

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



Facultad de Ciencias y Humanidades
Escuela de Bioanálisis

Trabajo de Grado para Optar por el Título de
Licenciatura en Bioanálisis

Título:

Calidad de Atención a los Usuarios que Asisten al Laboratorio Clínico del Hospital
Inmaculada Concepción de Cotuí.

Sustentantes

Ruth Esther Vásquez Vásquez

Leidy Marte Duran

Nancy Almonte Roquez

Asesora

Dra. Altagracia Josefina Suárez Galán

Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez
Año Académico, 2023

TÍTULO:

CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL LABORATORIO
CLÍNICO DEL HOSPITAL INMACULADA CONCEPCIÓN DE COTUÍ.

HOJA DE EVALUACIÓN

Calidad de Atención a los Usuarios que Asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

Por: Ruth Esther Vásquez Vásquez, Leidy Marte Duran y
Nancy Almonte Roquez

Trabajo de Grado Sometido a la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO),
Como Requisito Parcial para Obtener el Título de Licenciada en Bioanálisis.

Dra. Altagracia Josefina Suárez Galán

Asesora

Jurado Evaluador

Jurado Evaluador

Jurado Evaluador

Coordinadora Carrera de Bioanálisis

Licda. Carmen Lidia Fabián Hernández

Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades

Calificación _____

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Los conceptos plasmados en el presente trabajo de grado con el título “**Calidad de Atención a los Usuarios que Asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí**”, son responsabilidad de las sustentantes. Las citas y consultas bibliográficas se han realizado respetando el derecho de autor; por tanto, se libera a la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO), de su responsabilidad, sin embargo, para la reproducción total o parcial se requiere de su autorización.

Ruth Esther Vásquez Vásquez

Leidy Marte Duran

Nancy Almonte Roquez

ÍNDICE

HOJA DE EVALUACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
LISTA DE CUADROS	iii
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	x
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	8
1.3 Justificación.....	10
1.4 Objetivos	12
1.4.1 Objetivo general	12
1.4.2. Objetivos específicos	12
1.5 Operacionalización de variables.....	13
1.6 Alcance y límites de la investigación	14
1.7 Definición de términos	15
1.8 Marco contextual.....	17
CAPÍTULO II.	19
REVISIÓN DE LITERATURA.....	19
2.1 Características sociodemográficas de los usuarios.....	19
2.2 Parámetros utilizados por los usuarios	21
2.3 Factores de riesgos que inciden.....	25
2.4 Grado de satisfacción del usuario.....	29
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA	32
3.1 Diseño y tipo de investigación	32
3.2 Enfoque metodológico	33
3.3 Técnica de investigación e instrumento a utilizar	33

3.4 Población y muestra	33
3.5 Procedimiento de la investigación.....	34
3.6 Validez y confiabilidad	35
3.7 Criterios de inclusión y exclusión	35
3.8 Procesamiento de datos	36
3.9 Recolección y análisis de los datos	36
CAPÍTULO IV	37
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	37
4.1 Presentación de los resultados según la población objeto de estudio.	37
CAPÍTULO V.....	49
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	49
5.1 Descripción de las variables	49
5.1.1 Características sociodemográficas de los usuarios.	49
5.1.2 Parámetros utilizados por los usuarios.	50
5.1.3 Factores de riesgos que inciden.	51
5.1.4 Grado de satisfacción del usuario.	51
5.2 Conclusiones	53
5.3 Recomendaciones	54
Referencias Bibliográficas.....	55
Anexos	62
Anexo 1: Instrumentos a utilizar	63
Anexo 2: Ficha de observación por parte del equipo investigador	67

LISTA DE CUADROS

Numeración	Descripción	Páginas
Cuadro 1	Distribución de frecuencia y porciento según la edad del usuario.	37
Cuadro 2	Distribución de frecuencia y porciento respecto al sexo.	38
Cuadro 3	Distribución de frecuencia y porciento conforme al estado civil.	38
Cuadro 4	Distribución de frecuencia y porciento con relación a la zona de residencia.	38
Cuadro 5	Distribución de frecuencia y porciento en proporción a la nacionalidad.	39
Cuadro 6	Distribución de frecuencia y porciento en referencia a la escolaridad.	39
Cuadro 7	Distribución de frecuencia y porciento en cuanto a si el horario de atención en este laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades.	40
Cuadro 8	Distribución de frecuencia y porciento con relación a si les parece que las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables.	40
Cuadro 9	Distribución de frecuencia y porciento con relación a si la señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio.	40
Cuadro 10	Distribución de frecuencia y porciento en proporción a si la bioanalista en la toma de muestra, le atendió de forma amable y respetuosa.	41
Cuadro 11	Distribución de frecuencia y porciento respecto al factor que ha permitido mantener un nivel de satisfacción por los servicios de laboratorio clínico.	41
Cuadro 12	Distribución de frecuencia y porciento en relación a los inconvenientes adicionales que podrían retardar el servicio de	42

	laboratorio clínico.	
Cuadro 13	Distribución de frecuencia y porciento con relación a los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten a este laboratorio.	42
Cuadro 14	Distribución de frecuencia y porciento en cuanto a los factores que considera que dificultan la otorgación de un buen servicio en este laboratorio.	43
Cuadro 15	Distribución de frecuencia y porciento según considera el tiempo de espera para la entrega de los resultados clínicos.	43
Cuadro 16	Distribución de frecuencia y porciento en relación al componente que predispone al paciente a mantener un nivel de satisfacción.	44
Cuadro 17	Distribución de frecuencia y porciento conforme a los aspectos que limitan el nivel de satisfacción por el servicio de laboratorio clínico.	44
Cuadro 18	Distribución de frecuencia y porciento en cuanto a los servicios proporcionados por el laboratorio clínico.	45
Cuadro 19	Distribución de frecuencia y porciento en acuerdo a lo que le parece la atención del personal del laboratorio clínico.	45
Cuadro 20	Distribución de frecuencia y porciento según el servicio ofrecido por este laboratorio cumplió con sus necesidades y expectativas.	46
Cuadro 21	Ficha de observación.	47

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por ser el Creador, permitirnos la vida, por poder llegar a lograr las metas, por conducirnos a alcanzar el éxito en esta carrera y sobre todo que sin Él esto no sería posible. Gracias porque en cada momento estuvo a nuestro lado apoyándonos en este largo camino.

A la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental: Por ser la fuente de sabiduría y por ser un recinto que nos ha ayudado a superarnos, por darnos un voto de confianza cuando decidimos inscribirnos en esta carrera, y además por todo el conocimiento adquirido a través del tiempo transcurrido.

A nuestra asesora Dra. Altagracia Josefina Suárez Galán: Por el esfuerzo realizado en la tesis, por confiar en nosotras a la hora de trabajar con este tema y darnos las orientaciones necesarias para terminar con éxito nuestro trabajo de grado, muchas gracias maestra.

A los maestros Licda. Auridy Pérez Reyes, Licda. Ydalia Gonzáles, Licda. Rosa Núñez y los demás maestros: Les damos gracias por sus sabios consejos y ser ejemplo de motivación en la construcción de nuestros conocimientos, muchas gracias por todo el apoyo recibido de ustedes.

Las sustentantes

DEDICATORIAS

A Dios: Mi guía, el que todo lo puede, por haberme acompañado a lo largo de mi carrera, por darme luz y fuerza en mis momentos de debilidades, por ser mi fortaleza y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad, gracias Padre Todopoderoso, por permitirme llegar al final de esta etapa en el tiempo que elegiste para mí.

A mi madre, Teodocia Vásquez: Por siempre apoyarme, gracias por estar siempre en todo momento, por ser mi amiga, mi mentora, por tu apoyo incondicional, por la motivación que siempre he recibido, sobre todo por ser la persona más importante de mi vida y por siempre confiar en mí. Madre eres una guerrera, gracias por luchar siempre por mí y amarme aún en mis momentos difíciles. Te amo mami.

A mi padre, Pablo Vásquez De León: Por siempre apoyarme y poner toda su confianza en mí, por estar en todos los momentos que necesitaba tu ayuda, de una manera u otra siempre tratabas de darme esa mano, ese apoyo aún fuera de tus posibilidades, gracias por formar la persona que hoy en día soy, te debo muchas cosas incluida esta, tu dedicación y sacrificio como padre son inigualables y para mi eres perfecto, gracias y mil gracias, por tanto, lo amo mucho papi.

A mi esposo, Johan Samuel Amparo: Porque siempre me ha apoyado. Gracias por siempre motivarme a seguir adelante, tu ayuda y paciencia ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y apoyándome hasta donde tus alcances lo permitían incluso más que eso. Por aquellos momentos en que los estudios y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo, muchas gracias por tu comprensión, te amo.

A mi hermana, Rosmery Vásquez: Justo en este momento me invade más la tristeza hermana, porque sé que en este tiempo estuvieras más feliz y orgullosa de mí, celebrando aún fuera por teléfono este logro, siento mucho y me duele que te me hayas ido, tu partida marcó un antes y un después en mi vida, gracias por el apoyo que me brinda siempre, por tus consejos y amor hacia mí, el cual es mutuo, espero lo disfrute desde cielo y como te lo

prometí aquí cumpliendo unas de las cosas que me pedías, te amo, fuiste quien a pesar de la distancia podía contar con tu cariño y respaldo, gracias manita linda, mis logros son tuyos como siempre te dije, gracias.

A mis abuelas, Jacoba Suriel y Digna María De León: Gracias por las motivaciones y los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida y mi crecimiento. Mama Digna, la extraño, pese a que se fue de este mundo.

A mis abuelos, Ramón Vásquez y Delfín Vásquez: Que partieron de este mundo, gracias por las motivaciones y por siempre aconsejarme para que vaya por el camino del bien. Los extraño.

A Tania Fabián : Gracias por el apoyo que me brindaste, cuando más lo necesitaba y gracias por mostrarme que no hay que tener la misma sangre para amarse como familia, sabes que te quiero mucho y sabes cuáles son tus méritos conmigo, gracias por tus consejos y buenos deseos, mil gracias.

Ruth Esther Vásquez Vásquez

DEDICATORIA

A Dios: Por haberme regalado la vida e iluminarme siempre los caminos para llegar a la meta deseada, por siempre cuidarme y guiarme por el sendero del bien, gracias por permitirme llegar al final de esta etapa.

A mi madre, Mélida Duran: Por siempre apoyarme y estar ahí cuando más la necesité, por motivarme siempre a ser mejor persona, por ser la mujer guerrera que eres, te amo Mami.

A mi padre, Eugenio Marte: Por siempre estar ahí dispuesto a lo que fuera por ver a sus hijos/as lograr su sueño siempre guiándonos por el camino del bien, gracias Papi.

A mi esposo, Radhames Cordero: Por confiar en mí y motivarme a ser mejor, gracias por siempre estar ahí, para decirme que sí podía, sabes que eres una parte esencial en mi vida, te amo.

A mis hermanos/as, Adalgisa Mendoza, Marleni Marte y Frankeli Marte: Por siempre estar ahí apoyándome, porque mi logro también es el de ustedes, los quiero con todo mi corazón.

A mi hijo, Ledwin Cordero: Que es la persona que me dio motivo para salir adelante y ser una persona mejor, te amo ni niño.

A las compañeras de tesis, Ruth Esther Vásquez Vásquez y Nancy Almonte Roquez: Por su apoyo incondicional en este proceso. Gracias por creer en mí, ustedes son parte de mi vida, las quiero mucho.

A mis amigas, Gabriela de lo Santo y Wilmelis López: Por siempre estar ahí cuando más las necesitaba, saben que las quiero como si fueran mis hijas, espero también llegar a ver el día en que ustedes también lo logren, las quiero mucho.

Leidy Marte Duran

DEDICATORIA

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

A mi madre, Lorenza Roquez Díaz: Por darme la oportunidad de ser tu hija, nunca dejaré de dar gracias a Dios, por haberme dado una madre como tú, por enseñarme valores, por tu apoyo a lo largo de la vida, por guiarme siempre por el buen camino y por todo el amor que siempre me brindaste, te amo mami.

A mi padre, Sixto Almonte Vásquez: Por siempre apoyarme y poner su confianza en mí, por estar en todos los momentos que necesitaba de su ayuda, más quiero darle al Señor las gracias, por ser una persona especial en mi vida, y el privilegio de ser tu hija, te quiero mucho.

A mi esposo, Anthony C. Rosario: Por ser siempre mi bastón en tanto momentos difíciles, apoyándome en esta trayectoria, gracias por ayudarme a realizar este sueño y depositar tu confianza, amor este logro es tuyo.

A los hijos/a Sandri, Nancy Estefany, Andri y Claritza Marte Almonte: Por ser la motivación que alimenta mi deseo de seguir adelante, en busca de un mejor futuro para brindarles lo mejor a ustedes, los amo.

