



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la Salud Humana

Carrera de Laboratorio Clínico

Análisis de la calidad del servicio al cliente interno-externo y propuesta de modelo de gestión de la calidad para el área de admisión de laboratorio clínico del hospital Isidro Ayora de Loja

**Trabajo de Integración Curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado en Laboratorio Clínico**

AUTOR:

Jonathan Fernando Quizhpe Morocho

DIRECTORA:

Bq. Luisa Ivonne Celi Carrión. Mg.Sc

Loja – Ecuador

2022

Certificación del trabajo de integración curricular



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

FECHA: 21/09/2022

DE: Bq. Luisa Ivonne Celi Carrión Mg.Sc., DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

PARA: Dra. Sandra Freire Cuesta DIRECTOR/A DE LA CARRERA DE LABORATORIO CLÍNICO

ASUNTO: **CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

CERTIFICO:

Que una vez asesorada, monitoreada con pertinencia y rigurosidad científica la ejecución del trabajo de integración curricular del tema: Análisis de la calidad del servicio al cliente interno-externo y propuesta de modelo de gestión de calidad para el área de admisión de laboratorio clínico del hospital Isidro Ayora de Loja de la autoría de Jonathan Fernando Quiñpe Moracho, el mismo cumple con las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica; consecuentemente, dicho trabajo de integración curricular se encuentra **culminado y aprobado**, por lo que autorizo continuar con el proceso de titulación.



LUISA IVONNE
CELI CARRION

Bq. Luisa Ivonne Celi Carrión Mg. Sc
Directora del Trabajo de Integración Curricular

Autoría

Yo, **Jonathan Fernando Quizhpe Morocho**, declaro ser autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja así como sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma: 

Cédula de Identidad: 1105582447

Fecha: 2 de diciembre de 2022

Correo electrónico: jonathan.f.quizhpe@unl.edu.ec

Teléfono: 0999472543

Carta de autorización por parte del autor para consulta, reproducción parcial o tal y publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular

Yo, **Jonathan Fernando Quizhpe Morocho**, declaro ser el autor del presente Trabajo de Integración Curricular denominado **Análisis de la calidad del servicio al cliente interno-externo y propuesta de modelo de gestión de la calidad para el área de admisión de laboratorio clínico del hospital Isidro Ayora de Loja**, como requisito para optar por el título de **Licenciado en Laboratorio Clínico**; autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido del presente trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información tanto del país como del exterior, con las cuales tenga convenio la universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 2 días del mes de diciembre de dos mil veintidós.

Firma: 

Autor: Jonathan Fernando Quizhpe Morocho

Cédula: 1105582447

Dirección: Adolfo Valarezo entre Francisco Arias y Luis Crespo

Correo electrónico: jonathan.f.quizhpe@unl.edu.ec

Teléfono: 0999472543

Datos complementarios:

Director del Trabajo de Integración Curricular: Bq. Luisa Ivonne Celi Carrión Mg.Sc.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre Silvana Morocho, a mi padre Herasmo Quizhpe, por brindarme su apoyo en mi formación académica. Del mismo modo, dedico este trabajo a mis abuelos, hermanos y tíos por ser una guía en mi vida y estar siempre alentándome a seguir adelante. De manera especial dedico este trabajo a Verónica Carrión, fuente de inspiración, y apoyo incondicional en mi vida. Agradezco a mis docentes, quienes han sido el pilar fundamental en mi educación y me brindaron el conocimiento para llegar hasta este punto.

Jonathan Fernando Quizhpe Morocho

Agradecimiento

Agradezco a Dios el permitirme culminar una de las etapas más importantes en mi formación como ser humano.

A mi familia por su apoyo incondicional durante mi formación académica

Agradezco de manera especial a mi directora de mi trabajo de integración curricular Bq. Luisa Celi, por ser la guía y el pilar fundamental para la creación, revisión y aprobación del presente trabajo, su apoyo durante todo este proceso fue vital para la culminación de este proyecto.

Del mismo modo, me permito dar las gracias al Laboratorio Clínico del Hospital Isidro Ayora por haberme permitido llevar a cabo mi investigación en sus instalaciones.

Finalmente, agradezco a la planta docente de la Carrera de Laboratorio Clínico de la Facultad de Salud Humana, por todo el conocimiento impartido durante los últimos años.

