

**REPÚBLICA DOMINICANA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
(UTECO)**

“Sembrando Oro para Forjar el Futuro”



**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
Sigifredo Alba, Fantino.

Sustentantes

Dilsy Esther Rojas

Jacairy Jilenny Viña

Asesora

MA. Mac Stve Polanco.

**Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez
Año Académico 2023**

TÍTULO:

CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL LABORATORIO
CLÍNICO DEL HOSPITAL SIGIFREDO ALBA, FANTINO.

HOJA DE EVALUACIÓN

Calidad de Atención a los Usuarios que Asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino.

Por: Dilsy Esther Rojas, Jacairy Jilenny Viña.

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

MA. Mac Stve Polanco.

Asesora

Jurado Evaluador

Jurado Evaluador

Jurado Evaluador

Coordinadora Carrera de Bioanálisis

MA. 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 Sigifredo Alba, Fantino**”, 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.

Dilsy Esther Rojas

Jacairy Jilenny Viña.

INDICE

Hoja de evaluación	ii
Declaración de autoría.....	iii
Agradecimientos.....	vi
Dedicatorias.....	vii
Resumen	xi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	7
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.....	16
CAPÍTULO II.....	21
REVISIÓN DE LITERATURA.....	21
2.1 Características sociodemográficas de los usuarios.....	21
2.2 Factores de riesgos que inciden.....	23
2.3 Parámetros utilizados por los usuarios	27
2.4 Grado de satisfacción del usuario.....	31
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA	35
3.1 Diseño y tipo de investigación	35
3.2 Enfoque metodológico	36
3.3 Técnica de investigación e instrumento a utilizar	36
3.4 Población y muestra	36

5.5 Procedimiento de la investigación.....	37
3.6 Validez y confiabilidad	38
3.7 Criterios de inclusión y exclusión	38
3.8 Procesamiento de datos	39
3.9 Recolección y análisis de los datos	39
CAPÍTULO IV	40
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.1 Presentación de los resultados según la población objeto de estudio.	40
CAPÍTULO V.....	51
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
5.1 Descripción de las variables.....	51
5.1.1 Características sociodemográficas de los usuarios.....	51
5.1.2 Factores de riesgos que inciden.	52
5.1.3 Parámetros utilizados por los usuarios.	53
5.1.4 Grado de satisfacción del usuario.....	54
5.2 Conclusiones	55
5.3 Recomendaciones.....	56
Referencias.....	57
Anexos	66
Anexo 1: Instrumentos a utilizar	67
Anexo 2: Ficha de observación por parte del equipo investigador	71

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Gracias por tu amor y bondad, hoy nos permite sonreír ante este logro que es el resultado de tu ayuda. Siendo nuestro guía y fortaleza en los momentos buenos y más difíciles de nuestra carrera. Depositamos toda nuestra confianza en ti porque tus planes siempre serán mejores que los nuestros y aquí tenemos el resultado.

A la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental: Por abrirnos sus puertas y brindarnos la oportunidad de formarnos como futuros profesionales. No tenemos más que palabras de profundo agradecimiento para nuestra universidad. Casa de estudio en la cual iniciamos un camino lleno de ilusiones y sueños que hoy alcanzamos. Muchas gracias, en tus aulas nos formamos y nos preparamos para salir a conquistar el mundo.

A nuestra asesora, MA. Mac Stve Polanco: Sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiésemos logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de nuestros pensamientos las ideas para escribir lo que hoy hemos logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, cuando más la necesitamos y por estar allí cuando nuestras horas de trabajo se hacían confusas. Gracias por sus orientaciones.

A los maestros Dra. Altagracia Josefina Suarez, Licda. Auridy Pérez R. y Licdo. Jesús M. Viloria y los demás maestros: Sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes profesores queridos, les debemos los conocimientos. Donde quiera que vayamos, les llevaremos en el transitar profesional. Su semilla de conocimientos, germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación, perseverancia y tolerancia.

Las sustentantes

DEDICATORIAS

A Dios: Porque a pesar de que muchas veces puse mis intereses por encima de ti nunca me faltaste y aunque no soy tu hija más devota, en ti confío. Siempre me ha ayudado a seguir adelante y por ti aún no pierdo la esperanza, reconozco que sin ti no hubiese podido sobrevivir a esta larga carrera que hoy es un triunfo para mí. Muchas Gracias.

A mi madre, Elva M. Rojas: Mujer fuerte y luchadora que ha dado todo por y para mi crecimiento, no has dejado que me falte nada y has permitido que llegue hasta aquí, me has apoyado y guiado por el buen camino, no habría llegado hasta este punto si no fuese por ti, te amo y nunca me alcanzará la vida para agradecer todas y cada una de las cosas que haces por mí.

A mi novio, Rudy Faña: Por su inagotable apoyo y por su paciencia infinita en este largo camino de la carrera. Gracias por creer en mí, por ayudarme en los momentos más difíciles, por escuchar mis dudas y temores y por darme la fuerza necesaria para seguir adelante. Te amo

A mi hermana Estefanía Rojas: Por su cariño y apoyo incondicional, por creer en mis capacidades. Gracias por ser la mejor y única hermana que me regaló la vida, has sido mi fortaleza y motivación en cada uno de esos momentos de debilidad y rendimiento. Te quiero mucho hermana.

A mi prima Jonelcy Rondón Faña: Por su apoyo incondicional desde mis inicios, de la cual aprendí tantas cosas y le agradezco hoy en día.

A mi familia: Porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todas las metas.

A mi compañera de tesis, Jacairy Jilenny Viña: Más que amiga hermana, gracias por tu amistad sincera, por tu amor y cariño, por ser mi punto de apoyo, mi equipo de aliento y lo más importante, la familia que yo elegí. Hoy culmina esta maravillosa aventura y me alegra el alma el haberla recorrido contigo, te quiero mucho y hoy orgullosamente podemos decir lo logramos.

A mis amigas: Cristina Toribio y Karen Fernández las amigas que me regaló la carrera, gracias por su amistad, estuvieron conmigo en los momentos de estrés y alegría durante este largo y retador camino. Su apoyo, confianza, soporte y cariño han sido invaluableles.

A todas las personas: Que fueron participe ya sea de forma directa o indirecta de este gran proceso. Gracias a todos ustedes por el apoyo recibido. Sin su ayuda no hubiera sido posible.

Dilsy Esther G. Rojas

DEDICATORIA

A Dios: Por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento escuchando mis oraciones y ofreciendo lo mejor para mí. Gracias Dios porque cada momento durante estos cinco años han sido simplemente únicos y sin tu ayuda nada hubiera sido posible.

Los retos de la vida no están ahí para bloquear el camino sino para permitir descubrir quiénes somos y de que material estamos hechos. Esto nos otorga la sabiduría y el poder de vencer los obstáculos convirtiéndolos en enseñanzas.

Gracias mi Dios por cada detalle durante el desarrollo de esta tesis, hoy puedo testificar que eres fiel a tus promesas aun cuando las posibilidades no están a nuestro favor. La familia es el pilar de mayor importancia que podemos tener en nuestras vidas, Por eso hoy agradezco a mis padres, mi hija, hermanos y amigos.