A mis hermanos/a: Alidad, Pedro, José Manuel, José Félix y Raísa Amonte Roquez: Por creer que soy capaz de lograr los objetivos de superación. Gracias por su apoyo incondicional en todo este proceso de estudio y siempre estar a mi lado.

A las compañeras de tesis, Ruth Esther Vásquez Vásquez y Leidy Marte Duran: Por su apoyo incondicional en este proceso. Gracias por creer en mí, ustedes son parte de mi vida, las quiero mucho.

Nancy Almonte Roquez

RESUMEN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL (UTECO)



Título: Calidad de Atención a los Usuarios que Asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

Sustentantes: Ruth Esther Vásquez Vásquez, Leidy Marte Duran, Nancy Almonte Roquez.

Asesora: Dra. Altagracia Josefina Suárez Galán.

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí; la misma, se realizó desde marzo hasta julio del 2023. La investigación tiene un diseño no experimental, el tipo documental, descriptiva y de campo, con un enfoque cuantitativo.

La población de interés para el estudio estuvo integrada por (360) usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí. Como muestra se aplicó el marco censal, es decir, el 100% de la población. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, porque es la forma de recabar la información con los usuarios. En el cuestionario se utilizó la escala convencional tipo Likert, con preguntas cerradas, relacionadas con las variables e indicadores del estudio, están divididos en cuatro (4) secciones y veinte (20) ítems.

El cuestionario fue sometido a un conjunto de expertos en el área de estudio y en investigación, quienes hicieron las sugerencias necesarias, proponiendo las modificaciones que pudieran colaborar con la precisión de las preguntas. Para la recolección de los datos se

aplicó una encuesta a través de un cuestionario que se aplicó a los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

Para el análisis e interpretación de los datos se recolectaron las informaciones, se tabuló de manera electrónica, utilizando el programa Microsoft Excel y el mismo cuenta con frecuencias y por cientos.

En los hallazgos del estudio se evidenció que los usuarios que asisten al laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, en cuanto al horario de atención este es favorable, las instalaciones son limpias, cómodas y agradables, la señalización actual permite un acceso fácil y rápido, el factor que permite la salificación es la adecuada limpieza, el inconveniente es la entrega de resultados, el riesgo que incidees el trato al paciente, el factor que dificulta es la demora en la entrega de resultados, cuentan con atención de calidad y calidez, el nivel de satisfacción es la limitada capacidad de respuesta, los servicios son excelentes, pero la atención es regular.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

El laboratorio clínico es un servicio médico indispensable, cuya importancia ha ido creciendo y desarrollándose a lo largo de los años hasta ocupar un lugar central en la medicina actual, siendo necesario para la medicina altamente tecnificada y científica de la actualidad, auxiliándose en la utilización de tecnología y conocimientos siempre actualizados, en constante innovación, en manos de profesionales altamente calificados en beneficio de la calidad de vida de los pacientes. (Gutiérrez, 2006).

La palabra calidad fue empleada por primera vez por Cicerón para transmitir el concepto de cualidad a la lengua griega. Como categoría y concepto filosófico, la calidad fue introducida por Aristóteles y tiene como referencia más reciente de su evolución histórica, los planteamientos que comenzaron hacer innumerables maestros de la administración científica como Frederick Taylor, quién a principio del siglo XX originó un nuevo concepto en la producción, al descomponer el trabajo en tareas individuales. (Hernández, 2015).

Al evaluar la calidad de la atención en el mundo, poco se discutía acerca de las expectativas de los usuarios y los esfuerzos por mejorar la atención se enfocaban en los aspectos técnicos y de estructura, en el apego a las acciones de revisión y diagnóstico, y en las normas o parámetros ya establecidos. Los trabajos que tienen en cuenta la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos tienen su origen en el sector empresarial, cuya misión siempre ha sido satisfacer las necesidades de sus clientes. (Caba, 2022).

En la revisión de la literatura profesional para el desarrollo de la investigación, respecto a lo escrito o investigado por otros autores sobre el Control de Calidad”; se pudo contactar que existen algunos trabajos realizados en diferentes universidades nacionales e internacionales que están relacionados con las variables del estudio, sobre los mismos se hace mención a continuación.

Antecedentes nacionales

Tejada, Medina y 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 del Ministerio de Salud Pública, la mayoría de estos laboratorios clínicos tienen manuales de control de calidad, que un gran número de estos laboratorios clínico trabajan diferentes áreas y pocos de ellos tienen el área de bacteriología con personal con preparación académica en la referida sección.

Bonilla, Corcino y 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.

Alberto y Alejo (2016), en un estudio titulado “Aplicación de las normas de Bioseguridad y Manejo de Desechos Sólidos en los Laboratorios del Municipio de La Vega, en el Período Mayo-agosto 2016”. En el mismo se concluye que en los laboratorios existen señalizaciones de seguridad para evacuaciones de emergencia y la barrera de protección, pero no realizan un adecuado almacenamiento de las sustancias y que los desechos sólidos son eliminados.

Peña, Tavares y 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.

Sosa, Matías 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 la mayoría de los laboratorios utilizan equipos modernos, también están de acuerdo con la utilización del uniforme, cumplen con normas de seguridad y todos usan materiales para realizar las pruebas.

Garcé(2019), en una investigación realizada en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña(UNPHU), titulada “Evaluación de la calidad de atención de los usuarios que asisten a la consulta de medicina familiar en el hospital regional docente Juan Pablo Pina, en el periodo junio 2019”. De acuerdo con la frecuencia de solicitud del servicio médico en un 67 por ciento la más destacada fue subsecuente. Según la calidad de la atención los usuarios la valoraron que fue buena en un 60 por ciento. Con respecto a la información recibida en un 48 por ciento fue buena. De acuerdo con si se le realizó el examen físico en un 42 por ciento estuvieron totalmente de acuerdo.

Rivera, *et.al* (2020), en una monografía presentada en UTECO titulada “Mejores prácticas de bioseguridad en el área de hematología de los laboratorios clínicos”. El equipo investigador concluye que en el área de hematología de los laboratorios clínicos, quedó evidenciado que las mejores prácticas de bioseguridad sientan sus bases en el principio universal, uso de barreras y eliminación de desechos. Es importante que todo aquel que se encuentre dentro de los laboratorios, tenga a su alcance las buenas prácticas de laboratorio, medidas de seguridad y prevención que, en conjunto, lograrán evitar los riesgos relacionados con el trabajo que se realiza en dicho recinto.

Romero, *et.al* (2021), realizaron un proyecto en la UTECO, titulado “Beneficio de la implementación de un sistema de calidad en el laboratorio”. Sus sustentantes concluyeron que uno de los problemas que hoy en día tienen los laboratorios clínicos, es no obtener la categorización necesaria, es fundamental, obtener dicha categorización para

asegurar la formalidad y brindar a los pacientes la seguridad de los procedimientos. La implementación de los servicios de laboratorio clínico lograría satisfacer las necesidades de los pacientes.

Morel, Benítez y Reyes (2022), en un exhausto estudio en la UTECO, titulado “Control de Calidad en el Área de Hematología en el Hospital Público del Municipio Villa La Mata”. En los hallazgos del estudio se comprobó que todo el personal del laboratorio conoce las advertencias de uso y nivel de peligrosidad de las sustancias químicas, cuenta con medios de protección personal, casi la totalidad entienden que no cuenta con sala de espera, cubículos para toma de muestra confortables y adecuados, en su totalidad determinan que cuenta con sectores independientes para la realización de ensayos y procesamiento de muestras y en su gran mayoría cuenta con equipo y material adecuado y suficiente.

Pérez, Peralta y Jiménez (2022), en una importante investigación realizada en la UTECO, titulado “Control de Calidad en el Área de Hematología en el Laboratorio del Hospital de Cevicos”. En esta investigación se evidenció que todo el personal del laboratorio conoce las advertencias de uso y nivel de peligrosidad de las sustancias químicas, cuenta con medios de protección personal, casi la totalidad entienden que no cuenta con sala de espera, cubículos para toma de muestra confortables y adecuados, en su totalidad determinan que cuenta con sectores independientes para la realización de ensayos y procesamiento de muestras y en su gran mayoría cuenta con equipo y material adecuado y suficiente.

Caba (2022), en un estudio realizado en la (UNPHU), titulado “Calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios que acuden a la consulta externa del hospital central de las fuerzas armadas enero-abril 2022”. Según los datos obtenidos, el mayor porcentaje de la población evaluada calificó según su percepción, que los servicios de salud brindados en este centro, tiene un nivel de calidad bueno. Se midió la percepción de calidad atendiendo al grado académico, resultando que el nivel secundario tenía una mejor percepción de la calidad. Además, se evaluó la condición de su afiliación militar,

resultando que los usuarios civiles, tuvieron mejor percepción de calidad en relación a los usuarios militares.

Antecedentes internacionales

Treminio y Castillo (2011), en un estudio realizado en Costa Rica titulado “Diseño propuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad del Laboratorio Clínico Dr. Clodomiro Picado T., Hospital San Juan de Dios, Caja Costarricense del Seguro Social”. Concluyeron que un sistema de gestión de calidad permite a la organización en cuestión la consecución exitosa de los objetivos que se encuentran plasmados en su misión, visión y política de servicio, y que el aplicar modelos que le sirvan de guía para dicho proceso es de gran importancia, en donde por supuesto encajan los laboratorios clínicos, pues los pacientes o usuarios requieren de una alta calidad para recibir el tratamiento correcto de acuerdo con su estado de salud.

Reyes (2014), en un estudio realizado en México, titulado “Implementación de un sistema de gestión de calidad para un laboratorio de análisis clínicos”. Se concluye que un sistema de gestión de calidad para los procesos involucrados en el plan de aseguramiento de la calidad de un laboratorio clínico de referencia, elaborando los indicadores de desempeño acordes a la normatividad internacional y acordes al funcionamiento del laboratorio. Se implementó el sistema desarrollado y se propusieron mejoras al sistema con base a los indicadores desarrollados.

Messarina (2016), realizó una investigación realizada en Perú titulado “Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015”. Concluyó que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética, lo cual es corroborado estadísticamente por el coeficiente de correlación de 0.878, el que nos indica que existe una alta correlación entre las variables.

Jinez, Rojas y Valdez (2016), realizó un estudio México titulado “Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana”. En el

mismo se concluye que un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la atención en el periodo de evaluación. En cuanto a los motivos por los cuales acuden a este laboratorio, los usuarios habituales eligieron en primer lugar la confiabilidad y en segundo los precios accesibles.

Mendívil (2017), en una tesis realizada en Perú titulada “Calidad de Atención en el Laboratorio Clínico: Perspectiva de los usuarios de emergencia del Instituto Nacional De Salud Del Niño”. 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 tiene relación este trabajo de investigación porque ambos se enfocan en mejorar y fortalecer la atención al cliente, cuyo enfoque debe dirigirse a las personas.

Vera (2019), en un importante estudio realizado en Ecuador titulado “Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras”. En el mismo el autor concluye que los usuarios externos que reciben los servicios del laboratorio clínico están más satisfechos que los usuarios de los servicios del departamento de imágenes, aunque en ambas áreas se resaltan respuestas positivas. Destacando que los puntos más altos en ambas mediciones se obtuvieron en la confidencialidad en el proceso y en los resultados.

Coppiano (2019), en un estudio desarrollado en Ecuador titulado “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. Con respecto a la satisfacción en los servicios de la salud hace referencia a las expectativas que tienen los pacientes o usuarios con respecto al servicio brindado. Por tanto, para que se llegue a la satisfacción se debe de superar o igualar las expectativas que tiene el paciente en función del servicio prestado.

Belén, Estrella y Collino (2020), en una investigación realizada en Chile titulada “Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad

en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público”. Concluye que la implementación de un SGC bajo los requisitos de normas internacionales mejoró el conocimiento y funcionamiento de los procesos del laboratorio clínico, evidenciado por la disminución de los errores en las etapas preanalítica, analítica y postanalítica. Se demostró, además, que la implementación de la gestión documental asociada a acciones de mejora tiene un papel preventivo y disminuye el riesgo frente a errores.

Chila (2020), en una tesis elaborada en Ecuador titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente en el laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de la ciudad de Esmeraldas”. Durante el desarrollo de la investigación el mayor problema detectado fue el recabar la información puesto que había pacientes que por el malestar físico y las complicaciones que tenían al momento de realizarse el examen no deseaban contestar ningún tipo de preguntas, algunos con actitudes groseras y de rechazo. El nivel de satisfacción que mantienen los usuarios del laboratorio clínico es regular, y esto se debe a diversas limitaciones, como: demora en la recepción y toma de muestra, escasa información oportuna, inadecuada atención a los pacientes.

León, *et al* (2021), en un artículo publicado en Cuba titulado “Superación profesional en sistema de gestión de la calidad y buenas prácticas de laboratorio”. Concluye que la superación profesional en sistema de gestión de la calidad y buenas prácticas de laboratorio posibilitó la adquisición y el perfeccionamiento continuo de conocimientos y habilidades, requeridas para un mejor desempeño de las responsabilidades y funciones laborales; así como el incremento de la productividad científica, en correspondencia con los avances de la ciencia y la técnica.