Jonathan Fernando Quizhpe Morocho

Índice de contenido

Certificación del trabajo de integración curricular	ii
Autoría	iii
Carta de autorización por parte del autor para consulta, reproducción parcial o tal y publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de anexos.....	ix
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
3. Introducción	4
4. Marco teórico.....	6
5. Metodología	12
6. Resultados.....	14
7. Discusión	35
8. Conclusiones	36
9. Recomendaciones	37
10. Bibliografía	38
11. Anexos.....	41

Índice de tablas

Tabla 1	14
Tabla 2	14
Tabla 3	15
Tabla 4	15
Tabla 5	15
Tabla 6	15
Tabla 7	16
Tabla 8	16
Tabla 9	16
Tabla 10	17
Tabla 11	17
Tabla 12	17
Tabla 13	18
Tabla 14	18
Tabla 15	18
Tabla 16	19
Tabla 17	19
Tabla 18	19

Índice de anexos

Anexo 1 Oficio de pertinencia y aprobación del proyecto de integración curricular.....	41
Anexo 2 Permiso para la realización del estudio en el Hospital Isidro Ayora.....	42
Anexo 3 Encuesta de satisfacción al cliente.....	43
Anexo 4 Consentimiento informado para los participantes de la encuesta.....	44
Anexo 5 Certificado de traducción del resumen al idioma inglés.....	45

1. Título

Análisis de la calidad del servicio al cliente interno-externo y propuesta de modelo de gestión de calidad para el área de admisión de laboratorio clínico del hospital Isidro Ayora de Loja

2. Resumen

En el campo de la salud, la comunicación entre el profesional de laboratorio y el usuario se ha convertido en una herramienta esencial para establecer una adecuada relación desde su primera interacción, del mismo modo, contar con un modelo de gestión de la calidad es de vital importancia para un adecuado trato y atención al cliente, a través de un modelo de calidad se puede mejorar el desempeño de la organización, al mismo tiempo que permite evaluar y estandarizar los procesos y protocolos de atención que se aplican en la institución, con el objetivo de brindar un nivel de atención que satisfaga las necesidades del usuario. El presente se desarrolló en el Laboratorio Clínico del Hospital Isidro de Loja, contó con un diseño cuantitativo-descriptivo, no experimental, de corte transversal, la muestra de estudio estuvo conformada por un total de 421 usuarios internos y externos, el instrumento empleado para la recolección de datos fue una encuesta de satisfacción al cliente, misma que empleó el escalamiento de Likert para su cuantificación, evidenciando que, el 36,8% de usuarios externos tienen una actitud muy favorable con relación al servicio brindado por la institución, mientras que el 43,8% de usuarios internos manifestaron tener una actitud favorable con la atención recibida. Ante estos resultados, y en base a las observaciones y recomendaciones de los usuarios se desarrolló una propuesta de modelo de gestión de la calidad para el área de admisión, el producto final fue impreso y entregado a la institución estudiada para su revisión y posible implementación siempre y cuando la organización así lo decida.

Palabras clave: Sistema de Gestión de calidad, Satisfacción del cliente, Usuarios Internos – Externos

2.1. Abstract

In the health field, communication between the laboratory professional and the user has become an essential tool to establish an adequate relationship from their first interaction, in the same way, having a quality management model is of vital importance for an adequate treatment and attention to the client, through a quality model it is possible to improve the performance of the organization, at the same time it allows to evaluate and standardize the processes and protocols of attention that are applied in the institution, with the objective of providing a level of attention that satisfies the user's needs. The present study was developed in the Clinical Laboratory of Hospital Isidro de Loja, it had a quantitative-descriptive, non-experimental, cross-sectional design, the study sample consisted of a total of 421 internal and external users, the instrument used for data collection was a customer satisfaction survey, The instrument used for data collection was a customer satisfaction survey, which used Likert scaling for its quantification, showing that 36.8% of external users have a very favorable attitude towards the service provided by the institution, while 43.8% of internal users expressed a favorable attitude towards the attention received. In view of these results, and based on the observations and recommendations of the users, a proposal for a quality management model for the admissions area was developed, the final product was printed and delivered to the institution studied for its review and possible implementation if and when the organization so decides.

Key words: Quality Management System, Customer Satisfaction, Internal - External Users.