A mi madre, Elvia Reinoso Núñez: Por traerme a este mundo, por ser ese vientre bendecido por Dios, por el apoyo y la confianza que depositas en mí, gracias por siempre estar a mi lado. Te quiero mucho, eres muy especial en mi vida.

A mi padre, Rafael Viñas Quezada: Papi mi alma gemela agradezco tu amor, gracias por escucharme y hablarme de lo orgulloso que te sientes de mí, gracias por tu comprensión desde siempre, me has demostrado tus buenos deseos para mí, para que salga adelante y cumpla todas mis metas. Sé que tus deseos son de todo corazón, te amo.

A mi hija, Yileidy Viña Reinoso: Gracias a mi media mitad por confiar en mi como madre y llevarte de mis consejos, gracias por ser esa amiga, por ser esa niña valiente, responsable y humilde como su madre, por confiar en mis esfuerzos, por la espera y estar conforme en todo lo que me he dedicado hacer por el bien de ambas.

A mi hermana, Yakary Reinoso: Gracias infinitas por la dedicación y el esfuerzo que siempre me has brindado, por tu apoyo incondicional que me has entregado desde el día uno para que mis metas y sueños sean una realidad, gracias, valiente mujer por confía en mí, gracias por ser esa buena hermana y amiga.

A mi amigo, Rubén Abreu Espaillat: Por inspirarme y ayudarme a recorrer este camino, aunque hoy no estás presente, me enseñaste que puedo lograr todo lo que nos proponemos en la vida. Con la ayuda de Dios, sé que te hubieras gustado estar presente en estos tiempos, pero simplemente te adelantaste y sé que estas en un buen lugar, porque sé la calidad del ser humano y amigo que fuiste. Espero que donde quieras que Dios te tenga, estés feliz por este logro que también fue parte de ti y que hoy ya es una meta cumplida.

A compañeros y amigos: Dilsy Esther Gonzales R., Cristina Toribio, Adalgisa Espinal, Pablo Rafael Arias, Dony Charles. Gracias a cada uno de ustedes, por ser parte de este recorrido tan importante y valioso que es para mí, por acompañarme en los buenos momentos y lo no tan buenos que hemos compartidos y demostrarme su apoyo incondicional y su amistad sincera que fueron muy importantes para mí, gracias por siempre mostrarme esa mano amiga de la cual estaré siempre agradecida.

Jacairy Jilenny Viña

RESUMEN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL (UTECO)



Título: Calidad de Atención a los Usuarios que Asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino.

Sustentantes: Dilsy Esther Rojas, Jacairy Jilenny Viña.

Asesora: MA. Mac Stve Polanco.

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino; se realizó desde septiembre hasta diciembre del 2023. Corresponde a un diseño no experimental, ya que no se manipularon 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; su enfoque es cuantitativo. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, con escala convencional tipo Likert, con preguntas cerradas, relacionadas con las variables e indicadores del estudio y una ficha de observación para comprobar la veracidad de las informaciones.

La población de interés para el estudio estuvo integrada por los usuarios que asistieron en el mes de noviembre al laboratorio del Hospital Sigifredo Alba de Fantino. Para obtener la cantidad a encuestar, se buscó la estadística de los últimos tres meses, en la cual se comprobó que en agosto fueron 3,113 pacientes al laboratorio, en septiembre 2,964 y en octubre 2,978, con un total de 9, 055, resultando una media de 3, 018. Se utilizó una muestra 341 usuarios.

El cuestionario fue presentado 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 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 la investigación se comprobó que los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, la gran mayoría entienden que es insuficiente la información que reciben y considera que el tiempo de espera para la entrega de los resultados es oportuna. Quedó evidenciado que el 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 por el servicio de laboratorio clínico es la limitada capacidad de respuesta.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

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).

La preocupación por la calidad de los servicios prestados en la actualidad se remonta etimológicamente a la palabra de origen latín *qualitas*, que significa “la perfección” este es un concepto antiguo y ha sido un motivo de preocupación permanente; una gran cantidad de las civilizaciones antiguas como los egipcios, mayas, sumerios etc.; contaban con normas y estándares que regulaban sus productos. Así mismo los egipcios tenían como tarea comprobar la adecuada instalación de los bloques de piedra en las pirámides, por otro lado, los mayas, al igual que los fenicios o los sumerios daban castigos a quienes elaboraran malos productos, para evitar la repetición de los errores. (Oviedo, 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).

Los indicadores de salud sufren un retroceso con una gran expansión de las desigualdades, ocasionando un ciclo vicioso, tanto el aspecto económico, como en los

restringidos accesos a la salud pública, también en la discriminación a las personas con bajos ingresos económicos, y de esta manera afecta directamente a las familias que vienen sufriendo grandes problemas de atención en los establecimientos hospitalarios. (Rondo, 2023).

Antecedentes internacionales

Messarina (2015), 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.

Freire (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 posanalítica. 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.

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 titulada “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.

Antecedentes nacionales

Bonilla, Corcino y Gabín (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.

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 realizo el examen físico en un 42 por ciento estuvieron totalmente de acuerdo.

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 locales

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 salud pública y asistencia social, que la mayoría de estos laboratorios clínico tienen usos de manual de control de calidad y que la mayor de estos laboratorios clínico trabaja en diferentes áreas y pocos de ellos en bacteriología, con preparación académica.

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.

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.

1.2 Planteamiento del problema

De acuerdo a lo planteado por Guevara y De la Cruz (2018), 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.

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.

Alcántara (2019), señala que 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.

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.

Espinoza (2021) los problemas en este ámbito es principalmente la escasez de los recursos humanos, donde es evidente la falta de personal para cubrir plazas desiertas en las diferentes áreas, también la escasez de profesionales de medicina con especialidades que plasman sus conocimientos, así como la falta de capacitaciones al personal de salud en los diferentes ámbitos de acorde a su carrera, el mal estado de los equipos y materiales de los centros médicos, los insuficientes medicamentos, especialmente para las personas más vulnerables los adultos y niños, al mismo tiempo las queja más frecuentes por parte de los usuarios es el maltrato que vienen recibiendo por parte del personal asistencial.

Los problemas de salud viene siendo la calidad de la atención, donde involucra no solo tema de un buen trato al paciente, involucra más allá de eso, como la calidez del ser humano frente a un acontecer de salud, la buena utilización de los recursos, además de la capacidad de resolver problemas, sin embargo, los hospitales tienen grandes deficiencias y estándares de calidad baja, es notable que la capacidad de respuesta no es la adecuada, la inadecuada de metodología que utilizan, no permite una atención de calidad al paciente, el mal estado de equipamientos y medicamentos viene afectando directamente a las personas que necesita un servicio de salud.

Según los resultados de una encuesta realizada en 2023 a usuarios de laboratorios clínicos en República Dominicana, el nivel de satisfacción general de los usuarios es de

85%. Los factores que más contribuyen a la satisfacción de los usuarios son la calidad de los resultados de los análisis, la amabilidad y profesionalidad del personal, y la rapidez en la entrega de los resultados.