Curillo y González (2022), en una investigación realizada en Ecuador titulado “Indicadores de control de calidad como requisitos para la acreditación de Laboratorios Clínicos”. La información recolectada permitió conocer los principios generales de un sistema de gestión de calidad el cual abarca todos los aspectos del funcionamiento del laboratorio, incluidos la estructura organizativa y los requisitos técnicos que deben de cumplir los laboratorios y desempeñar las diferentes actividades en la fase pre-analítica, analítica y post analítica para garantizar la calidad de los resultados.

1.2 Planteamiento del problema

La calidad de los servicios 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 y Armenta, 2016).

La calidad de un laboratorio clínico 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. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. (Guevarra y De la Cruz, 2018).

La calidad del servicio se constituye en una prioridad competitiva y como tal es un factor que está presente en todas las interacciones de las personas con las organizaciones y constituye un atributo diferenciador entre las entidades exitosas y las que no lo son. Dentro de los factores que generan la necesidad de calidad en salud están: El empoderamiento del usuario, altas tasa de insatisfacción del usuario interno y externo, restricciones de los recursos económicos, altos costos de la atención en salud, bajos niveles de productividad de los servicios de salud, entre otros. (Calderón, 2018).

La calidad es el elemento importante que nace de la relación de un servicio o producto con las personas, 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 debe tomar 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. (Alcántara, 2019).

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 y Pineda, 2019).

La calidad no se construye solo a expensas de la voluntad del recurso humano ya que es un error, el individuo puede estar suficientemente motivado y comprometer todo su esfuerzo individual o el de su equipo; para que su actitud no resulte estéril, se requiere de toda una estructura que debe ser diseñada desde niveles de autoridad superior, con la debida planeación, con el fortalecimiento de las áreas críticas, con el flujo permanente de todo tipo de facilidad, sobre todo con la preparación y motivación adecuadas del personal, al que fundamentalmente se le debe introducir dentro del necesario esquema de la educación continua hacia la calidad, sin discriminaciones de clase o de nivel. (Garcé, 2019).

Tanto en el ámbito general como sanitario, existen muchos criterios erróneos referentes a la calidad y de su control que supone un obstáculo al necesario entendimiento entre quienes la exigen y quienes deben conseguirla. Las necesidades de los clientes de una empresa deben ser identificadas y definidas, las cuales pueden ir cambiando con el tiempo. La buena calidad de un producto o servicio se encuentra condicionada por tres aspectos básicos: la perspectiva técnica, la dimensión humana y la dimensión económica. (Vera, 2019).

Es indispensable la calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí para asegurar la confiabilidad de los resultados emitidos. El servicio debe de estar enfocado en el paciente, logrando mantener la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

Pregunta general

¿Cómo es la calidad de atención a los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí?

Preguntas específicas

- 1) ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí?
- 2) ¿Cuáles parámetros utilizan los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, como indicadores de calidad?
- 3) ¿Cuáles son los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí?
- 4) ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en el laboratorio clínico?

1.3 Justificación

Un sistema de calidad que funcione adecuadamente es vital cuando se quieren ofrecer servicios adecuados a los usuarios de los laboratorios clínicos. Para lograr este propósito es indispensable fomentar una visión integrada de calidad en los laboratorios clínicos de tal manera que cualquier aspecto de la calidad se enfoque como una parte del manejo de la calidad total. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, el presente proyecto pretende presentar un informe sobre la evaluación de la calidad del servicio de los laboratorios clínicos. (Hernández, 2015).

La calidad relacionada con los servicios de atención es el nivel de excelencia que la empresa escoge y se impone como norma, para satisfacer las necesidades del cliente. La calidad en un servicio de salud abarca diferentes factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas entre otros, la calidad obliga a

mejorar todos los agentes que contribuyen a una satisfactoria atención y a su vez permite que el personal no tenga alteraciones emocionales por privación de alguna necesidad para el normal desenvolvimiento del ofertante. (Garcé, 2019).

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. Los servicios de los laboratorios clínicos son esenciales para el cuidado del paciente y, por lo tanto, tienen que estar disponibles para satisfacer las necesidades de todos los pacientes y del personal clínico responsable por el cuidado de estos. (Nazamuez, 2020).

La calidad debe ser, en toda institución, de interés de todos; los profesionales clínicos deben ser los protagonistas de todo programa de mejoramiento de calidad, porque si no existe ese compromiso, lo único que se producirá será propaganda. El concepto de calidad en el cuidado de la salud incluye aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, abarcando aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos en forma tal que no sean percibidos como atemorizadores. (Caba, 2022).

Es conveniente la realización de este estudio, dado que permitirá al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, conocer sus debilidades, en cuanto a calidad de atención brindada, e incidir en el servicio, en el personal, a través de toma de decisiones que permitan modificar la situación, mejorar el servicio ofrecido. Es relevante debido a que se constituirá en un antecedente para futuras investigaciones que estén relacionadas con la calidad de atención a los usuarios.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán principalmente los pacientes que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, por cuanto al conocer las diversas debilidades existente en ese proceso, se podrá implementar los correctivos necesarios y con ello se aumente el nivel de satisfacción de los usuarios; y

los beneficiarios indirectos serán los profesionales que laboran en este laboratorio clínico, ya que podrán avistar los errores que cometen durante la prestación de este servicio a los usuarios.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizarla calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

1.4.2. Objetivos específicos

- 1) Identificar las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.
- 2) Evaluar los parámetros que utilizan los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, como indicadores de calidad.
- 3) Identificar los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.
- 4) Verificar el grado de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en el laboratorio clínico.

1.5 Operacionalización de variables

Objetivo General: Analizar la calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

Preguntas de investigación	Variables	Definición	Indicadores	Dimensión	Objetivos	Escala
¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí?	Características sociodemográficas de los usuarios	Son el conjunto de características biológicas, socioeconómicas-culturales que están presentes en la población sujeta a estudio y que sean medibles	-Edad -Sexo -Estado civil -Zona donde viven -Nacionalidad -Escolaridad	Aplicación de las normas de control de calidad que utilizan los usuarios que acuden en el laboratorio clínico.	Identificar las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.	Nominal
¿Cuáles parámetros utilizan los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, como indicadores de calidad?	Parámetros utilizados por los usuarios	Es un elemento de un sistema que permite calificarlo y poder evaluar algunas características como el rendimiento, la amplitud o la condición.	-Tiempo de espera -Atención por parte del personal de Salud -Gestión del Servicio -Elementos tangibles (Instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales) -Higiene	Parámetros utilizados por los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí	Evaluar los parámetros que utilizan los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, como indicadores de calidad.	Nominal

¿Cuáles son los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí?	Factores de riesgos que inciden.	Se define como la percepción que el usuario tiene sobre la labor realizada con los equipos.	-Trato al paciente -Capacidad de respuesta -Efectividad -Tiempos de espera	Factores de riesgos que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios.	Identificar los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.	Nominal
¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en el laboratorio clínico?	Grado de satisfacción del usuario	Grado de actitud positiva que demuestra el usuario con relación al servicio recibido en el laboratorio clínico	-Muy satisfecho. -Satisfecho. -Normal. -Poco satisfecho. -Nada satisfecho	Grado de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio recibido	Verificar el grado de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en el laboratorio clínico.	Nominal

1.6 Alcance y límites de la investigación

Delimitación del contenido

-Campo: Bioanálisis

-Área: Atención a los usuarios

-Aspecto: Calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

Delimitación espacial

El estudio se desarrolló en el Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

Delimitación temporal

Se realizó desde marzo hasta julio del 2023.

Alcance investigativo

Esta investigación alcanzó a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

1.7 Definición de términos

Calidad de la atención: Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. (Caba, 2022).

Calidad de la atención médica: Consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. (Becerra y Burga, 2017).

Expectativas: Son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño. (Castellón, 2019).

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).

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

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).

Laboratorio clínico: Zona de apoyo para el área de la salud, que sirve como método de diagnóstico para que el médico logre identificar la patología a tratar y por ende recomendar el tratamiento adecuado. (Espinosa y Vega, 2022).

Mejora continua de la calidad: Se trata de una metodología complementaria, que busca afinar los sistemas a través de métodos para asegurar la operación tradicional de las organizaciones, estableciendo indicadores de desempeño en el proceso administrativo y en el proceso analítico incluyendo planeación, organización, ejecución, supervisión, evaluación y control. (Delgadillo, Romero y Arias, 2009).

Percepción: Capacidad de los organismos para obtener información sobre su ambiente a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite interaccionar adecuadamente con su ambiente. (Caba, 2022).

Satisfacción del usuario: Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. (Caba, 2022).

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

Sistema de gestión de la calidad: Se refiere a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (OMS, 2016).

Usuarios: Es una persona natural que hace uso habitualmente de un servicio particular el término es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. (Caba, 2022).

1.8 Marco contextual

Provincia Sánchez Ramírez

Almonte (2019), plantea que ubicada en el Cibao Central, Sánchez Ramírez es una demarcación rica en recursos naturales como el oro, la flora y los hídricos. Aunque fue creada como provincia en 1952, su historia se remonta a la época de los aborígenes, evidenciada en las cuevas cargadas de petroglifos que conservan su historia a través de los años. Con una extensión territorial de casi 1200 kilómetros cuadrados, dividida en los municipios Cotuí, Cevicos, Fantino y Villa La Mata, la provincia poblada por unas 150 mil personas debe su nombre al brigadier Juan Sánchez Ramírez, héroe de la batalla de Palo Hincado.

De acuerdo con Rey (2020), las principales actividades económicas de la provincia Sánchez Ramírez son el cultivo de arroz, cacao, tabaco, cítricos, la cría de ganado para la producción de carne y la industria lechera, y la minería. La provincia alberga la Presa de Hatillo, una de las reservas de agua dulce más grandes de la isla que ha sido crucial en la economía de la provincia en particular para la industria arrocera.

Municipio de Cotuí

Rincón (2017), establece que la ciudad de Cotuí se fundó en el año 1505, siendo su fundador Rodrigo Trujillo de Mejía. Esta se debió a la abundante cantidad de oro encontrado en las minas de la zona cercana al río Yuna, esta población fue la décima de 17 villas que mandó a poblar el comendador mayor Fray Nicolás de Ovando mientras era gobernador de la colonia entre 1502 y 1509.

El municipio de Cotuí se caracteriza por su relieve montañoso, recursos hidrográficos de gran relevancia como la presa de Hatillo y un clima tropical húmedo de bosque. Los recursos mineros la han colocado como uno de los puntos principales de la economía por sus yacimientos de oro, plata, sílice, caolín, feldespato, cobre, zinc.

Cotuí es el municipio cabecero y cuenta con un total de 76,554 pobladores. Su clima es húmedo, siendo su temperatura promedio anual de 24.6c, ubicado en una altura de 120 metros sobre el nivel del mar. La vegetación de la región es el bosque húmedo subtropical.

La economía de Cotuí tiene su base en la producción, especialmente en la producción de arroz, en la actualidad se siembran 240,000 hectáreas de arroz en la zona anualmente, de las que más del 80% es retoñado, de frutas como la piña y los cítricos con unas 38,000 tareas sembradas de naranjales, 2.200 hectáreas sembradas de limón agrio, 8,500 tareas de chinolas, 7,000 de maíz, 10,000 de yuca, además de algunos frutos menores como la yautía, el ñame y la auyama.

Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

La investigación se realizó en el Hospital Inmaculada Concepción del municipio de Cotuí. En cuanto a los servicios de salud, hay que destacar que en la gerencia de Área 2 es una organización estatal o pública articulada en forma de red por niveles de complejidad, que ofrece servicios de salud de alta calidad para atención a las personas, mejorando así los indicadores de salud.

Comprende la provincia Sánchez Ramírez, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las personas a través de convenios con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas. Perteneciendo a esta el municipio de Cotuí, el cual cuenta con el hospital Inmaculada concepción como centro de salud público y varias clínicas privadas entre ellas, la clínica Núñez, la clínica Guadalupe, la clínica Jacobo, entre otros centros de salud, que brindan servicios a los habitantes de Cotuí y sus alrededores.

El Hospital Inmaculada Concepción, se fundó el 23 de marzo de 1971, anteriormente contaba con un pabellón y estaba dividido en 2 salas, una estaba destinada para los servicios de consultorio, sala de espera, laboratorio, la cual también albergaba la dirección del centro, comedor, área de planificación, odontología, área de tuberculosis y de vacunación. El personal médico que labora en ese centro de salud pública está constituido por médicos generales, sin contar con los especialistas en las diferentes aéreas con las que cuenta la medicina.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

Esta investigación tiene como finalidad abordar el tema sobre la “Calidad de Atención a los Usuarios que Asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí”. A continuación se presenta la explicación teórica de los temas que fundamentan esta importante investigación y se desarrollan los conceptos más relevantes que contienen las variables e indicadores que han servido de sustentación a este estudio.