3. Introducción

El laboratorio clínico constituye un área indispensable para el seguimiento y las decisiones médicas, debido a que a través de sus servicios es posible diagnosticar de manera oportuna y precisa las diferentes patologías que pueden afectar la salud del ser humano, por ende, es indispensable que el laboratorio clínico cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que le permita evaluar y estandarizar los protocolos que se realizan con la finalidad de asegurar que tanto la atención brindada como la emisión de resultados serán confiables y de calidad.

En el campo de la salud, la comunicación entre el profesional de laboratorio y el usuario se ha convertido en una herramienta esencial para establecer una adecuada relación desde su primera interacción (Ramírez, et al., 2011). Por ende, su importancia radica en que, los factores emocionales del paciente pueden alterar los analitos que se buscan determinar dentro del laboratorio clínico tales como: los niveles séricos de glucosa, colesterol y los factores de coagulación. (Herrera, et al., 2014).

Un estudio realizado en la ciudad de Milagro, permitió determinar que de 384 pacientes encuestados el 83% consideraban que la atención brindada por los profesionales de salud era la adecuada, debido a que, tenían la disposición para resolver las dudas que pudieran generarse, mientras que el 17% de participantes del estudio manifestaron no estar satisfechos con el trato ni las indicaciones que obtuvieron por parte de los profesionales de salud, por ende, se enfatiza en la necesidad de crear un modelo de gestión de la calidad enfocado en el servicio y atención al usuario del laboratorio clínico.

Dentro de la institución del hospital Isidro Ayora se ha evidenciado que existe una gran afluencia de pacientes que acuden al servicio de laboratorio clínico, lo que ocasiona que se formen grandes filas en espera de la atención, lo cual genera un grado de disconformidad en el usuario y acarrea consigo una serie de falencias en cuanto a la comunicación del profesional de laboratorio, considerando que, una comunicación deficiente por parte del profesional puede generar confusión, una serie de conflictos o interpretaciones erróneas al usuario previo a la obtención de sus especímenes biológicos, lo cual implica el consumo innecesarios de materiales y reactivos en muestras que no cumplen con los estándares mínimos viabilidad para su procesamiento, ampliando aún más la brecha entre el profesional de salud y el usuario (Donayre, 2013).

En el campo de la salud la comunicación efectiva resulta esencial para establecer una adecuada relación entre el profesional de laboratorio y el usuario del servicio, dado que, le permite al profesional generar un ambiente de confianza y seguridad en el usuario, mismo que, produce un alto nivel de satisfacción en el cliente con la atención brindada, quebrantando cualquier barrera de comunicación que suponga un problema en la relación profesional-paciente (Ramírez et al., 2011).

Ante esta situación, surge el interés de evaluar la calidad del servicio al cliente que existe dentro del laboratorio clínico del hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja. Siendo así que, el mismo posee una importancia social, debido a que, a través de los resultados obtenidos se podrán crear nuevas políticas de calidad enmarcados en un nuevo sistema de gestión de la calidad para el área de admisión del laboratorio, que mejore la experiencia del servicio para toda la comunidad lojana y eleve el grado de competitividad de la institución.

4. Marco teórico

4.1. Definiciones

4.1.1. *El laboratorio clínico*

Es una organización orientada al diagnóstico y prevención de enfermedades que afectan al ser humano. Sin lugar a duda, el laboratorio clínico constituye la herramienta diagnóstica más importante para la toma de decisiones clínicas, sin embargo, su efectividad dependerá en gran medida de la calidad de los resultados emitidos por esta entidad, de modo que, estas organizaciones se encuentran sujetas al uso de complejos Sistemas de Gestión de la Calidad que certifiquen que las técnicas y protocolos que se llevan a cabo se encuentran validados y estandarizados con el fin de emitir resultados clínicos confiables (Pérez, 2011).

4.1.2. *Calidad*

La calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio para satisfacer las necesidades y especificaciones del cliente, de modo que, esta se percibe como el grado de excelencia que un producto ha obtenido a través de la adecuación y la mejora continua para cumplir con las expectativas del cliente. Siendo así que, la calidad se desglosa en diversas áreas como: control de calidad, garantía de calidad y gestión de calidad, áreas enfocadas en sustentar las necesidades y exigencias que los productos o servicios de una organización brinden a sus usuarios (Gimeno, 2003).