Otros estudios realizados en diferentes países muestran resultados similares. Por ejemplo, un estudio realizado en Estados Unidos en 2022 encontró que el 85% de los usuarios de laboratorios clínicos estaban satisfechos con el servicio recibido. Estos resultados sugieren que los laboratorios clínicos en general están brindando un servicio de calidad que satisface las necesidades de los usuarios.

Al parecer los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino, suelen esperar mucho tiempo para ser atendidos en el laboratorio, se quejan de la falta de cortesía y profesionalismo del personal del laboratorio. Estos problemas pueden tener un impacto negativo en la salud de los usuarios, ya que pueden retrasar el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades; se deben desarrollar e implementar soluciones, incluyendo cambios en los procesos, la capacitación del personal o la inversión en nueva tecnología.

Es necesario identificar las causas de los problemas de calidad de atención en el laboratorio, ya que la mejora de la calidad de atención en el laboratorio es una tarea compleja que requiere el compromiso de todos los involucrados. Es indispensable la calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino 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 en la atención a los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino?

Preguntas específicas

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

1.3 Justificación

Nazamuez (2020), señala que 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.

Bajo la misma línea, Caba (2022), plantea que 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.

En ese mismo orden de ideas, Rondo (2023), manifiesta que el servicio de salud se encuentra a cargo de las autoridades de salud, siendo las máximas autoridades rectoras y encargadas de delegar responsabilidades al personal de salud de los diferentes hospitales o centros de salud, quienes deben comprometerse a dar un buen servicio, que garantice el bienestar de las comunidades en general, de esta manera la población estará satisfecho con la atención recibida en los establecimientos donde van por una atención salud.

Es conveniente la realización de este estudio, dado que permitiría al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino 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 constituiría 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 Sigifredo Alba de Fantino, 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 indirecto 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

Analizar la calidad de atención a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino.

1.4.2. Objetivos específicos

- 1) Identificar las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino.
- 2) Constatar los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino.
- 3) Conocer los parámetros que utilizan los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino, como indicadores de calidad.
- 4) Verificar el grado de satisfacción de los usuarios 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 Sigifredo Alba de Fantino.

Preguntas de investigación	Variables	Definición	Indicadores	Dimensión	Objetivos	Escala
¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino?	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 Sigifredo Alba de Fantino.	Nominal
¿Cuáles factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino?	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.	Constatar los factores que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino.	Nominal
¿Cuáles parámetros utilizan los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino,	Parámetros utilizados por los usuarios.	Es un elemento de un sistema que permite calificarlo y poder evaluar algunas características como el rendimiento,	-Tiempo de espera -Atención por parte del personal de Salud -Gestión del Servicio -Elementos tangibles	Parámetros utilizados por los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo	Conocer los parámetros que utilizan los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino, como	Nominal

como indicadores de calidad?		la amplitud o la condición.	(Instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales) -Higiene.	Alba de Fantino.	indicadores de calidad.	
¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios 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 de los usuarios 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 Sigifredo Alba de Fantino.

Delimitación espacial

El estudio se desarrolló en el Hospital Sigifredo Alba de Fantino.

Delimitación temporal

Se realizó desde septiembre hasta diciembre del 2023.

Alcance investigativo

Esta investigación alcanzó a los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba de Fantino.

1.7 Definición de términos

Calidades de la atención: Conjuntos de acciones al realizar un establecimiento de salud desde una perspectiva técnica y humana para cumplir con las expectativas del proveedor y del usuario en cuanto a seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Gómez, 2023).

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 interactuar adecuadamente con su ambiente. (Caba, 2022).

Satisfacción del usuario: Son niveles de cumplimientos de organizaciones sanitarias en función a las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados. Las expectativas del usuario determinan que el usuario espera en los servicios que ofrece el centro de salud. (Gómez, 2023).

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

Evolución histórica del municipio de Fantino.

La “Enciclopedia Tareas” (2015), plantea que, en el año 1920, una Señora de nombre Ramona López que vivía en el poblado, se instaló en la parte oeste del río Cuayá, la cual puso dos estacas con un palo de un extremo al otro donde la Señora colocaba sobre piñas amarradas en pares para venderla a los pasajeros de la diligencia, los pasajeros que tenían conocimiento del puesto de las frutas, pedían al conductor del vehículo que se parara en las piñas para comprar pedazos de piña.

La continuidad del puesto de piñas se bautizó con el nombre de La Piña a esta localidad en formación. Este fue el primer negocio que se instaló aquí. Años más tarde se instaló el Señor Paco Saviñón con un negocio de compra de cera y miel de abejas, así como

la venta de velas; gas licuado, humeadoras, aparejos y esterillas que traían de La Vega y Santiago.

Las fuertes lluvias en esta comunidad en formación provocaban inundaciones, tanto del río Camú como del río Cuayá, lo que obligó al Señor Paco Saviñón a tener que trasladarse con su negocio del otro lado de río Cuayá al este, el cual puso un letrero que decía: “Esta es la misma piña”.

Al igual que Saviñón una gran parte de la población fue trasladándose poco a poco a la parte este, del otro lado del río Cuayá. De ahí en adelante, la Piña queda dividida en dos partes, una en el lado oeste que es la original, y la otra parte en el lado este, que la ocupa hoy la zona urbana del municipio de Fantino. La parte oeste en lo adelante fue denominada como Piña Vieja, la parte este recibió el nombre de Fantino.

En el año 1920, en esta localidad aun cuando ya existía una pequeña capilla religiosa, no existía un centro educativo, distinto a la Iglesia donde los domingos y días feriados se enseñaba la religión católica. En ese entonces llegó a La Piña una jovencita cotuisana llamada Heroína Díaz. La joven señora tenía entre sus venas la vocación de ser maestra y desde que llega aquí comienza a enseñar a jóvenes a leer y a escribir. Para materializar la enseñanza la Prof. Heró visitaba a los alumnos en su propia casa.

Al casarse Heroína Díaz con el señor Chichí Saldaña, se invierte el asunto, ahora son los alumnos que visitaban la casa de Doña Heró para recibir la enseñanza. Como se incrementaba cada vez más el número de los interesados en la clase de Doña Heró, fue necesario que la comunidad hiciera una pequeña escuelita techada de canas y cubierta de varas de bambú en el patio de la capilla.

El mismo documento citado plantea que, por la labor de la maestra Doña Heró, quien pagaba era la comunidad, no con dinero, sino que cada uno de los que cosechaban llevada a Doña Heró de su cosecha y algunos le daban dinero, pero no se trataba de una mensualidad como pago a su servicio.

En el año 1940, Trujillo ordenó la construcción de una Escuela para La Piña, Piña Vieja, San Miguel y otra en Hato Mayor. La profesora que trabajó en San Miguel fue la señora Natividad Reyes, en Hato Mayor, la profesora Silvia y en Piña Vieja, la profesora que trabajó no fue posible obtener su nombre, pues dicen los ancianos entrevistados que no recuerdan, porque tenía un nombre raro.