2.1 Características sociodemográficas de los usuarios

Medina (2018), manifiesta que la ciencia de la demografía no se limita a la medición, sino que incluye necesariamente la interpretación y análisis de los datos, las proyecciones y previsiones con base en supuestos que incluyen variables no demográficas. Sin embargo, la demografía estadística es el punto de partida del análisis de la población en el que se trata de medir con precisión las magnitudes demográficas.

Según Durand (2022), la ocupación laboral de una madre en el hogar se asocia de manera exponencial en la crianza y alimentación de los hijos en el hogar pues cuando los padres no cuentan con un ingreso económico fijo o en su defecto tienen una ocupación informal, no pueden brindar una alimentación nutritiva y balanceada a sus hijos, puesto que no cuentan con los recursos necesarios. El ingreso económico representa un valor económico monetario de ingresos o ganancias con el que las familias cuentan para sus necesidades y obligaciones.

Para Navarro (2014), la edad es el periodo en el que transcurre la vida de un ser vivo. Cada ser viviente tiene, de manera aproximada, una edad máxima que puede alcanzar. Al referirnos a los humanos, la edad media del hombre es mayor o menor dependiendo del nivel de desarrollo de una nación.

Hernández (2011), entiende que el sexo es un conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer, y a los animales como macho y hembra. El sexo no se elige, ya que es una construcción determinada por la naturaleza, que viene dada desde el nacimiento. Se diferencia del

género, que es una construcción sociocultural referida a los rasgos que la sociedad considera femeninos o masculinos, con múltiples opciones.

Entre tanto, Vaivasuata (2014), plantea que la zona urbana se caracteriza por tener mayor densidad de población y diversidad de humanos, en comparación con las zonas rurales. La zona rural se caracteriza por tener las comunidades pequeñas muy unidas y porque los espacios; a diferencia de lo que ocurre en las ciudades, no son reducidos. Es común que las personas que viven en áreas rurales se conozcan entre sí, este tipo de área de asentamiento humano se caracteriza también por su pequeña población y por el desarrollo de la agricultura y la ganadería.

Rivadeneira (2013), indica que, según la ubicación geográfica, la cultura y la tradición las representaciones de la familia son distintas. La familia es una institución social ya que tiene una función socializadora y educadora; educadora por que la intimidad y la relación afectiva no pueden ser enseñadas por otra institución; socializadora debido al contacto en la sociedad que los padres demuestran ante los hijos.

Sin embargo, Arévalo (2010), considera que la nacionalidad es un vínculo jurídico y político que relaciona a las personas con un Estado concreto, origina un conjunto de derechos dando lugar a un estatuto personal especial llamado “estatuto personal” imponiendo así el cumplimiento de obligaciones que corresponden a los nacionales y no a los extranjeros. La nacionalidad determina un estatus que debe acompañar al individuo durante toda su existencia.

De acuerdo a Curillo y González (2022), en los exámenes vinculados a la salud, el conjunto de procedimientos diseñados para monitorear el método de prueba que se utiliza y los resultados para asegurar el desempeño apropiado del sistema de prueba. El propósito del control de la calidad es asegurar que todos los requerimientos de la calidad sean alcanzados y cumplidos. El conjunto de mecanismos, procesos y procedimientos diseñados para monitorear el sistema de medición para asegurar que los resultados sean confiables para el uso clínico deseado.

2.2 Parámetros utilizados por los usuarios

Curillo y González (2022), los laboratorios clínicos como toda organización deben contar con un sistema de gestión de la calidad, el cual debe abarcar todos los aspectos del funcionamiento del laboratorio, incluidos la estructura organizativa y los procesos y procedimientos realizados, para garantizar la calidad de los resultados. El control de calidad es la base para desarrollar el enfoque de calidad total que se requiere en el laboratorio clínico y mediante un excelente control de calidad interno y externo en el laboratorio clínico es posible garantizar con total certeza que los resultados emitidos por el laboratorio son confiables y correctos.

Chila (2020), entiende que la eficacia y efectividad son factores de gran importancia para establecer un proceso productivo y competitivo en las diversas actividades sanitarias, tomando en consideración las opiniones y criterios de los usuarios, aspectos imperantes para la planificación, diseño e implementación de políticas sociales, públicas orientadas a la seguridad de los usuarios de la salud, concibiendo que, para obtener mayor nivel de satisfacción se debe mantener servicios de salud de alta calidad.

Guevara y De la Cruz (2018), plantean que la calidad en el laboratorio clínico 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. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.

De acuerdo con Espinosa y Vega (2022), la garantía de calidad en un laboratorio clínico es un componente que se alcanza mediante un sistema de control de calidad interno, integrado por un programa de auditoría externa. Todos los laboratorios deben llevar a cabo las dos actividades con el fin de garantizar una calidad analítica y conseguir la acreditación bajo la Normativa ISO 15189:2012; un laboratorio debe demostrar su competencia en los procesos de gestión y técnicos.

Jiménez (2019), señala que el Laboratorio Clínico es una herramienta primordial para el área médica, ya que por medio de este se diagnostican diferentes patologías y además se realizan estudios para establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar al paciente, al igual que el seguimiento del mismo. El usuario llega al laboratorio para realizarse sus exámenes clínicos, del Bioquímico y del Auxiliar depende que este usuario reciba el servicio adecuado en todo sentido, ya sea científico o humano, el profesional de la salud debe estar en condiciones de proporcionar una ayuda integral.

Espinosa y Vega (2022), señalan que en la actualidad existen muchos laboratorios de análisis clínicos, pero no todos cuentan con el certificado de acreditación, por tal motivo, los profesionales que laboran dentro de ellos optan por elaborar un plan de mejoras, que les facilita perfeccionar los procesos que realizan con el objetivo de brindar una mejor calidad en cuanto a la entrega de los resultados.

Caba (2022), señala que actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser:

- 1) Eficaces: proporcionarán servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten;
 - 2) Seguros: evitarán lesionar a las personas a las que dispensen atención;
 - 3) Centrados en la persona: dispensarán atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona;
 - 4) Oportunos: reducirán los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan;
 - 5) Equitativos: dispensarán una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política;
 - 6) Integrados: dispensarán una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida;
- y

- 7) Eficientes: maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro.

Reyes (2014), establece que es de interés para los laboratorios competentes que su capacidad sea verificada con un proceso de inspección, una evaluación con estándares adecuados y la afirmación pública de la calidad de sus procesos. El enfoque de los sistemas de calidad ha evolucionado desde la búsqueda de la confiabilidad en los resultados, a través de indicadores de precisión y exactitud, hacia un espectro más amplio en el que se evalúa la efectividad, eficiencia y eficacia de todos y cada uno de los componentes, con la finalidad de integrarlos en un sistema de gestión de calidad.

López (2019), señala que el control de la calidad en laboratorios de análisis clínicos está, en la actualidad, generalmente sujeta a guías nacionales o internacionales de buenas prácticas de laboratorio. La falta de utilización de un sistema de la calidad en el laboratorio puede ocasionar la entrega de un resultado erróneo a un paciente, también sin su implementación es complicada la detección, evaluación y corrección de errores que se hayan llevado a cabo durante alguna de todas las fases del proceso, así como la generación de un aumento de costos debido a la necesidad de repetir pruebas, una incorrecta gestión de inventario y de recurso humano.

González (2019), entiende que 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.

Madrigal y Sánchez (2014), señalan que en una organización que busca calidad, bajo las condiciones actuales de mercado, lograr la satisfacción del cliente es cada día más importante y difícil de lograr, ya que la interacción de éste con la organización contribuye a mantener el nivel de excelencia y la actividad del servicio. Sin embargo, si esto no se

acompaña de una integración entre actividades de control y aseguramiento de la calidad, no es posible producir productos o ejecutar servicios libres de defectos y que cumplan con las especificaciones establecidas.

Arias (2013), indica que el control 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.

Reyes (2014), señala que el mundo está inmerso en una profunda transformación histórica en donde los procesos de cambio son cada día más dinámicos; las estructuras, las formas, los instrumentos, los medios y las tecnologías constantemente se están renovando. Cada día más la economía moderna se caracteriza por ser más independiente en sus procesos de producción, comercialización, inversión, flujos financieros y desarrollo tecnológico. El área de ciencias de la salud es un sector de servicio que enfrenta una presión continua para mejorar la calidad.

Ramírez, Priego y Armenta (2016), señalan que 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.

2.3 Factores de riesgos que inciden

Garino y Santacruz (2018), señalan que la calidad es un tema complejo en instituciones relacionadas con el cuidado de la salud y laboratorios de análisis clínicos. Todos hablan sobre calidad, pero unos pocos la entienden en términos cuantitativos. La gestión de la calidad brinda una perspectiva de los componentes importantes que deben ser implementados en una institución y dónde encaja el Control de la Calidad dentro del sistema de calidad global. Los modelos de Gestión de la Calidad son marcos que brindan consejo y guía sobre cómo operativizar y poner en marcha los principios, las prácticas y los métodos de control, gestión y mejora de la calidad, desde un cierto enfoque.

Chila (2020), plantea que el personal facultativo de los laboratorios, cumple diversos requerimientos para su funcionalidad a nivel interno y externo, tales como: Tangibilidad, en donde se puede apreciar varias acciones inherentes; ejecutar el proceso de la fase pre analítica, ejerciendo la identificación del paciente, de muestras biológicas, los tubos contenedores, el tipo de análisis, y el médico solicitante; ejecutando protocolos estandarizado de laboratorios, para la recolección de muestras, desplazamiento y conservación de muestras; brindando eficiencia, amabilidad, buen trato y comodidades en el entorno de trabajo, en las secciones del conocimiento y de los niveles de asistencia; cumpliendo las normas de control de calidad para el manejo de las diversas pruebas.

Mora (2012), plantea que uno de los problemas fundamentales que se presentan en las labores donde se manipulan reactivos es la poca información sobre estos; sin embargo, en muchos casos existe poco interés por conocer e investigar sobre los efectos potenciales que representan las sustancias manipuladas y almacenadas en las áreas de trabajo, y en desarrollar buenas prácticas, acciones y actividades que incentiven una adecuada gestión de los reactivos. Sus etiquetas deben informar sobre componentes.

En ese mismo orden de ideas, Pozo (2016), señala que los lineamientos de seguridad del paciente usuario en la atención en salud son necesarios para gestionar un cambio de cultura en términos de salud y seguridad alineados con estándares internacionales que

incorporan como pieza clave, los conocimientos, habilidades y destrezas de los profesionales de la salud, orientados a la optimización de los procesos de atención.

Vargas y Vega (2015), señalan que 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 conocido 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.

En ese sentido, Garcé (2019), manifiesta que calidad en un servicio de salud abarca diferentes factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas entre otros, la calidad obliga a mejorar todos los agentes que contribuyen a una satisfactoria atención y a su vez permite que el personal no tenga alteraciones emocionales por privación de alguna necesidad para el normal desenvolvimiento del ofertante.

Chávez, Rojas y Bravo (2016), señalan que el laboratorio clínico debe establecer un procedimiento objetivo para la gestión de reclamos o sugerencias hacia los servicios ofrecidos, considerando tres partes fundamentales en sus análisis, médico, personal del laboratorio y satisfacción del cliente. La creación de registros anuales será fundamental para sus análisis y toma de decisiones pertinentes. Así mismo, el detalle de su resolución. El laboratorio debe tomar acción correctiva para corregir cualquier causa de no conformidad entre sus usuarios o incluso colaboradores, se mantendrá un procedimiento exclusivo para su revisión pertinente y determinación de la causa de la molestia.

Seisamed (2019), señala que la implementación de un laboratorio clínico moderno es una necesidad actual debido a una creciente solicitud de exámenes, la necesidad de nuevas prestaciones, mayores exigencias en términos de la calidad y un mayor cuidado del medioambiente. Para lograr esta implementación es necesaria la planificación del espacio físico y de la infraestructura, que incluye revisión de la normativa actual y de guías

nacionales e internacionales para garantizar un uso adecuado del espacio acorde con el equipamiento.

Para Curillo y González (2022), la evaluación externa de la calidad involucra a varios laboratorios, pues analiza la misma muestra de control. Esto permite a un laboratorio individual comparar su desempeño con el del resto del grupo, la cual se realiza de forma mensual. Además, permite detectar fallas de equipos, problemas de reactivos y revelar dificultades y deficiencias de procedimientos analíticos que solo se manifiestan durante su uso extensivo y a largo plazo.

Aveira y González (2015), establecen que un sistema de calidad es la estructura organizativa con responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se utiliza en todas las actividades realizadas en la organización y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta la entrega del servicio.