4.1.3. *Calidad en el laboratorio clínico*

La calidad dentro del laboratorio clínico hace referencia al conjunto de actividades realizadas por el profesional del área para verificar de forma sistemática y continua que el trabajo y los resultados que se llevan a cabo dentro de la organización son confiables y verificables, la calidad en el laboratorio clínico es un sistema diseñado para evaluar, detectar y corregir las posibles deficiencias analíticas internas que pongan en riesgo la calidad de los resultados emitidos por la entidad. La finalidad de este sistema es proporcionar una mejor calidad y fiabilidad en sus análisis clínicos, a través de la estandarización de métodos y técnicas analíticas que se realizan en la organización. Para lograr este fin, los SGC introducen el uso de controles en el laboratorio clínico, previo a iniciar con cada análisis, cada vez que los equipos automatizados hayan recibido un servicio técnico, se hayan introducido nuevos lotes de reactivos, o cuando estos son preparados dentro de las instalaciones, con la finalidad de reducir el riesgo de errores de calibración y por consiguiente la emisión de resultados inapropiados (Prada et al., 2016).

4.1.4. *Sistema de gestión de la calidad*

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es una herramienta diseñada para que los productos y servicios de una organización cumplan con los más altos estándares de calidad y

puedan brindar una atención de calidad a sus clientes. “El estándar ISO 9001:2008 es una de las normativas más relevantes durante la implantación de los Sistemas de Gestión de la Calidad y la que permite obtener la certificación” (Orellana, 2020). La calidad de los laboratorio clínicos es indispensable en la actualidad, debido a que estandariza las técnicas y resultados analíticos a nivel local, nacional e internacional.

4.1.5. Normas de calidad

El concepto de normas de calidad hace alusión a un conjunto de directrices, y especificaciones estandarizadas diseñadas para garantizar la calidad o excelencia de una organización. Actualmente, existen diversas normas encaminadas a brindar un servicio de calidad como lo son las normas ISO y las CLSI. Estas normativas buscan brindar a la organización las herramientas necesarias para satisfacer las expectativas de sus usuarios, de manera similar le otorga a la empresa los recursos necesarios para competir con otras organizaciones, permitiéndole evaluar sus ventajas y desventajas frente al control de calidad interno y externo a la organización (ISOTools, 2015).

4.1.6. Normas ISO

El término ISO hace referencia a la Organización Internacional de Normalización, una entidad encargada de coordinar los estándares internacionales para la fabricación y comercialización de productos y servicios a nivel global, esta entidad cuenta con alrededor de 18100 normas que proveen a todas las organizaciones de las herramientas necesarias para desarrollarse bajo los estándares de calidad internacionales, considerando que, las empresas que cuentan con una certificación ISO, garantizan que la organización provee un servicio profesional, con altos estándares de calidad, seguridad y eficiencia (Castillo y Sardi, 2012).

4.1.7. Normas ISO 9001

Esta norma fue publicada por primera vez en 1987, siendo una de las normas con mayor reconocimiento a nivel global por estar enfocada en la gestión de calidad para la organización a largo plazo, de modo que, es indispensable para asegurar estándares de calidad y la mejora continua, su enfoque principal es asegurar que se cumpla con las exigencias de los usuarios que acceden al servicio con la finalidad de evitar que existan no conformidades, para este fin emplea un modelo de calidad basado en procesos que enfatizan el servicio al cliente para cumplir con sus necesidades y expectativas (Carmona et al., 2016).

4.1.8. Normas ISO 9001:2015

Esta norma promueve la adopción de nuevos enfoques que permitan implementar técnicas que mejoren la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del usuario a través de los medios o servicios que brinda la organización. Las

funciones y responsabilidad de la alta dirección han sido utilizadas, para asegurarse y garantizar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, orientado a la mejora continua y obtener la satisfacción del usuario por el servicio brindado (QALLIANCE, 2021).

4.1.9. Estructura de la norma ISO 9001:2015

La estructura de la norma de calidad ISO 9001:2015 no varía mucho de su versión de 2000, no obstante, posee principios de interés para toda empresa tales como:

- **Enfoque al cliente.** – hace énfasis en reconocer, y comprender las necesidades del usuario sean estas actuales o futuras, al mismo tiempo que se plantea en como satisfacer todas las necesidades que tiene el cliente sobre el producto o servicio, por ende, toda organización debe tener claro que las necesidades de un usuario no son estáticas, cambian con el paso del tiempo, de modo que, la organización debe enfocar sus esfuerzos en brindarle una amplia gama de soluciones al cliente a través de sus productos y servicios.
- **Participación del personal.** – se centra en el personal como la clave para que la empresa alcance un grado de compromiso total que posibilite emplear sus habilidades al máximo en beneficio de la organización, por ende, hace énfasis en la motivación del personal, especificando que una planta trabajadora sin incentivos y con una baja moral difícilmente podrá cumplir con las expectativas de compromiso de la empresa.
- **Mejora continua.** – se centra en el ciclo de Deming, presentándolo como un sistema que busca optimizar las actividades de una organización a través de cuatro etapas, y una autoevaluación continua, reconociendo los riesgos y debilidades a los que está sujeto la organización (Silva, D. 2020).