En el año 1950, ya había avanzado el motor educativo en la sección de La Piña, al igual que otras secciones de Cotuí, producto del incremento de los escolares fue necesario dividir el Distrito Educativo de Cotuí, y es así como en el año 1957, se creó la Inspección de Educación el municipio de Fantino, a sólo 5 años de ser Distrito Municipal, para la fecha de la creación del Distrito de Educación, aquí ya se había construido el local de la Escuela con capacidad para más de 400 alumnos en las dos tandas.

Con la creación de la Inspección de Educación en Fantino, se le asignó a esa oficina, además de las escuelas del municipio de Fantino, se le asignó a esa oficina, las escuelas de Angelina, Las Canas, Comedero, Caballero y el Meladito; todas secciones de Cotuí. El primer inspector que laboró en la oficina de Educación del Distrito Municipal de Fantino, lo fue el Señor Rafael Concepción, oriundo de La Vega.

Ubicación y dirección geográfica del municipio de Fantino

Se ubica en la parte oriental del Valle del Cibao y es un municipio de la provincia Sánchez Ramírez. No se conoce a ciencia cierta su fundación, pero la versión más creíble indica que su nacimiento data desde 1920, siendo su fundadora Ramona López, la cual puso un negocio de piña para venderle a los transeúntes.

El día 3 de marzo del año 1952, se creó el Distrito Municipal de Fantino, mediante la ley No. 3208, Gaceta Oficial No. 7396. Dicho nombre se le dio en honor al consagrado sacerdote Fantino Falcón.

Sus límites son: Al norte: El río Camú, al Sur, la sección de Comedero, al este, Las Canas y Angelina y al oeste: Jima Arriba.

Hospital Sigifredo Alba de Fantino.

El Hospital municipal de Fantino (Dr. Sigifredo Alba Domínguez), se encuentra ubicado en el municipio de Fantino, provincia Juan Sánchez Ramírez, en la calle Paco Saviñón No. 63, limitado al norte, sur, este por el Barrio María Trinidad Sánchez, y al oeste por la calle Paco Saviñón.

Sigifredo Alba, nació en Hato Viejo, sección perteneciente a Guanábano, hoy Cayetano Germosén, un municipio de la provincia Espaillat, un día 10 de marzo del año 1922, fue el primer síndico que tuvo la comunidad de Fantino, nombrado por decreto del General Rafael Leónidas Trujillo, el cual renunció del cabildo a los seis meses. Fue gerente fundador del Instituto Tecnológico del Cibao Oriental (ITECO), actual UTECO.

Hace varios años el Ayuntamiento Municipal le declaró hijo distinguido del Municipio. Fueron muchos los niños que ayudó a venir al mundo e incontables las personas que deben su vida a un diagnóstico oportuno y a un tratamiento efectivo. Por tal razón el Hospital del municipio de Fantino lleva su nombre.

Sus orígenes se remontan años atrás alrededor de 1968 hasta el 1970, tras la gran necesidad de las personas que habitaban ese municipio y también sus zonas aledañas de contar con un centro de salud. Tras su creación en sus inicios solo existían 5 habitaciones las cuales tenían capacidad de 8 camas, 5 consultorios y una sala de emergencia, en la actualidad este centro de salud pública es el principal y el más grande del municipio de Fantino.

Corresponde al 2do. nivel de atención de la Red Pública de Salud, Zona 5 del Área 2, Región 8 de Salud. Siendo un Hospital de 2do. nivel de atención, dispone de 34 camas y los servicios de Emergencia, Cirugía, Obstetricia, Ginecología, Pediatría, Ortopedia, Nutrición, Medicina Interna, Cardiología, Psicología, Odontología, Laboratorio Clínico e Imágenes.

Misión

Proporcionar servicios de salud con calidad a la población mediante procesos científicos asistenciales, centrados en la satisfacción del usuario.

Visión

Ser una prestadora de servicios de salud reconocida, por su alta calidad con un gran sentido humano y excelente gestión de procesos.

Valores

Trato humano

Equidad

Profesionalismo

Compromiso

Respeto

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 Sigifredo Alba, Fantino”. 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.

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.

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.

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.

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.

2.2 Factores de riesgos que inciden

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.

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.

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.

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 reconocido a la calidad como ese proceso que se desarrolla con el objetivo de lograr que las personas encuentren perfección en un servicio o producto; no obstante para conseguir esto se necesita de la participación y compromiso de todos los colaboradores.

Conde (2015), explica que el riesgo biológico se refiere a la probabilidad de que un 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.

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.

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, reticencia 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. 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.

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. Además, las sustancias que se utiliza 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 Chávez (2023), existen dos factores, los motivacionales y los intrínsecos, estos factores están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de su tarea que la persona ejecuta, por lo tanto, están bajo el control del individuo ya que se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento

profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

2.3 Parámetros utilizados por los usuarios

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.

Según Pérez, Peralta y Fernández (2013), alude que la entrega de servicios de salud durante el proceso de atención en medicina tiene como objetivo orientar y contribuir a que el asegurado o cliente, su familia y su comunidad logren el bienestar biopsicosocial y espirituales basados en el paradigma de la complejidad, haciendo uso de conocimientos validados sean tradicionales o modernos. La atención de salud en medicina complementaria se brinda mediante oferta fija a través de los centros de salud, en estos los asegurados reciben atención con relación a sus estilos de vida, factores de riesgo, relaciones interpersonales, dinámica familiar, así como realizan el diagnóstico y el manejo integral de sus problemas de salud.

De acuerdo con Gallardo y Grandón, (2014), los servicios de salud como toda institución deben enfrentarse a diversos desafíos, presiones, amenazas con el objetivo de lograr mantener y al mismo tiempo desarrollar un servicio de calidad, para lo cual deben encontrarse en capacidad de identificar, adecuar y adaptar las principales variables empresariales, hacia diferentes situaciones, entre las que se encuentran: la introducción de nueva tecnología, la globalización, al ambiente político y las nuevas investigaciones que surgen a partir de nuevos conocimientos.

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.

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.

Sihuín, Gómez y Ibáñez (2015), resulta importante también mencionar que la atención es entendida como un problema de tipo multifactorial, es decir son varias las variables que intervienen, razón por la cual, al medir la calidad de los servicios, deben ser considerados aquellos criterios que se ejecutan en concordancia o no con el sistema de salud, lo que como se ha mencionado anteriormente, permitirá replantear las prácticas de trabajo dirigidas hacia la satisfacción del usuario.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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. 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.

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.

Chávez (2023), manifiesta que la atención al usuario es un pilar fundamental en toda institución, en la actualidad las organizaciones del sector de la salud están mejorando el clima organizacional para tener tanto a trabajadores como usuarios satisfechos, debido a que si el ambiente laboral no favorece la motivación y el desempeño productivo y de calidad que permitan el desarrollo de capacidades, la atención al cliente se verá afectada.

2.4 Grado de satisfacción del usuario

Según 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.