Curillo y González (2022), establecen que controlar la calibración, verificación, almacenamiento y sus registros de los equipos auxiliares. Los materiales de control deben ser sustancias de características similares a las muestras que se van a analizar. Se suelen informar en tres rangos: nivel bajo, nivel normal y nivel alto. Se debe tener en cuenta la conservación de los controles, la vigencia del lote, se pasarán controles todos los días y se verificara el cumplimiento de las reglas de Westgard.

Según Rodríguez (2016), la optimización del control de calidad en el laboratorio clínico y biomédico puede realizarse en tres pasos: Establecer los objetivos del control de calidad: Es el primer paso en el diseño del procedimiento analítico asociado al control de calidad. Dependerán de la exactitud, la precisión y el error total del procedimiento analítico.

Aveira y González (2015), entienden que la implementación de un sistema de calidad trae a la organización algunos beneficios, que aunque inicialmente pueden ser caros, se contraponen con la recuperación de la inversión inicial al incrementar los beneficios por aumento de la productividad, entre ellos tenemos un mayor nivel de calidad del producto/servicio, la disminución de rechazos, optimización de mantenimiento,

reducción de costos, mayor participación e integración del personal, mayor satisfacción de los clientes, mejora de la imagen y de la competitividad de la organización.

Vásquez (2016), señala que entre las causas que conllevan a la exposición a los factores de riesgo se incluyen: Desconocimiento, falta de formación e información, exceso de confianza en la tecnología que desarrollan, adopción de malos hábitos de trabajo, desconfianza en la aceptación de las normas/reglas, no cumplimiento de las normas de seguridad, cuando éstas existen y los protocolos o procedimiento de trabajo mal planificado.

Conde (2015), explica que el riesgo biológico se refiere a la probabilidad de que un el material de origen biológico o sintético, que imita entidades biológicas, entre en contacto con un receptor (humanos, animales y plantas, e incluso el medio ambiente), con consecuencias adversas para su salud o para el medio ambiente.

Dorado (2018), indica que se debe cuidarse el diseño, señalización y equipamiento preventivo del laboratorio; hay que tener en cuenta el riesgo que puede representar el comportamiento de algunas personas, deben emplearse estrategias para evitar los riesgos. En cuanto a la señalización, debe realizarse en forma de paneles fácilmente visibles. El color rojo se emplea para mensaje de prohibición, parada, desconexión y lucha contra incendios, el color amarillo indica atención o peligro, el color azul indica obligación e indicaciones y el color verde indica seguridad, salvamento o auxilio.

Castillo y Cordero, (2012), señalan que en el laboratorio se encuentran distintos dispositivos de extracción localizada: las vitrinas extractoras de gases, las campanas para disipar calor de los instrumentos y eliminar humos y vapores desprendidos y los puntos de extracción móviles. Las vitrinas se distinguen de los demás dispositivos de extracción en que incluyen un encerramiento.

Vásquez (2016), señala que el propósito de la señalización es orientar sobre: ejecución de una actividad, prohibición de una acción o conducta, de alerta del riesgo de una situación o condición ambiental y/o de instruir sobre las medidas a tomar en caso de un accidente. Para esto es necesario utilizar símbolos entendibles de significado único,

idealmente reconocidos a nivel internacional. La mayoría de estas sustancias son extremadamente activas, venenosas y corrosivas, dañinas para la salud a corto o largo plazo, debido a que pueden ingresar al organismo por vías dérmicas, digestivas y pulmonares.

Según Santos (2012), hay que contar en el laboratorio con los materiales, equipo y sustancias que se requieran en las prácticas; deberán estar dentro del anexo al laboratorio: inventariados, resguardados, ordenados en estantes, disponibles, en buen estado y libres de obstáculos para ser utilizados. El laboratorio deberá contar con un espacio específico para resguardar los útiles escolares de los alumnos.

2.4 Grado de satisfacción del usuario

Para Chong y Rodríguez (2022), los laboratorios clínicos cumplen un rol fundamental dentro del área de la medicina, ya que a través de pruebas o análisis se diagnostican diferentes enfermedades, para luego en base a estos resultados administrar el respectivo medicamento al paciente. Por otra parte, la automatización hasta cierto punto es necesaria porque logra la eliminación de posibles variaciones o fuentes de error respecto a las pruebas manuales de laboratorio.

Para Garcé (2019), la calidad de un servicio se juzga como un todo, sin disociar sus componentes. Al asegurar la calidad se permite que las actividades que se realiza sean adecuadas para el momento en que se están realizando, donde la unidad de todos los ofertantes se traduce en compromiso de todos, lo que hace aflorar una profunda amistad entre los componentes de la organización que lo lleva a un ambiente armonioso en la institución.

Chila (2020), entiende que el nivel de satisfacción se vincula con diversos aspectos importantes: Dentro del desarrollo de proyecto se medirá el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al laboratorio clínico para lo cual se dará un significado al mismo, el nivel de satisfacción se entenderá como el grado de conformidad del paciente con los servicios del laboratorio clínico y con la atención de los profesionales que laboran en el mismo. Debido a que la satisfacción tiene diferentes perspectivas para los usuarios, se

determinarán 3 niveles: alto, medio y bajo. Esto para estandarizar el nivel entre todos los pacientes.

Según Nieto (2018), 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.

Para Calderón (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.

Chávez, Rojas y Bravo (2016), plantean que cuando se consideran en una organización la creación de herramientas para la recolección de quejas o sugerencias, se pueden corregir errores y trabajar de forma proactiva. El trabajo preventivo de recolectar información de quejas permite a la organización tener información de la percepción del usuario y también un punto de vista externo. Además, al establecer este canal de información se podrá mantener un ambiente positivo dentro del centro de salud, generando cambios en el clima laboral.

Coppiano (2019), indica que 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.

Garino y Santacruz (2018), señalan que se considera que los resultados inválidos que se obtienen en una corrida de las muestras patrones se deben a las principales causas: Obtención de la muestra, que considera la contaminación, adecuación de la muestra, hemólisis, identificación incorrecta del paciente, muestra inapropiada, condición inadecuada del paciente y preparación incorrecta del paciente.

Espinosa y Vega (2022), manifiestan que todos los laboratorios de análisis clínicos deben de realizar acciones correctivas, por lo tanto, deben de contar con un documento donde se evidencie que si se lleva a cabo esto, una acción correctiva significa que los profesionales si toman en consideración las no conformidades presentadas por los pacientes, o las no conformidades que se identifiquen dentro del laboratorio.

Según Chila (2020), la satisfacción del paciente en los servicios de laboratorios, se puede deducir que se vincula con la excelente calidad en los servicios recibidos y en sus intervenciones; para conocer los diversos criterios y opiniones del usuario es importante establecer encuestas y afines, que en resumen permiten sondear sus inconformidades. El paciente es parte fundamental del sistema de salud, es por ello por lo que la satisfacción del cliente es un punto importante en el proceso de mejora de cualquier establecimiento de salud.

Garcé (2019), plantea que las personas que son parte de la institución de salud deben tener en cuenta que el usuario ve todas las funciones de los personajes de la salud, observan incluso el trato en la atención y si hay deficiencias, va a incidir en la calidad de la institución de salud. La evaluación de la calidad de la atención médica se centra no solo en la información contenida en el expediente clínico, también es importante la disponibilidad y capacidad profesional o técnica del mismo, congruente con el nivel de la atención que se otorgue, la obtención de resultados de la atención conforme con el objetivo de la misma y todo ello dentro de un marco de trato social y humanitario.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Este capítulo contiene una descripción general de la metodología en la investigación sobre la “Calidad de Atención a los Usuarios que Asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí”. Incluye el diseño y tipo de investigación, enfoque, población, muestra, instrumentación, confiabilidad, validez, los criterios de inclusión y exclusión, procesamiento de datos, recolección de los datos y análisis de los datos.

3.1 Diseño y tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), establecen que el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. El estudio corresponde a un diseño no experimental, ya que no se manipuló las variables y los resultados se presentaron, de la misma forma en que se muestran al momento de realizar el levantamiento de los datos.

La investigación es documental, descriptiva y de campo. Arias (2012), define la investigación documental como aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos. La investigación documental se realizó 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. Es de campo, puesto que al basarse sobre hechos reales es necesario llevar a cabo una estrategia que permita analizar la situación directamente en el lugar donde acontecen los hechos; en este caso, el laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

3.2 Enfoque metodológico

La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, porque las variables fueron objeto de medición o comprobación los cuales requieren del análisis de datos con criterios numéricos y guiados por principios matemáticos y el tratamiento de técnicas estadísticas, con el fin de analizar la calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí. En ese mismo orden, Hernández *et al.* (2014), categoriza el enfoque investigativo en tres categorías cualitativo, cuantitativo y mixto, según la definición de cada categoría.

3.3 Técnica de investigación e instrumento a utilizar

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario y la ficha de observación, porque es la forma de recabar la información con los usuarios. En el cuestionario se utilizó la escala convencional tipo Likert, con preguntas cerradas, relacionadas con las variables e indicadores del estudio, están divididos en cuatro (4) secciones y veinte (20) ítems y la ficha de observación 17.

3.4 Población y muestra

Para Hernández, *et al.*, (2014) la población se refiere al conjunto de elementos dentro del cual están reunidas todas las características que se deseen investigar. La población de interés para el estudio estuvo integrada por los usuarios que asistieron en el mes de junio al laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí. Para obtener la cantidad a encuestar, se buscó la estadística de los últimos tres meses, en la cual se comprobó que en marzo fueron 5,231 pacientes al laboratorio, en abril 5,975 y en mayo 5,219, con un total de 16, 425, resultando una media de 5,475. Se utilizó una muestra 360 usuarios. El tamaño de la muestra se obtuvo utilizando la fórmula de Fisher y Navarro (2012).

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)e^2 + Z^2P(1-P)}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

P = Proporción de éxitos

(1- P) = Proporción estimadas de fracasos

e = Error de estimación entre la proporción real y la proporción de la muestra

Datos:

N = 5,475

Z = 1.96 con un nivel de confianza de 95%

P= Probabilidad a favor de 50% (0.5)

(1- P) = Probabilidad en contra de 50% (0.5)

e = Error de estimación de 5% (0.5)

n = Usuarios a encuestar

$$\frac{5,475(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(5,475 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{5,475 (3.8416)(0.25)}{(0.0025)(5,474) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{5.258,19}{13,685 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5.258,19}{14,6454} = 360$$

3.5 Procedimiento de la investigación

Para llevar a cabo la investigación se realizó el siguiente proceso:

Se realizó la solicitud de título de investigación al comité investigador. Luego la formulación de propuesta de investigación.

Se visitaron las universidades de la región en busca de antecedentes y literatura para fundamentar la investigación.

Se visitó el Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, en busca de datos estadísticos y contexto.

Se visitó nuevamente el Hospital objeto de estudio, para la aplicación del instrumento.

Se envió el anteproyecto a la Facultad de Ciencias y Humanidades. Después que lo devolvieron, se hicieron las correcciones de lugar.

Se realizaron reuniones semanales con la asesora.

Se tabularon los datos y se devolvió el trabajo de tesis a la Facultad de Ciencias y Humanidades.

3.6 Validez y confiabilidad

El cuestionario y la ficha de observación fueron presentados a un conjunto de expertos en el área de estudio y en investigación, quienes hicieron las sugerencias necesarias, proponiendo las modificaciones que pudieran colaborar con la precisión de las preguntas.

3.7 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- 1) Persona con capacidad mental para responder la encuesta.
- 2) Aceptación voluntaria para participar en la investigación.
- 3) Usuarios que asistan al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

Criterios de exclusión

- 1) Expuestos con discapacidad mental.
- 2) Personas que no deseen participar en el estudio

- 3) Que no asistan al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

3.8 Procesamiento de datos

Para la obtención de los datos se procedió a visitar a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, para informarle que fueron seleccionados para el llenado de un cuestionario, con el propósito de analizar la calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí. Se les explicó que el cuestionario fue elaborado en forma sencilla para que las respuestas sean emitidas de manera rápida, donde no se compromete en nada al participante.

3.9 Recolección y análisis de los datos

Para la recolección de los datos se elaboró una encuesta a través de un cuestionario que se aplicó a los usuarios que asistieron al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí y una ficha de observación que se llevó a cabo por el equipo investigador. Para el análisis e interpretación de los datos se recolectó las informaciones, se tabuló de manera electrónica, utilizando el programa Microsoft Excel y el mismo cuenta con frecuencias y por cientos.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este estudio estuvo orientado esencialmente a la “Calidad de Atención a los Usuarios que Asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí”. A continuación, se presentan los resultados de esta investigación, atendiendo a las variables que se sometieron para su comprobación y sustentación.

4.1 Presentación de los resultados según la población objeto de estudio.

Sección 1. Características sociodemográficas de los usuarios.

Edad del usuario	Frecuencia	%
Menos de 20 años	68	18.9
De 20 a 30 años	44	12.2
De 31 a 40 años	48	13.3
De 41 a 50 años	40	11.1
De 51 a 60 años	120	33.3
Más de 60	40	11.1
Total	360	100

Cuadro No. 1. Distribución de frecuencia y porcentaje según la edad del usuario.

