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13940>
- Coronado, L, & Hernández, A. (2012). *La aplicación de las normas de calidad en los laboratorios clínicos del municipio de La Vega*. La Vega, Republica Dominicana.
- Correa. (2015). *La humanización de la atención en los servicios de salud: Un asunto de cuidado*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v7n1/v7n1a11.pdf>
- Cortés, F. y. (2012). *Plan de mejoramiento para el programa de salud ocupacional de los laboratorios de la universidad libre en la sede bosque popular*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9283/PROYECTO%20FINANCIAL.pdf?sequence=1&i>

- Díaz, M. (2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>
- Evans, J. (2005). *Administración y Control de Calidad*. México: Sexta edición. Thomson Editores, S.A.
- Fernández, E. (2005). *Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico*. Madrid: 1ª edición. Editorial Panamericana.
- García, S. (2017). *El acompañamiento pedagógico y la calidad educativa en la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre del nivel secundario en el Distrito de Yamango UGEL Morropón*. Obtenido de <http://200.60.81.165/bitstream/han>.
- García, V. (2014). *Aspectos generales de la provincia Sánchez Ramírez*. Obtenido de Aspectos https://www.academia.edu/8894387/ASPECTOS_GENERALES_DE_LA_PROVINCIA_SANCHEZ_RAMIREZ_Vladimir_v2
- González, J, & Pérez, M. (2009). *Control de calidad de los laboratorios clínicos en el área de coproparasitología Ciudad Bolívar, Estado Bolívar*. Obtenido de ri2.bib.udo.edu.ve/.../02esis.control%20de%20calidad%20de%20los%2
- González, M. (2019). *Proponer un plan de mejoras en el Servicio al Cliente del Laboratorio clínico "E&E" en el año 2019*. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1735/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20GONZ%C3%81LEZ%20BORBOR.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-hill.
- León, M, & Mero, H. (2012). *Reestructuración Organizacional del Laboratorio Clínico Vitalab*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1394/3/Reestructuraci%C3%B3n%20Organizacional%20del%20Laboratorio%20Cl%C3%ADnico%20Vitalab.pdf>
- Mendívil, A. (2017). *Calidad de Atención en el Laboratorio Clínico: Perspectiva de los usuarios de emergencia del Instituto Nacional De Salud Del Niño*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8675>
- Messarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. Obtenido de [://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6181530.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6181530.pdf)
- Naranjo, A, & Pineda, S. (2019). *Determinación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33491>

- Nieto, J. (2018). *Estudio de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación del CAUSA*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.rh.2017.09.009>
- OMS. (2016). *Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio (LQMS)*. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252631/9789243548272-spa.pdf;jsessionid=28F9E8117DCFAAAD9812536AD2A9EF7C?sequence=1>
- Peña, O, Tavares, A, & De la Cruz, R. (2018). *Control de calidad de los laboratorios clínicos desde la perspectiva de los usuarios (Cotuí) año académico 2017-2018*. Sánchez Ramírez, República Dominicana.
- Pérez, J. (2017). *Factores de Riesgo en Laboratorios*. Obtenido de <http://www.prevenciondocente.com/riesgolaboratorio.htm>
- Quezada, J. (2016). *Historia del canal mayor, Villa La Mata, La Bija*. Obtenido de <http://lamataarroceros.blogspot.com/2016/01/historia-del-canal-mayor-villa-la-mata.html>
- Ramírez, M, Priego, O, & Armenta, A. (2016). *La calidad de los servicios en instituciones del sector salud*. Obtenido de <https://www.uatx.mx/publicaciones/revistas/fcea/RI0712201605.pdf#page>
- Rilo, C. (2018). *Información y atención al visitante*. España: Editorial Elearning.
- Sabino, C. (2004). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Social, M. d. (2011). *Normas Nacionales para la Calidad de los Laboratorios Clínicos de Salud*. Obtenido de saludysociedadcivil.org.do/.../Normas_Nacionales_para_la_Calidad_de_los_Laboratorios
- Sosa, M, Matías, R, & Sala, F. (2019). *Control de Calidad en los Laboratorios Clínicos Públicos y Privados de Villa La Mata*. Sánchez Ramírez, República Dominicana.
- Tejada, V, Medina, M, & Otáñez, M. (2015). *Control de calidad en los laboratorios público y privado de la provincia Sánchez Ramírez octubre-noviembre 2015*. Sánchez Ramírez, República Dominicana.
- Vargas, K. (2012). *Métodos de enseñanza del área de estudios sociales en el rendimiento escolar*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1657/1/m%c3%89todos%20de%20ense%c3%91anza%20del%20%c3%81rea%20de%20estudios%20sociales%20en%20el%20rendimiento%20escolar%20%281>
- Vargas, M, & Vega, L. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Barcelona: Ecoe Ediciones.

Vera, J, & Trujillo, A. (2016). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>