Castro, Moreno y Paredes (2016), declaran que se debe considerar los 7 elementos de la satisfacción que permiten conocer como los usuarios distinguen la atención brindada en los servicios de salud y benefician el incremento de medidas para evaluar el desempeño en el suministro de los servicios de salud; como son la disponibilidad, accesibilidad, la cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicación. Además del manejo correcto de la comunicación interpersonal, los tiempos de espera para la atención de los pacientes, el buen trato, la cordialidad y disponibilidad de los medicamentos que se requieran.

Según Domínguez y Lobo (2016), afirman que existen tres tipos de factores que influyen en la satisfacción del usuario importantes; los factores individuales, son los aspectos demográficos en los que se incluyen la edad, el sexo, raza, estado civil, grupo social, nivel de estudios y la dinámica organizacional de la sociedad, ingresos económicos, etnia, entre otros; los factores sociales, que se refieren a las diferentes vivencias que se tienen con los familiares y amistades y estos con los servicios médicos, además se tiene como punto inicial las conductas y concepciones que se desarrollan en el entorno familiar y por último los factores del servicio de salud, se tiene en cuenta la accesibilidad dentro del entorno geográfico.

Cabrera y Stewar (2018), expresa que siendo de conocimiento que el grado de satisfacción encuentra su fundamento en las expectativas que un usuario tiene con respecto a la atención que reciba, esta es la razón por la cual las instituciones de salud que se encuentran interesadas en mejorar la calidad de sus servicios deben demostrar interés por conocer lo que sus usuarios esperan al recibir un servicio, además de averiguar que entienden estos por calidad.

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.

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. 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.

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.

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.

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. Debido a que la satisfacción tiene diferentes perspectivas para los usuarios, se determinarán 3 niveles: alto, medio y bajo.

Para Córdova, Tapara y Gallardo (2021), sostiene que la satisfacción del usuario en los centros de salud públicos tiene como principal atención tener una gran perspectiva y percepción del usuario, el personal de salud tiene que tener valores, conocimiento para así poder tomar decisiones que beneficien a la satisfacción de los pacientes, el trato humano está involucrado en la satisfacción lo cual permite un ingreso económico en los hospitales.

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

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 Chávez (2023), en la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influye los valores que tenga el cliente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un cliente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua.

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 Sigifredo Alba, Fantino”. Incluye el diseño de la investigación, población, muestra, instrumentación, confiabilidad, validez, los criterios de inclusión y exclusión, procesamiento de datos, los materiales, reactivos y equipos a utilizar, 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 manipularon 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 realiza 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 Sigifredo Alba, Fantino.

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 Sigifredo Alba, Fantino. 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, porque es la forma de recabar la información con los usuarios. En el cuestionario se usó la escala convencional tipo Likert, con preguntas cerradas, relacionadas con las variables e indicadores del estudio, divididos en cuatro (4) secciones y diecinueve (19) ítems. Además, se utilizó una ficha de observación para comprobar la veracidad de las informaciones.

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 noviembre al laboratorio del Hospital Sigifredo Alba de Fantino. Para obtener la cantidad a encuestar, se buscó la estadística de los últimos tres meses, en la cual se comprobó que en agosto fueron 3,113 pacientes al laboratorio, en septiembre 2,964 y en octubre 2,978, con un total de 9, 055, resultando una media de 3, 018. Se utilizó una muestra 341 usuarios. Para 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 = 3,018

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

$$\frac{3018(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(3018 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3018 (3.8416)(0.25)}{(0.0025)(3018) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{2.898,4872}{7,545 + 0.9604}$$

$$n = \frac{2.898,4872}{8,5054} = 341$$

5.5 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 Sigifredo Alba, Fantino, 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 fue presentado 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 Sigifredo Alba, Fantino.

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 Sigifredo Alba, Fantino.

3.8 Procesamiento de datos

Para la obtención de los datos se procedió a visitar a los usuarios que asistieron al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino, 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 a dicho laboratorio. Se les explicó que el cuestionario estuvo 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 Sigifredo Alba, Fantino y una ficha de observación el cual, se llevó a cabo por el equipo investigador. Para el análisis e interpretación de los datos se recolectaron las informaciones, se tabuló de manera electrónica, utilizando el programa Microsoft Excel, 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 Sigifredo Alba, Fantino”. 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.

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

Edad del usuario	Frecuencia	%
Menos de 20 años	10	2.9
De 20 a 30 años	42	12.3
De 31 a 40 años	69	20.2
De 41 a 50 años	89	26.1
De 51 a 60 años	90	26.4
Más de 60	41	12.0
Total	341	100

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

Según se presenta en el cuadro No.1 el 26.4% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino, posee una edad que oscila de 51 a 60 años de edad, el 26.1% de 41 a 50 años, el 20.2% de 31 a 40 años, el 12.3% de 20 a 30 años, el 12.0% más de 60 años y tan sólo el 2.9% tiene menos de 20 años de edad.

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

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	148	43.4
Femenino	193	56.6
Total	341	100

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

Respecto al cuadro No.2, el 56.6% de los usuarios encuestados corresponde al sexo femenino y el 43.4% al masculino.

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

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero	310	90.9
Casado	31	9.1
Total	341	100

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

Con relación al cuadro No.3 se muestra que, el 90.9% de los usuarios encuestados es soltero y tan sólo el 9.1% casado.

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

Zona de residencia	Frecuencia	%
Rural	258	75.7
Urbana	83	24.3
Total	341	100

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

Con relación al cuadro No.4, muestra que, el 75.7% de los usuarios encuestados vive en la zona rural y tan sólo el 24.3% en la urbana.

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

Nacionalidad	Frecuencia	%
Dominicana	271	79.5
Haitiana	70	20.5
Otra	0	0
Total	341	100

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

En proporción a lo que se percibe en el cuadro No. 5, el 79.5% de los usuarios encuestados es de nacionalidad dominicana y tan sólo el 20.5% haitiana.

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

Escolaridad	Frecuencia	%
Iletrado	25	7.3
Nivel Básico	51	15.0
Bachiller	173	50.7
Superior	92	27.0
Total	341	100

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

En cuanto se muestra en el cuadro No. 6, el 50.7% de los usuarios encuestados posee un nivel de bachiller, el 27.0% superior, el 15.0% nivel medio y tan sólo el 7.3% es iletrado.

Sección II. Factores de riesgos que inciden.

Cuadro No. 7. Distribución de frecuencia y porciento en cuanto a los factores que dificultan la otorgación de un buen servicio en el laboratorio.

Alternativa	Frecuencia	%
Demora en la entrega de resultados	0	0
Inadecuado trato del paciente	101	29.6
Insuficiente información	240	70.4
Otras.	0	0
Total	341	100

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 70.4% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino entiende que los factores que dificultan la otorgación de un buen servicio en este laboratorio es insuficiente información y tan sólo el 29.6% considera que es el inadecuado trato del paciente.

Cuadro No. 8. Distribución de frecuencia y porciento con relación al tiempo de espera para la entrega de los resultados clínicos.