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

Según se presenta en el cuadro No.1 el 33.3% de los usuarios encuestados que asisten al laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, posee una edad que oscila de 51 a 60 años de edad, el 18.9% tiene menos de 20 años, el 13.3% de 31 a 40 años, el 12.2% de 20 a 30 años y el 11.1% tiene de 41 a 50 años e igual por ciento tiene más de 60 años de edad.

Cuadro No. 2. Distribución de frecuencia y porcentaje respecto al sexo.

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	148	41.1
Femenino	212	58.9
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

Respecto al cuadro No.2, el 58.9% de los usuarios encuestados corresponde al sexo femenino y el 41.1% al masculino.

Cuadro No. 3. Distribución de frecuencia y porcentaje conforme al estado civil.

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero	185	51.4
Casado	175	48.6
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

Con relación al cuadro No.3 se muestra que, el 51.4% de los usuarios encuestados es soltero y el 48.6% casado.

Cuadro No. 4. Distribución de frecuencia y porcentaje con relación a la zona de residencia.

Zona de residencia	Frecuencia	%
Rural	190	52.8
Urbana	170	47.2
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

Con relación al cuadro No.4, muestra que, el 52.8% de los usuarios encuestados vive en la zona rural y el 47.2% en la urbana.

Cuadro No. 5. Distribución de frecuencia y porciento en proporción a la nacionalidad.

Nacionalidad	Frecuencia	%
Dominicana	252	42.2
Haitiana	82	22.8
Venezolana	21	5.8
Ecuatoriana	0	0
Peruana	5	1.4
Otra	0	0
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En proporción a lo que se percibe en el cuadro No. 5, el 42.2% de los usuarios encuestados es de nacionalidad dominicana, el 22.8% haitiana, el 5.8% venezolana y tan sólo el 1.4% es peruana.

Cuadro No. 6. Distribución de frecuencia y porciento en referencia a la escolaridad.

Escolaridad	Frecuencia	%
Iletrado	79	21.9
Nivel Básico	133	36.9
Bachiller	100	27.8
Superior	48	13.3
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En proporción a lo que se percibe en el cuadro No. 6, el 36.9% de los usuarios encuestados posee un nivel básico, el 27.8% bachiller, el 21.9% iletrado y el 13.3% tiene un nivel superior.

Sección II. Parámetros utilizados por los usuarios.

Cuadro No. 7. Distribución de frecuencia y porcentaje en cuanto a si el horario de

Alternativa	Frecuencia	%
Sí	304	84.4
No	56	15.6
Total	360	100

atención en este laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades.

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 7, se refleja que, el 84.4% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí entiende que el horario de atención en este laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades y tan sólo el 15.6% dice que no.

Cuadro No. 8. Distribución de frecuencia y porcentaje con relación a si les parece que las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables.

Alternativa	Frecuencia	%
Sí	284	78.9
No	76	21.1
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 8, se refleja que, el 78.9% de los usuarios encuestados considera que les parece que las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables y el 21.1% alude que no.

Cuadro No. 9. Distribución de frecuencia y porcentaje con relación a si la señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio.

Alternativa	Frecuencia	%
Sí	303	84.2
No	57	15.8
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 9, se refleja que, el 84.2% de los usuarios encuestados expresó que la señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio y el 15.8% marcó que no.

Cuadro No. 10. Distribución de frecuencia y porcentaje en proporción a si la bioanalista en la toma de muestra, le atendió de forma amable y respetuosa.

Alternativa	Frecuencia	%
Sí	320	88.9
No	40	11.1
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 10, se refleja que, el 88.9% de los usuarios encuestados respondió que la bioanalista que tomó la muestra, le atendió de forma amable y respetuosa, mientras que el 11.1% contestó que no.

Cuadro No. 11. Distribución de frecuencia y porciento respecto al factor que ha permitido mantener un nivel de satisfacción por los servicios de laboratorio clínico.

Alternativa	Frecuencia	%
Confort en la sala de espera	30	8.3
Adecuada limpieza	143	39.7
Bioseguridad	108	30.0
Atención al usuario	79	21.9
Otros	0	0
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 11, se refleja que, el 39.7% de los usuarios encuestados declaró que el factor que ha permitido mantener un nivel de satisfacción por los servicios de laboratorio clínico es la adecuada limpieza, el 30.0% la bioseguridad, el 21.9% la atención al usuario y tan sólo el 8.3% asegura que es el confort en la sala de espera.

Cuadro No. 12. Distribución de frecuencia y porciento en relación a los inconvenientes adicionales que podrían retardar el servicio de laboratorio clínico.

Alternativa	Frecuencia	%
Demora en la toma de muestra	123	34.2
Atención a destiempo	41	11.4
Retraso en la entrega de resultados	145	40.3
Escasa información oportuna	51	14.2
Otras	0	0
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 12, se refleja que, el 40.3% de los usuarios encuestados respondió que los inconvenientes adicionales que podrían retardar el servicio de laboratorio clínico es el retraso en la entrega de resultados, el 34.2% la demora en la toma de muestra, el 14.2% la escasa información oportuna y tan sólo el 11.4% contestó que es la atención a destiempo.

Sección III: Factores de riesgos que inciden.

Cuadro No. 13. Distribución de frecuencia y porcentaje con relación a los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten a este laboratorio.

Alternativa	Frecuencia	%
Trato al paciente	120	33.3
Capacidad de respuesta	59	16.4
Efectividad	83	23.1
Tiempos de espera	98	27.2
Otras	0	0
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 13, se refleja que, el 33.3% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, entiende que los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios es el trato al paciente, el 27.2% el tiempo de espera, el 23.1% la efectividad y el 16.4% alega que es la capacidad de repuesta.

Cuadro No. 14. Distribución de frecuencia y porcentaje en cuanto a los factores que considera que dificultan la otorgación de un buen servicio en este laboratorio.

Alternativa	Frecuencia	%
Demora en la entrega de resultados	182	50.6
Inadecuado trato del paciente	59	16.4
Insuficiente información	119	33.1
Otras	0	0
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 14, se refleja que, el 50.6% de los usuarios encuestados manifestó que los factores que considera que dificultan la otorgación de un buen servicio en el laboratorio es la demora en la entrega de resultados, el 33.1% la insuficiente información y el 16.4% entiende que es el inadecuado trato del paciente.

Cuadro No. 15. Distribución de frecuencia y porciento según considera el tiempo de espera para la entrega de los resultados clínicos.

Alternativa	Frecuencia	%
Retardos	166	46.1
Demora mínima	69	19.2
Entrega oportuna	125	34.7
Otras	0	0
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 15, se refleja que, el 46.1% de los usuarios encuestados considera que el tiempo de espera para la entrega de los resultados clínicos es retardado, el 34.7% entrega oportuna y el 19.2% dice que es una demora mínima.

Sección IV. Grado de satisfacción del usuario.

Cuadro No. 16. Distribución de frecuencia y porciento en relación al componente que predispone al paciente a mantener un nivel de satisfacción.

Alternativa	Frecuencia	%
Atención de calidad y calidez	122	33.9
Resultado clínico fiable	78	21.7
Adecuada toma de muestras	83	23.1
Entrega oportuna de resultados	77	21.4
Otras	0	0
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 16, se refleja que, el 33.9% de los usuarios encuestados que asisten al laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, determinó que el componente que predispone al paciente a mantener un nivel de satisfacción es la atención de calidad y calidez, el 23.1% la adecuada toma de muestras y el 21.7% entiende que es resultado clínico fiable e igual porciento la entrega oportuna de resultados.

Cuadro No. 17. Distribución de frecuencia y porciento conforme a los aspectos que limitan el nivel de satisfacción por el servicio de laboratorio clínico.

Alternativa	Frecuencia	%
Limitada capacidad de respuesta	187	51.9
Escasa cordialidad	72	20.0
Poca fiabilidad en resultados	33	9.2
Ausencia de empatía	68	18.9
Otras	0	0
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 17, se refleja que, el 51.9% de los usuarios encuestados considera que los aspectos que limitan el nivel de satisfacción por el servicio de laboratorio clínico es la limitada capacidad de respuesta, el 20.0% la escasa cordialidad, el 18.9% la ausencia de empatía y tan sólo el 9.2% considera que es la poca fiabilidad en resultados.

Cuadro No. 18. Distribución de frecuencia y porciento en cuanto a los servicios proporcionados por el laboratorio clínico.

Alternativa	Frecuencia	%
Excelente	129	35.8
Bueno	85	23.6
Regular	111	30.8
Malo	35	9.7
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 18, se refleja que, el 35.8% de los usuarios encuestados asegura que los servicios proporcionados por este laboratorio clínico es excelente, el 30.8% regular, el 23.6% bueno y tan sólo el 9.7% afirmó que es malo.

Cuadro No. 19. Distribución de frecuencia y porcentaje en acuerdo a lo que le parece la atención del personal del laboratorio clínico.

Alternativa	Frecuencia	%
Excelente	126	35.0
Bueno	91	25.3
Regular	129	35.8
Malo	14	3.9
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 19, se refleja que, el 35.8% de los usuarios encuestados afirmó que la atención del personal del laboratorio clínico le parece regular, el 35.0% excelente, el 25.3% bueno y tan sólo el 3.9% dijo que es malo.

Cuadro No. 20. Distribución de frecuencia y porcentaje según el servicio ofrecido por este laboratorio cumplió con sus necesidades y expectativas.

Alternativa	Frecuencia	%
Si	310	86.1
No	50	13.9
Total	360	100

Fuente: Encuesta aplicada a los participantes en el estudio, 2023.

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 20, se refleja que, el 86.1% de los usuarios encuestados declaró que el servicio ofrecido por este laboratorio cumplió con sus necesidades y expectativas y tan sólo el 13.9% alega que no.

Ficha de observación por parte del equipo investigador

Marque con una x la opción con la que se identifique:

	Indicadores	Criterios	
		Sí	No
1-	En este laboratorio ejecutan normas de control de calidad	X	
2-	Se cumple el orden de llegada	X	
3-	Cumplen protocolos de toma de muestra	X	
4-	Aplican bioseguridad en procedimientos	X	
5-	Prepara física y emocionalmente al paciente	X	
6-	Tratan al paciente con cortesía y amabilidad	X	
7-	La ventilación e iluminación de las salas de atención son adecuadas	X	
8-	El personal realiza su labor con eficiencia	X	
9-	Su personal mantiene un buen trato a los usuarios	X	
10-	Los resultados son confiables	X	
11-	Se aplican las normas establecidas	X	
12-	¿Se implementa un sistema de control de calidad?	X	
13-	Cuenta con registros de datos analíticos, incluyendo los de control de calidad	X	
14-	Existe un sistema de calidad documentado y a disposición del personal	X	
15-	El laboratorio cuenta con sala de espera, cubículos para toma de muestra confortables y adecuados	X	
15-	Las condiciones de iluminación y ventilación del laboratorio son adecuadas	X	
17-	Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza del Laboratorio	X	

La ficha de observación realizada por el equipo investigador en el Laboratorio Inmaculada Concepción de Cotuí, muestra que en el laboratorio se ejecutan normas de control de calidad, se cumple el orden de llegada, cumplen protocolos de toma de muestra, aplican bioseguridad en procedimientos, prepara física y emocionalmente al paciente, tratan al paciente con cortesía y amabilidad, la ventilación e iluminación de las salas de atención son adecuadas, el personal realiza su labor con eficiencia y mantienen un buen trato a los usuarios, los resultados son confiables, se aplican las normas establecidas, se implementa un sistema de control de calidad.

Además, cuenta con registros de datos analíticos, incluyendo los de control de calidad, existe un sistema de calidad documentado y a disposición del personal, el laboratorio cuenta con sala de espera, cubículos para toma de muestra confortables y adecuados, las condiciones de iluminación y ventilación del laboratorio son adecuadas, existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se ha desarrollado el análisis de los resultados emanados al aplicar los instrumentos de investigación usados en el estudio, en primer lugar, se presenta la discusión de estos datos, luego las conclusiones y por último las recomendaciones de las investigadoras a raíz de los hallazgos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, de acuerdo a las variables de investigación planteadas en el estudio.

5.1 Descripción de las variables

5.1.1 Características sociodemográficas de los usuarios.

El 33.3% de los usuarios encuestados que asisten al laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, posee una edad que oscila de 51 a 60 años de edad, el 18.9% tiene menos de 20 años, el 13.3% de 31 a 40 años, el 12.2% de 20 a 30 años y el 11.1% tiene de 41 a 50 años e igual por ciento tiene más de 60 años de edad; el 58.9% corresponde al sexo femenino y el 41.1% al masculino. El 51.4% de los usuarios encuestados es soltero y el 48.6% casado; el 52.8% vive en la zona rural y el 47.2% en la urbana; el 42.2% es de nacionalidad dominicana, el 22.8% haitiana; el 36.9% posee un nivel básico, el 27.8% bachiller, el 21.9% iletrado y el 13.3% tiene un nivel superior.

En relación a los resultados presentados por Medina (2018), ya que manifiesta que la ciencia de la demografía no se limita a la medición, sino que incluye necesariamente la interpretación y análisis de los datos, las proyecciones y previsiones con base en supuestos que incluyen variables no demográficas. Sin embargo, la demografía estadística es el punto de partida del análisis de la población en el que se trata de medir con precisión las magnitudes demográficas.

En vista de que es importante la valoración de la percepción de los usuarios que solicitan servicios de atención en salud, los bioanalistas deben brindar un servicio de calidad que garantice una prevención y promoción de salud y que predomine ante todo el profesionalismo y que esté acorde a las exigencias de los tiempos.

5.1.2 Parámetros utilizados por los usuarios.

El 84.4% de los usuarios encuestados que asisten al laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, entiende que el horario de atención en el laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades y tan sólo el 15.6% dice que no; el 78.9% considera que les parece que las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables y el 21.1% alude que no. El 84.2% expresó que la señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio y el 15.8% marcó que no.

El 88.9% de los usuarios encuestados respondió que la bioanalista que tomó la muestra, le atendió de forma amable y respetuosa; el 39.7% declaró que el factor que ha permitido mantener un nivel de satisfacción por los servicios de laboratorio clínico es la adecuada limpieza, el 30.0% la bioseguridad, el 21.9% la atención al usuario y tan sólo el 8.3% asegura que es el confort en la sala de espera. El 40.3% respondió que los inconvenientes adicionales que podrían retardar el servicio de laboratorio clínico es el retraso en la entrega de resultados, el 34.2% la demora en la toma de muestra, el 14.2% la escasa información oportuna y tan sólo el 11.4% contestó que es la atención a destiempo.

Frente a los resultados expuestos, este estudio investigativo se diferencia con el trabajo académico de Curillo y González (2022), que establecen que los laboratorios clínicos como toda organización deben contar con un sistema de gestión de la calidad, el cual debe abarcar todos los aspectos del funcionamiento del laboratorio, incluidos la estructura organizativa y los procesos y procedimientos realizados, para garantizar la calidad de los resultados. El control de calidad es la base para desarrollar el enfoque de calidad total que se requiere en el laboratorio clínico y mediante un excelente control de calidad.

Es fundamental abordar de manera apropiada los aspectos relacionados con la calidad en los servicios a favor del bienestar de los usuarios. En vista de que es importante la valoración de la percepción de los usuarios que solicitan servicios de atención en salud, los laboratorios clínicos deben brindar un servicio de calidad que garantice una prevención y promoción de salud y que esté acorde a las exigencias de los tiempos.

5.1.3 Factores de riesgos que inciden.

El 33.3% de los usuarios encuestados que asisten al laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, entiende que los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios es el trato al paciente, el 27.2% el tiempo de espera, el 23.1% la efectividad y el 16.4% alega que es la capacidad de repuesta. El 50.6% manifestó que los factores que dificultan la otorgación de un buen servicio en el laboratorio es la demora en la entrega de resultados, el 33.1% la insuficiente información y el 16.4% entiende que es el inadecuado trato del paciente; el 46.1% considera que el tiempo de espera para la entrega de los resultados clínicos es retardos, el 34.7% entrega oportuna y el 19.2% dice que es una demora mínima.

Estos resultados enunciados se diferencian al trabajo investigativo de Garcé (2019), cuando señala que la calidad en un servicio de salud abarca diferentes factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas entre otros, la calidad obliga a mejorar todos los agentes que contribuyen a una satisfactoria atención y a su vez permite que el personal no tenga alteraciones emocionales por privación de alguna necesidad para el normal desenvolvimiento del ofertante.

Una buena calidad de atención en el laboratorio clínico tiene entre otras características que es un proceso de interacción interpersonal, realizada por un profesional competente y sustentado en conocimientos científicos, logrando satisfacción en el usuario. Esta evidencia implica la necesidad de hacer mejores esfuerzos en la humanización de los servicios de salud y que el personal del laboratorio clínico proyecten calor humano, sensibilidad y trato amable en la atención rutinaria de los usuarios.

5.1.4 Grado de satisfacción del usuario.

El 33.9% de los usuarios encuestados que asisten al laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí, determinó que el componente que predispone al paciente a mantener un nivel de satisfacción es la atención de calidad y calidez, el 23.1% la adecuada toma de muestras y el 21.7% entiende que es resultado clínico fiable e igual por ciento la entrega oportuna de resultados. El 51.9% considera que los aspectos que

limitan el nivel de satisfacción por el servicio de laboratorio clínico es la limitada capacidad de respuesta, el 20.0% la escasa cordialidad, el 18.9% la ausencia de empatía y tan sólo el 9.2% considera que es la poca fiabilidad en resultados.

El 35.8% de los usuarios encuestados asegura que los servicios proporcionados por el laboratorio clínico son excelentes, el 30.8% regular, el 23.6% bueno y tan sólo el 9.7% afirmó que es malo. El 35.8% afirmó que la atención del personal del laboratorio clínico le parece regular, el 35.0% excelente, el 25.3% bueno y tan sólo el 3.9% dijo que es malo. El 86.1% de los usuarios declaró que el servicio ofrecido por este laboratorio cumplió con sus necesidades y expectativas y tan sólo el 13.9% alega que no.

Los resultados contrastados con el estudio de Chila (2020), reflejan similitud, cuando entiende que el nivel de satisfacción se vincula con diversos aspectos importantes: Dentro del desarrollo de proyecto se medirá el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al laboratorio clínico para lo cual se dará un significado al mismo, el nivel de satisfacción se entenderá como el grado de conformidad del paciente con los servicios del laboratorio clínico y con la atención de los profesionales que laboran en el mismo.

Una vez evidenciado el nivel de satisfacción de los usuarios, se pudo diseñar varias estrategias de mejoras, tales como: fortalecer la calidad en la atención a los usuarios, sistema de comunicación adecuada, capacitación al personal enfocada en la atención y servicio al cliente, sistema de normas de control de calidad, protocolos de tomas de muestra y cumplimiento de políticas de laboratorio, todo ello con la finalidad de mejorar el tiempo de respuesta a los usuarios. Hay que ofrecer un servicio con los estándares más alto de calidad.

5.2 Conclusiones

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

En referencia a las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al Laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí en su gran mayoría posee una edad que oscila de 51 a 60 años de edad, corresponde al sexo femenino, es soltero, vive en la zona rural, es de nacionalidad dominicana y posee un nivel básico.

En los hallazgos del estudio se evidenció que la mayoría de los usuarios que asisten al Laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí entiende que el horario de atención en este laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades, considera que les parece que las instalaciones del servicio son limpias, cómodas y agradables, creen que la señalización actual permite un acceso fácil y rápido, consideran que el factor que ha permitido mantener un nivel de satisfacción es la adecuada limpieza y creen que los inconvenientes adicionales que podrían retardar es el retraso en la entrega de resultados.

Respecto a los factores de riesgos que inciden, los usuarios que asisten al Laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí la gran mayoría entienden que es el trato al paciente, la mitad de los usuarios considera que el factor que dificulta la otorgación de un buen servicio en este laboratorio es la demora.

En cuanto al grado de satisfacción del usuario, la gran mayoría de los usuarios que asisten al Laboratorio del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí determinó que al componente que predispone al paciente a mantener un nivel de satisfacción es la atención de calidad y calidez, más de la mitad considera que los aspectos que limitan el nivel de satisfacción es la limitada capacidad de respuesta, además los servicios son buenos y excelente, la atención le parece regular y entienden que cumple con sus necesidades y expectativas.

5.3 Recomendaciones

Con la finalidad de buscar solución a las carencias detectadas, gracias a los resultados obtenidos en esta investigación, se recomienda:

Al Ministerio de Salud Pública (MSP) y/o Servicio Nacional de Salud (SNS)

Realizar evaluaciones periódicas que facilite a los laboratorios clínicos conocer sus deficiencias y mejorar continuamente la calidad de atención a los usuarios.

Mejorar los centros de atención primaria para descentralizar las demandas de servicios de los usuarios hacia los centros de mayor complejidad.

Seguir adiestrando al personal del laboratorio a través de la actualización de nuevas metodologías para perfeccionar los conocimientos.

Mejorar las instalaciones físicas del laboratorio, invirtiendo en nuevos equipos, dispositivos, mobiliario, tendente a mejorar el servicio oportuno al usuario.

Proporcionar los materiales y equipos necesarios para un mejor servicio de salud.

Aumentar el personal de salud para poder brindar un servicio de calidad y calidez.

A las autoridades del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí

Capacitar al personal de laboratorio de forma constante sobre la calidad de los servicios.

Mejorar las pautas para la atención por parte del personal asistencial para que continúen sirviendo como referentes para garantizar la atención oportuna y ágil a los usuarios.

Crear un sistema de citas telefónicas para evitar el cúmulo de pacientes innecesarios en las áreas.

Que cumplan con todos los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y el Servicio Nacional de Salud, para así brindar un mejor servicio a los usuarios.

Referencias Bibliográficas

- Alberto, G, & Alejo, A. (2016). *Aplicación de las normas de Bioseguridad y Manejo de Desechos Sólidos en los Laboratorios del Municipio de La Vega, en el Período Mayo-agosto 2016*. La Vega, República Dominicana.
- Alcántara, V. (2019). *Especialista destaca importancia capacitación continua ante automatización en laboratorio clínico*. Obtenido de <https://www.diariosalud.do/congresos/especialista-destaca-importancia-capacitacion-continua-ante-automatizacion-en-laboratorio-clinico/>
- Almonte, W. (2019). *Sánchez Ramírez: provincia rica en recursos naturales*. Recuperado el 15 de Enero de 2022, de <https://www.elcaribe.com.do/panorama/pais/sanchez-ramirez-provincia-rica-en-recursos-naturales/>
- Arévalo, M. (2010). *La nacionalidad*. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/910/1/tdi67.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
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Carácas : Episteme.
- Aveira, L, & González, R. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 15189 para la Mejora de eficiencia y productividad de un Laboratorio Clínico de Bacteriología*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/37888/D-CD71847.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Becerra, M, & Burga, M. (2017). *Implementación de un sistema de calidad en el área de Bioquímica del Servicio Académico Asistencial de Análisis Clínicos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la UNMSM basado en la Norma ISO 15189:2012*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323346989.pdf>
- Belén, A, Estrella, E, & Collino, C. (2020). *Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/339088090>
- Bonilla, V., Corcino, E., & Gabin, Y. (2016). *Control de calidad en el área de uroanálisis*. Duarte, Republica Dominicana.

- Caba, D. (2022). *Calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios que acuden a la consulta externa del hospital central de las fuerzas armadas enero-abril* 2022. Obtenido de file:///c:/users/admin/desktop/trabajos%20incompletos/calidad%20josefina/calidad%20de%20los%20servicios%20de%20salud%20desde%20la%20perspectiva%20de%20los%20usuarios%20que%20acuden%20a%20la%20consulta%20externa%20de%20hospital%20central%20de%20las%20fuer
- 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.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
- Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de managua nicaragua, junio* 2019. Obtenido de file:///c:/users/admin/desktop/trabajos%20incompletos/calidad%20josefina/ultima/seguir%20usandola.pdf
- Castillo, L, & Cordero, J. (2012). *Organización, implementación y bioseguridad del laboratorio de química y el logro de aprendizajes significativos de la química, en los estudiantes del primer año de bachillerato en el colegio “Emiliano Ortega Espinoza” de la ciudad de Catamayo*. Obtenido de [dspace.unl.edu.ec › jspui › bitstream](https://dspace.unl.edu.ec/bitstream/jspui/123456789/123456789)
- Chávez, R, Rojas, R, & Bravo, I. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés Servicio de Emergencias*. Ecuador.
- Chila, A. (2020). *Nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente en el laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de la ciudad de Esmeraldas*. Obtenido de file:///c:/users/admin/desktop/trabajos%20incompletos/calidad%20josefina/chila%20jhonson%20ana%20karen.pdf
- Chong, P, & Rodríguez, D. (2022). *Realización manual en las pruebas de laboratorio vs la automatización*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4379/10411>
- Conde, L. (2015). *Bioseguridad laboratorio clinico*. Obtenido de https://es.slideshare.net/DraLiviaElGuaboConde/bioseguridad-laboratorio-clinico-51194022?from_action=sabe
- 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>
- Currillo, N, & González, A. (2022). *Indicadores de control de calidad como requisitos para la acreditación de Laboratorios Clínicos*. Obtenido de [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9309/1/Curillo%20Llanganate%](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9309/1/Curillo%20Llanganate%20.pdf)
- Delgadillo, H, Romero, M, & Arias, J. (2009). *Evaluación del control de calidad interno en la determinación de glicemia en un laboratorio clínico especializado*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4277/427739438007.pdf>
- Dorado, G. (2018). *Prevención de riesgos y salud laboral en el laboratorio*. Obtenido de <http://www.uco.es/organiza/departamentos/bioquimica-biol>
- Durand, R. (2022). *Factores asociados a la anemia en niños menores de 3 años que acuden al Centro de Salud San Salvador, Cusco 2022*. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5038/Roxana_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinosa, G, & Vega, T. (2022). *Auditoria externa en laboratorios de análisis clínicos bajo la normativa ISO 15189:2012*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3772>
- Garcé, O. (2019). *Evaluación de la calidad de atención de los usuarios que asisten a la consulta de medicina familiar en el hospital regional docente Juan Pablo Pina, en el periodo junio 2019*. Obtenido de <file:///c:/users/admin/desktop/trabajos%20incompletos/calidad%20josefina/evaluacion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20de%20los%20usuarios%20que%20asisten%20a%20la%20consulta%20de%20medicina%20familiar%20en%20el%20hospital%20regional%20doce>
- Garino, R, & Santacruz, W. (2018). *Análisis de resultados del programa de control de calidad que se realizan en el laboratorio de núcleo Solca Machala*. Obtenido de [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12442/1/garino%20guzman%20](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12442/1/garino%20guzman%20.pdf)
- 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>
- Guevarra, O, & De la Cruz, Y. (2018). *Evaluación de la calidad en la fase pre-analítica del laboratorio clínico de un hospital público de segundo nivel de atención de Lambayeque*. Obtenido de http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/253/1/T044_43566394.pdf