Alternativa	Frecuencia	%
Retardos	30	8.8
Demora mínima	45	13.2
Entrega oportuna	266	78.0
Otras	0	0
Total	341	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 78.0% de los usuarios encuestados considera que el tiempo de espera para la entrega de los resultados clínicos es entrega oportuna, el 13.2% demora mínima y tan sólo el 8.8% entiende que es retardos.

Sección III: Parámetros utilizados por los usuarios.

Cuadro No. 9. Distribución de frecuencia y porcentaje con relación a si el horario de atención en este laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades.

Alternativa	Frecuencia	%
Sí	341	100
No	0	0
Total	341	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 100% de los usuarios encuestados expresó que el horario de atención en este laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades.

Cuadro No. 10. Distribución de frecuencia y porcentaje en proporción a si las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables.

Alternativa	Frecuencia	%
Sí	341	100
No	0	0
Total	341	100

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

De acuerdo con el cuadro No. 10, el 100% de los usuarios encuestados respondió que las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables.

Cuadro No. 11. Distribución de frecuencia y porciento respecto si la señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio.

Alternativa	Frecuencia	%
Sí	300	88.0
No	41	12.0
Total	341	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 88.0% de los usuarios encuestados declaró que la señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio y tan sólo el 12.0% asegura que es no.

Cuadro No. 12. Distribución de frecuencia y porciento en relación a si la bioanalista en la toma de muestras, la atendió en forma amable y respetuosa.

Alternativa	Frecuencia	%
Sí	330	96.8
No	11	3.2
Total	341	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 96.8% de los usuarios encuestados respondió que la bioanalista en la toma de muestras la atendió en forma amable y respetuosa y tan sólo el 3.2% contestó que no.

Cuadro No. 13. Distribución de frecuencia y porciento con relación al factor que ha permitido mantener un nivel de satisfacción por los servicios de laboratorio clínico.

Alternativa	Frecuencia	%
Confort en la sala de espera	0	0
Adecuada limpieza	34	10.0
Bioseguridad	238	70.0
Atención al usuario	69	20.2
Otros	0	0
Total	341	100

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

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 13, el 70.0% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino, entiende que el factor que ha permitido mantener un nivel de satisfacción por los servicios de laboratorio clínico es la bioseguridad, el 20.2% la atención al usuario y tan sólo el 10.0% considera que es la adecuada limpieza.

Cuadro No. 14. Distribución de frecuencia y porciento en cuanto a los inconvenientes adicionales que podrían retardar el servicio de laboratorio clínico.

Alternativa	Frecuencia	%
Demora en la toma de muestra	0	0
Atención a destiempo	341	100
Retraso en la entrega de resultados	0	0
Escasa información oportuna	0	0
Otras	0	0
Total	341	100

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

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 14, el 100% de los usuarios encuestados manifestó que los inconvenientes adicionales que podrían retardar el servicio de laboratorio clínico es la atención a destiempo.

Sección IV. Grado de satisfacción del usuario.

Cuadro No. 15. 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	35.8
Resultado clínico fiable	78	23.0
Adecuada toma de muestras	83	24.3
Entrega oportuna de resultados	77	22.6
Otras	0	0
Total	341	100

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

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 15, el 35.8% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino, determinó que el componente que predispone al paciente a mantener un nivel de satisfacción es la atención de calidad y calidez, el 24.3% la adecuada toma de muestras, el 23.0% el resultado clínico fiable y tan sólo el 22.6% entiende que es la entrega oportuna de resultados.

Cuadro No. 16. 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	201	58.9
Escasa cordialidad	72	21.1
Poca fiabilidad en resultados	0	0
Ausencia de empatía	68	19.9
Otras	0	0
Total	341	100

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

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 16, el 58.9% 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 21.1% la escasa cordialidad y tan sólo el 19.9% considera que es la ausencia de empatía.

Cuadro No. 17. Distribución de frecuencia y porcentaje en cuanto a los servicios proporcionados por el laboratorio clínico.

Alternativa	Frecuencia	%
Excelente	100	29.3
Bueno	211	61.9
Regular	30	8.8
Malo	0	0
Total	341	100

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

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 17, el 61.9% de los usuarios encuestados asegura que los servicios proporcionados por este laboratorio clínico son buenos, el 29.3% excelente y tan sólo el 8.8% afirmó que es regular.

Cuadro No. 18. Distribución de frecuencia y porcentaje en acuerdo a lo que le parece la atención del personal del laboratorio clínico.

Alternativa	Frecuencia	%
Excelente	0	0
Bueno	290	85.0
Regular	51	15.0
Malo	0	0
Total	341	100

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

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 18, el 85.0% de los usuarios encuestados afirmó que la atención del personal del laboratorio clínico le parece bueno y tan sólo el 15.0% dijo que es regular.

Cuadro No. 19. Distribución de frecuencia y porcentaje en cuanto a si el servicio ofrecido por el laboratorio cumplió con sus necesidades y expectativas.

Alternativa	Frecuencia	%
Si	341	100
No	0	0
Total	341	100

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

En cuanto a lo que se observa en el cuadro No. 19, el 100% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino declaró que el servicio ofrecido por este laboratorio cumplió con sus necesidades y expectativas.

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 se aplican las normas establecidas	✓	
2	Cumplen protocolos de toma de muestra	✓	
3	Aplican bioseguridad en procedimientos	✓	
6	Tratan al paciente con cortesía y amabilidad	✓	
5	Su personal mantiene un buen trato a los usuarios	✓	
6	Los resultados son confiables	✓	
7	Se cumple el orden de llegada	✓	
8	Se implementa un sistema de control de calidad	✓	
9	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	✓	

La ficha de observación realizada por el equipo investigador en el Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino, muestra que en el laboratorio se aplican las normas establecidas, se cumplen protocolos de toma de muestra, se aplican bioseguridad en procedimientos, los resultados son confiables, se cumple el orden de llegada, se implementa un sistema de control de calidad, 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.

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 26.4% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino, posee una edad que oscila de 51 a 60 años de edad, el 26.1% de 41 a 50 años, el 20.2% de 31 a 40 años, el 12.3% de 20 a 30 años, el 12.0% más de 60 años y tan sólo el 2.9% tiene menos de 20 años de edad, el 56.6% de los usuarios encuestados corresponde al sexo femenino y el 43.4% al masculino, el 90.9% de los usuarios encuestados es soltero y tan sólo el 9.1% casado, el 75.7% de los usuarios encuestados vive en la zona rural y tan sólo el 24.3% en la urbana, el 79.5% es de nacionalidad dominicana y el 20.5% haitiana., el 50.7% de los usuarios encuestados posee un nivel de bachiller, el 27.0% superior, el 15.0% nivel medio y tan sólo el 7.3% es iletrado.

Curillo y González (2022), señala que 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; ya que 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.

Las características sociodemográficas de las personas que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba son importantes porque pueden ayudar a comprender

las necesidades de los usuarios y adaptar los servicios y productos ofrecidos. La satisfacción de los usuarios en los laboratorios clínicos es esencial para garantizar que los pacientes reciban el mejor servicio posible; de la misma manera, los encargados de los mismos, deberían proporcionar información clara y concisa sobre los servicios que ofrecen.