- Gutiérrez, S. (2006). *Diagnóstico de Calidad y Propuesta de Mejora para los Laboratorios Clínicos Ubicados en Hospitales Privados de la Ciudad de México*. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/2228?show=full>
- Hernández, C. (2015). *Programa de evaluación externa de la calidad en uroanálisis, dirigido a los laboratorios clínicos del Distrito Metropolitano de Caracas*. Obtenido de <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/16131/1/evaluaci%C3%B3n%20externa%20de%20la%20calidad%20de%20uroan%C3%A1lisis.pdf>
- Hernández, L. (2011). *Conflicto sexo – género*. Salamanca, España. Recuperado el 20 de Enero de 2023
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-hill.
- Jiménez, I. (2019). *La importancia de los exámenes de laboratorio clínico de rutina o de prevención*. Obtenido de <https://labsalinas.com/2019/07/17/la-importancia-de-los-examenes-de-laboratorio-clinico-de-rutina-o-de-prevencion/>
- Jinez, H, Rojas, N, & Valdez, Y. (2016). *Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana*. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
- León, et.al. (2021). *Superación profesional en sistema de gestión de la calidad y buenas prácticas de laboratorio*. Obtenido de <http://revzoilomarinello.sld.cu/index.php/zmv/article/view/2493>
- López, A. (2019). *Bases para desarrollar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 15189:2012 en el área de Diagnóstico de VIH de un laboratorio clínico, en la ciudad de Guatemala*. Obtenido de <https://biblioteca-farmacia.usac.edu.gt/tesis/maies276.pdf>
- Madrigal, A, & Sánchez, K. (2014). *Propuesta de un plan de mejora de la calidad del Laboratorio Clínico San Rafael Arcángel a través del cumplimiento de estándares del manual de acreditación internacional AAAHC*. San José, Costa Rica.
- Medina, E. (2018). *Caracterización demográfica de la población rural de la región central de urabá (Apartadó, Carepa, Chigorodó, Turbo*. Obtenido de www.docentes.unal.edu.co/lcagudel/docs/Tesis%20Edith.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)
- Mora, J. (2012). *Gestión de reactivos químicos en laboratorios de la universidad nacional*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es> > descarga > artículo
- Morel, K, Benítez, A, & Reyes, D. (2022). *Control de Calidad en el Área de Hematología en el Hospital Público del Municipio Villa La Mata*. Sánchez Ramírez, República Dominicana.
- 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>
- Navarro, J. (2014). *Definicion ABC*. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de <https://www.definicionabc.com/?s=Edad>
- Nazamuez, B. (2020). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión de la calidad con base en la Norma ISO 15189:2012*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7793/1/T3376-MGCI-Nazamuez-Propuesta.pdf>
- 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). *Estrategia Mundial del sector Salud contra las Infecciones de Transmisión Sexual, 2016-2021*. Ginebra - Suiza. <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/250253/1/who-rhr-16.09->
- 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, I. (2017). *Estrategias para implementar las TIC en el aula de clase como herramientas facilitadoras de la gestión pedagógica*. Obtenido de <http://recursos.portaleducoas.org/sites/default/files/5013.pdf>
- Pérez, Y, Peralta, S, & Jiménez, C. (2022). *Control de Calidad en el Área de Hematología en el Laboratorio del Hospital de Cevicos*. Sánchez Ramírez.
- Pozo, H. (2016). *Manual de Seguridad del Paciente – Usuario*. Obtenido de <file:///c:/users/evelin%20z%c3%b9%c3%b1ga%20sosa/desktop/manualdseguridad-del-paciente.pdf>

- Ramírez, M, Priego, O, & Armenta, A. (2016). *La calidad de los servicios en instituciones del sector salud*. Obtenido de [dehttps://www.uatx.mx/publicaciones/revistas/fcea/RI0712201605.pdf#page](https://www.uatx.mx/publicaciones/revistas/fcea/RI0712201605.pdf#page)
- Rey, R. (2020). *Municipios de la Provincia Sánchez Ramírez de la República Dominicana*. Recuperado el 15 de Enero de 2022, de <https://www.conectate.com.do/articulo/municipios-provincia-sanchez-ramirez-republica-dominicana>
- Reyes, H. (2014). *Implementación de un sistema de gestión de calidad para un laboratorio de análisis clínicos*. Obtenido de https://www.zaragoza.unam.mx/portal/wp-content/Portal2015/Licenciaturas/qfb/tesis/tesis_reyes_molina.pdf
- Rincón, F. (2017). *La Mejorada Villa de Cotuy*. Cotuí. República Dominicana: Imp. Edison. Recuperado el 15 de Enero de 2022
- Rivadeneira, G. (2013). *Incidencia de las familias disfuncionales en el proceso de la formación integral de los niños*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6086/1/ups-ct002821.pdf>
- Rivera, et.al. (2020). *Mejores prácticas de bioseguridad en el área de hematología de los laboratorios clínicos*. Sánchez Ramírez, República Dominicana .
- Rodríguez, F. (2016). *Control de calidad en el laboratorio*. Obtenido de <https://www.franrzm.com/control-de-calidad-en-el-laboratorio/>
- Romero, et.al . (2021). *Beneficio de la implementación de un sistema de calidad en el laboratorio*. Sánchez Ramírez, República Dominicana.
- Santos, E. (2012). *Manual de Procedimientos de Seguridad en los Laboratorios de la UNAM. México, UNAM, DGIRE, 2ª Ed.*
- Seisamed. (2019). *¿Cómo diseñar un laboratorio clínico moderno?* Obtenido de <https://www.seisamed.com/como-disenar-un-laboratorio-clinico-moderno>
- 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.
- Treminio, H, & Castillo, P. (2011). *Diseño propuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad del Laboratorio Clínico Dr. Clodomiro Picado T., Hospital San Juan de Dios, Caja Costarricense del Seguro Social. (Tesis de maestría)*. ICAP, San José.

- Vaivasuata, A. (2014). *Diferencia*. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de <http://diferenciaentre.info/diferencia-entre-rural-y-urbano/>
- Vargas, M, & Vega, L. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Barcelona: Ecoe Ediciones.
- Vásquez, N. (2016). *Diseño de un manual de bioseguridad para el laboratorio de análisis clínico del hospital “Darío Machuca Palacios” ubicado en el Cantón la Troncal*. Obtenido de repositorio.ug.edu.ec › bitstream › redug
- Vera, V. (2019). *Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras*. Obtenido de <file:///c:/users/admin/desktop/trabajos%20incompletos/calidad%20josefina/t-ucsg-pos-mgss-195.pdf>

Anexos

Anexo 1: Instrumentos a utilizar

República Dominicana
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
UNIVERSIDAD PATRIMONIO DE LA COMUNIDAD



El propósito al aplicar este cuestionario es analizar la calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Inmaculada Concepción de Cotuí.

Las informaciones suministradas serán manejadas de forma confidencial y les agradeceremos, que sean sinceros al momento de responder, ya que de la veracidad de sus repuestas dependerá el resultado de esta investigación.

Favor marcar con una X la respuesta correcta en cada caso. ¡Gracias!

Sección 1. Características sociodemográficas de los usuarios

1- Edad del usuario

- a) Menos de 20 años
- b) De 20 a 30 años
- c) De 31 a 40 años
- d) De 41 a 50 años
- e) De 51 a 60 años
- f) Más de 60

2- Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

3- Estado civil.

- a) Soltero
- b) Casado

4-Zona donde viven

- a) Rural
- b) Urbana

5- Nacionalidad

- a) Dominicana
- b) Haitiana
- c) Venezolana
- d) Ecuatoriana
- e) Peruana
- f) Otra. Especificar_____

6-Escolaridad

- a) Iltrado
- b) Nivel Básico
- c) Bachiller
- d) Superior

Sección II. Parámetros utilizados por los usuarios

7- ¿El horario de atención en este laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades?

- a) Sí
- b) No

8- ¿Les parece que las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables?

- a) Sí
- b) No

9- ¿La señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio?

- a) Sí
- b) No

10- ¿La bioanalista en la toma de muestras, le atendió en forma amable y respetuosa?

- a) Sí
- b) No

11- ¿Qué factor ha permitido mantener un nivel de satisfacción por los servicios de laboratorio clínico?

- a) Confort en la sala de espera
- b) Adecuada limpieza
- c) Bioseguridad
- d) Atención al usuario
- e) Otros. Especificar_____

12- ¿Cuáles son los inconvenientes adicionales podrían retardar el servicio de laboratorio clínico?

- a) Demora en la toma de muestra
- b) Atención a destiempo
- c) Retraso en la entrega de resultados
- d) Escasa información oportuna
- e) Otras. Especificar_____

Sección III: Factores de riesgos que inciden.

13- ¿Cuáles factores cree usted que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten a este laboratorio?

- a) Trato al paciente
- b) Capacidad de respuesta
- c) Efectividad
- d) Tiempos de espera
- e) Otras. Especificar_____

14- ¿Qué factores considera usted que dificultan la otorgación de un buen servicio en este laboratorio?

- a) Demora en la entrega de resultados
- b) Inadecuado trato del paciente
- c) Insuficiente información
- d) Otras. Especificar_____

15- ¿Cómo considera el tiempo de espera para la entrega de los resultados clínicos?

- a) Retardos
- b) Demora mínima
- c) Entrega oportuna
- d) Otras. Especificar_____

Sección IV. Grado de satisfacción del usuario

16- ¿Qué componente predispone al paciente a mantener un nivel de satisfacción?

- a) Atención de calidad y calidez
- b) Resultado clínico fiable
- c) Adecuada toma de muestras
- d) Entrega oportuna de resultados
- e) Otras. Especificar_____

17- ¿Qué aspectos limitan el nivel de satisfacción por el servicio de laboratorio clínico?

- a) Limitada capacidad de respuesta
- b) Escasa cordialidad
- c) Poca fiabilidad en resultados
- d) Ausencia de empatía
- e) Otras. Especificar_____

18- ¿Los servicios proporcionados por este laboratorio clínico son buenos?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

19- ¿Qué le parece la atención del personal del laboratorio clínico?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

20- ¿El servicio ofrecido por este laboratorio cumplió con sus necesidades y expectativas?

- c) Sí
- d) No

Anexo 2: Ficha de observación por parte del equipo investigador

Marque con una x la opción con la que se identifique:

	Indicadores	Criterios	
		Sí	No
1-	En este laboratorio ejecutan normas de control de calidad		
2-	Se cumple el orden de llegada		
3-	Cumplen protocolos de toma de muestra		
4-	Aplican bioseguridad en procedimientos		
5-	Prepara física y emocionalmente al paciente		
6-	Tratan al paciente con cortesía y amabilidad		
7-	La ventilación e iluminación de las salas de atención son adecuadas		
8-	El personal realiza su labor con eficiencia		
9-	Su personal mantiene un buen trato a los usuarios		
10-	Los resultados son confiables		
11-	Se aplican las normas establecidas		
12-	¿Se implementa un sistema de control de calidad?		
13-	Cuenta con registros de datos analíticos, incluyendo los de control de calidad		
14-	Existe un sistema de calidad documentado y a disposición del personal		
15-	El laboratorio cuenta con sala de espera, cubículos para toma de muestra confortables y adecuados		
15-	Las condiciones de iluminación y ventilación del laboratorio son adecuadas		
17-	Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza del Laboratorio		