5.1.2 Factores de riesgos que inciden.

El 70.4% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, Fantino entiende que los factores que dificultan la otorgación de un buen servicio en este laboratorio es insuficiente información y tan sólo el 29.6% considera que es el inadecuado trato del paciente.

En cuanto a los factores que inciden en la calidad de un excelente servicio en los laboratorios, Chávez (2023), indica que existen dos factores, los motivacionales y los intrínsecos, estos factores están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de su tarea que la persona ejecuta, por lo tanto, están bajo el control del individuo ya que se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y la mayor responsabilidad.

El laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba, podría agilizar el proceso de obtención de resultados para reducir el tiempo de espera de los usuarios. Para lograrlo, debe implementar un sistema de gestión de calidad que garantice la precisión y confiabilidad de los resultados de los análisis; capacitando a su personal en técnicas de atención al cliente y de esta manera es más probable que sea percibido como un laboratorio de alta calidad; los resultados deben estar disponibles de manera oportuna para que el médico pueda tomar las decisiones de tratamiento adecuadas.

5.1.3 Parámetros utilizados por los usuarios.

El 100% de los usuarios encuestados expresó que el horario de atención en el laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades, el 100% respondió que las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables, el 88.0% declaró que la señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio y tan sólo el 12.0% asegura que es no; el 96.8% respondió que la bioanalista en la toma de muestras la atendió en forma amable y respetuosa y tan sólo el 3.2% contestó que no.

El 70.0% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, entiende que el factor que ha permitido mantener un nivel de satisfacción por los servicios de laboratorio clínico es la bioseguridad, el 20.2% la atención al usuario y tan sólo el 10.0% considera que es la adecuada limpieza, el 100% de los usuarios encuestados manifestó que los inconvenientes adicionales que podrían retardar el servicio de laboratorio clínico es la atención a destiempo.

En ese orden de ideas, Chila (2020), plantea 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.

Los laboratorios clínicos podrían mejorar la comunicación con los usuarios para mantenerlos informados sobre el estado de sus análisis. Hay que implementa un sistema de gestión de calidad que garantice la precisión y confiabilidad de los resultados de los análisis y que capacita a su personal en técnicas de atención al cliente, es más probable que sea percibido como un laboratorio de alta calidad por parte de sus usuarios; también los profesionales de la salud deben tener todas las comodidades para que de esta manera ofrezcan una mejor calidad de servicio a la comunidad en un ambiente adecuado, apropiado y cómodo para todos.

5.1.4 Grado de satisfacción del usuario

El 35.8% de los usuarios encuestados que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, determinó que el componente que predispone al paciente a mantener un nivel de satisfacción es la atención de calidad y calidez, el 24.3% la adecuada toma de muestras, el 23.0% el resultado clínico fiable y tan sólo el 22.6% entiende que es la entrega oportuna de resultados; el 58.9% considera que los aspectos que limitan el nivel de satisfacción por el servicio de laboratorio clínico es la limitada capacidad de respuesta, el 21.1% la escasa cordialidad y tan sólo el 19.9% considera que es la ausencia de empatía.

El 61.9% de los usuarios encuestados asegura que los servicios proporcionados el laboratorio clínico son buenos, el 29.3% excelente y tan sólo el 8.8% afirmó que es regular, el 85.0% afirmó que la atención del personal del laboratorio clínico le parece bueno y tan sólo el 15.0% dijo que es regular, el 100% de los que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba, declaró que el servicio ofrecido por dicho laboratorio cumplió con sus necesidades y expectativas.

Cabrera y Stewar (2018), señalan que siendo de conocimiento que el grado de satisfacción encuentra su fundamento en las expectativas que un usuario tiene con respecto a la atención que reciba, esta es la razón por la cual las instituciones de salud que se encuentran interesadas en mejorar la calidad de sus servicios deben demostrar interés por conocer lo que sus usuarios esperan al recibir un servicio, además de averiguar que entienden estos por calidad.

Hay que ponerse en el lugar del usuario, en relación a como les gustaría ser atendido, de esta manera, sentirá la tranquilidad que requieren al acudir al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba. Por lo cual resulta necesario de que dichos centros inviertan en tecnología y capacitación para garantizar la calidad de los resultados de los análisis y de esta manera los bioanalistas puedan 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.

5.2 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 Clínico del Hospital Sigifredo Alba, se evidenció que en su gran mayoría posee una edad que oscila entre 51 a 60 años de edad, corresponden al sexo femenino, solteros, viven en la zona rural, de nacionalidad dominicana y poseen un nivel de bachiller.

Respecto a los factores de riesgos que inciden en la percepción de calidad por parte de los usuarios que asisten al laboratorio clínico del Hospital Sigifredo Alba, se ha comprobado que la gran mayoría entienden que el principal factor es la insuficiente información.

En relación a los parámetros utilizados por los usuarios, en los hallazgos del estudio se evidenció que la mayoría entienden que el horario de atención en el laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades, las instalaciones del servicio son limpias, cómodas y agradables, consideró que la señalización actual permite un acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio y casi en su totalidad entiende que la bioanalista en la toma de muestras le atendió en forma amable y respetuosa.

En cuanto al grado de satisfacción del usuario, la mayoría de los usuarios que asisten al Laboratorio Clínico del Hospital Sigifredo Alba, determinó que el 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 por el servicio de laboratorio clínico es la limitada capacidad de respuesta, entiende que los servicios proporcionados son buenos, la atención del personal le parece bueno y en su totalidad consideró que el servicio ofrecido cumplió 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)

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

Crear un programa de satisfacción del cliente, esto ayudará a garantizar que el programa sea factible y que el personal esté comprometido con su implementación.

Capacitar al personal del laboratorio para brindar una atención amable, cortés y profesional; esto ayudará a los empleados a evitar errores al realizar las pruebas.

Implementar controles de calidad, para garantizar que los usuarios reciban los resultados más precisos y confiables posibles.

Invertir en tecnología, para garantizar la calidad de los resultados de los análisis.

A las autoridades del Hospital Sigifredo Alba de Fantino

Implementar un sistema de gestión de calidad que garantice la precisión y confiabilidad de los resultados de los análisis.

Implementar un sistema de gestión de citas para los usuarios externos, lo que ayudará a reducir las demoras en la atención, ya que los usuarios podrán programar su cita con anticipación.

Optimizar los procesos de recepción y atención a los usuarios, para identificar áreas de mejora.

Ofrecer horarios de atención flexibles para atender las necesidades de los usuarios y así ayudar a atender las necesidades de los usuarios que tienen horarios de trabajo ocupados.

Incluir procesos de medición de la satisfacción del usuario; como buzones de sugerencias respecto a los servicios recibidos de forma oportuna.

Referencias

- 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/>
- Alfaro, V. (2014). *Materiales de laboratorio*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/57042165/materiales-de-laboratorio>
- 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.
- Arillo, A, Del Pozo, R, & Puig, P. (2015). *Talleres para enseñar Química en Primaria*. Obtenido de <https://www.ucm.es/.../153-2015-11-1libro%20talleres%20para%20enseñar%20>
- 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>
- Ávila, M, & Malambo, Y. (2014). *Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud que brinda el Laboratorio Clínico de ese Centro de Salud con cama Vitalio Sara Castillo del Municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del Año 2013*. Obtenido de <https://docplayer.es/56577073-Avila-parra-milanyela-malambo-trillos-yeniffer.html>
- Bazurto, C, & Moreira, J. (2012). *Normas de bioseguridad aplicadas por el personal del Laboratorio Clínico y su relación con los riesgos de infección en el Hospital Verdi*

- Cevallos Balda de Portoviejo. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/275058180/Tesis-de-bioseguridad-en-laboratorio-clinico>
- 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>
- Cabrera, R, & Stewar, W. (2018). *La Comunicación Organizacional y su influencia en la Motivación Laboral*. (Bachelor's thesis).
- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uwienner.edu.pe/handle/123456789/2117>
- Castellón, M, & Fernández, E. (2013). *La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias Ingeniería Industrial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433595003.pdf>
- 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

- Castro, C, Moreno, C, & Paredes, H. (2016). *Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, D. (2023). *Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de los servicios de los prestadores de medicina prepagada en el Centro de Salud Ambulatorio MediGlobo*. Obtenido de <file:///C:/Users/Admin/Desktop/ddddddddddd.pdf>
- 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%20johanson%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>
- Córdova, F, Tapara, J, & Gallardo, N. (2021). *Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales*. Revista de la Fundación Medica, 24(5), 277. Obtenido de https://www.educacionmedica.net/pdf/revista/2405/FEM_2405_277_CDtor_2521043_Cordova.pdf#:~:text=Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios%20en%20los%20hospitales%20p%C3%BAblicos,profesionales%20Franklin%20Buiza%2C%20Jennyfer%20Tapara-Sin%20ti%2C%20 Cordova-
- 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%20>

- 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>
- Díaz, M. (2013). *Historia del municipio de Cevicos. Archivo General de la Nación (vol. CXCIV), Santo Domingo, República Dominicana*.
- Domínguez, K, & Lobo, A. (2016). *Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense*. *Revista Iberoamericana de enfermería comunitaria*, 9(1), 21-26. Obtenido de <https://dial net.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=63328>
- 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
- Escalona, J, & Fernández, C. (2013). *Medidas de bioseguridad aplicadas por el profesional de enfermería en la unidad de emergencia de adultos de la clínica Sanatrix*. Obtenido de <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/7493>
- 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>
- Fisher, L, & Navarro, A. (2012). *Introducción a la investigación de mercados*. México: 2da. Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Freire, A. (2017). *Manual de gestión de calidad para el laboratorio de hematología del área de la salud humana de la Universidad Nacional de Loja, de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 15189*. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19345/1/tesis.pdf>
- Gallardo, A, & Grandón, R. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. *Enfermería Global*, 353-363.
- 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/evaluacio%cc%81n%20de%20la%20calidad%20de%20atencio%cc%81n%20de%20los%20usuarios%20que%20asisten%20a%20la%20consulta%20de%20medicina%20familiar%20en%20el%20hospital%20regional%20doce>

- García, J. (2015). *Importancia del mobiliario y equipos de modulares en el laboratorio de ciencias naturales*. Obtenido de repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2452/1/t-utc-3474.pdf
- 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%20rober>
- 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://revzoilomarinellosld.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.
- Marín, M. (2019). *Análisis de cumplimiento de la norma INTE-ISO 15189:2014 en el Laboratorio Clínico del Área de Salud de Aguas Zarcas y propuesta de trabajo para guiar la implementación de un sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.tcmetrologia.com/blog/iso-15189/>
- 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)
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social . (2011). *Normas Nacionales para la Calidad de los Laboratorios Clínicos de Salud*. Obtenido de saludysociedadcivil.org.do/.../Normas_Nacionales_para_la_Calidad_de_los_Laboratorios
- Mora, J. (2012). *Gestión de reactivos químicos en laboratorios de la universidad nacional*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6181530.pdf>
- 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->
- Oviedo, E. (2015). *Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente?* . Med. Hered, 12(3).
- 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, D, Peralta, J, & Fernández, P. (2013). *Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida de funcionarios del sector público de salud en el extremo de norte de Chile [Tesis]*. Chile: Chile: Universidad de Tarapacá.
- 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/manuald seguridad-del-paciente.pdf](file:///c:/users/evelin%20z%c3%b9%c3%b1ga%20sosa/desktop/manuald%20seguridad-del-paciente.pdf)
- Quintana, C. (2012). *Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata*. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/20541>
- Ramírez, M, Priego, O, & Armenta, A. (2016). *La calidad de los servicios en instituciones del sector salud*. Obtenido de <https://www.uatx.mx/publicaciones/revistas/fcea/RI0712201605.pdf#page>
- Ramos, B. (2013). *El laboratorio didáctico y el desarrollo del aprendizaje de las CCNN en los niños de 6to y 7mo años de educación básica de la escuela fiscal “Nicolas Martínez” de la parroquia San Bartolome de Pinllo*. Obtenido de [repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5141/1/teb_2013_879.pdf](repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5141/1/teb_2013_879.pdf)
- 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>
- Sihuín, E, Gómez, O, & Ibáñez, V. (2015). *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac*. Perú: Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 32(2), 299-302.
- 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.
- Tremínio, 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
- Véliz, L. (2015). *Evaluación de la norma ISO 9001 e ISO 15189 en el Instituto de Biomedicina de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8178/1/BCIEQT0095%20Veliz%20Garc%c3%ada%20Leyla%20Laiz.pdf>
- 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 Sigifredo Alba, Fantino.

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 años

2- Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

3- Estado civil.

- a) Soltera
- b) Casada

4- Zona donde viven

- a) Rural
- b) Urbana

5- Nacionalidad

- a) Dominicana
- b) Haitiana
- c) Otra. Especificar_____

6- Escolaridad

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

Sección II: Factores de riesgos que inciden.**7- ¿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_____

8- ¿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 III. Parámetros utilizados por los usuarios**9- ¿El horario de atención en este laboratorio es favorable de acuerdo a sus necesidades?**

- a) Sí
- b) No

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

- a) Sí
- b) No

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

- a) Sí
- b) No

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

- a) Sí
- b) No

13- ¿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_____

14- ¿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 IV. Grado de satisfacción del usuario

15- ¿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_____

16- ¿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_____

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

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

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

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

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

- a) Sí
- b) 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 se aplican las normas establecidas		
2	Cumplen protocolos de toma de muestra		
3	Aplican bioseguridad en procedimientos		
6	Tratan al paciente con cortesía y amabilidad		
5	Su personal mantiene un buen trato a los usuarios		
6	Los resultados son confiables		
7	Se cumple el orden de llegada		
8	Se implementa un sistema de control de calidad		
9	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		