Por otro lado, la norma actual difiere en ciertos aspectos que no se establecían anteriormente. De modo que, su estructura se compone actualmente de 10 cláusulas que son:

1. Objeto y campo de aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos con el fin de poder ser aplicables a todo tipo de organización sin importar su condición. En esta norma los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a los productos y servicios que estén destinados a un cliente o sean solicitados por él. De igual manera, está destinada a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz de su sistema de calidad.

2. Referencias normativa

La normativa hace referencia a los principios, vocabulario y guía fundamental que sirva de referencia para el uso de conceptos y palabras.

3. Términos y definiciones

Incluye la totalidad de términos y definiciones comprendidos dentro de la norma ISO 9001:2015.

4. Contexto de la organización

Se refiere al establecimiento de los factores externos e internos que impactan de alguna manera a los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización. Dado que son cuestiones consideradas en el sistema de gestión de la calidad, la organización está obligada a dar seguimiento y revisión continua de información con respecto a ellas.

5. Liderazgo

Esta norma se enfoca en el compromiso y liderazgo que debe adoptar la alta dirección con respecto al sistema de gestión de calidad, en un listado de acciones generales y con enfoque al cliente:

- Asumir la responsabilidad y rendir cuentas sobre la eficacia del sistema.
- Establecer y comunicar la política de calidad y los objetivos para el SGC.
- Asegurar la integración de los requisitos del sistema en los procesos de la empresa.
- Promover el enfoque basado en procesos.
- Procurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGC.
- Comprometer, dirigir y apoyar a las personas involucradas en los procesos.
- Promover la mejora.

6. Planificación

La Organización Internacional de Estandarización establece que cuando sea necesario hacer cambios en un sistema de gestión de la calidad, éstos deben llevarse a cabo de una forma planificada y con ciertas consideraciones:

- El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación de roles y responsabilidades

7. Apoyo

Este apartado toma en consideración la forma y requisitos necesarios para los recursos, competencia, concientización, comunicación y la información documentada. Por ende, el funcionamiento del SGC debe estar respaldado por una infraestructura, personal y equipos de trabajo adecuados para la organización. Además, se centra en asegurar que los equipos y material de trabajo se encuentren en condiciones óptimas para llevar a cabo los servicios que presta la institución.

8. Operación

Esta sección se enfoca en la importancia de la planificación y control de los procesos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos para la provisión de productos y servicios al cliente. Por ende, es necesario determinar los criterios y recursos necesarios para obtener la conformidad y aceptación del usuario.

9. Evaluación del desempeño

Dentro de este capítulo, se establece que la organización debe considerar la necesidad de realizar mediciones y seguimientos periódicos; para ello, debe determinar e implementar los métodos de seguimiento, análisis y evaluación adecuados para realizar dentro de la organización. En esta sección es indispensable mantener información documentada que sirva de evidencia de la evaluación del desempeño dentro de la organización.

10. Mejora

Se enfoca en las oportunidades de mejora y las acciones tomadas dentro de la organización para aumentar la aceptación y satisfacción del cliente. Para poder lograr ese objetivo se debe considerar como mejorar los productos y servicios en relación a las necesidades y expectativas que tiene el cliente.

4.1.10. Servicio al cliente

El servicio al cliente es considerado como una filosofía de trabajo, que generalmente no se encuentra estructurada o definida, sino que depende de la organización y las políticas internas de la empresa y se encuentra orientado a cumplir con las expectativas del cliente, de modo que, todo servicio o producto que provee una organización se enfoca en responder de forma eficaz a las necesidades del cliente, adoptando enfoques que le permitan generar una mejora continua a los procedimientos llevados a cabo dentro de la organización a través de la recopilación regular de los comentarios sobre la satisfacción del cliente (J. Silva et al., 2021).

4.1.11. Mejora continua

Es un principio basado en la importancia de realizar pequeñas mejoras de forma continua a lo largo del tiempo para generar cambios importantes a largo plazo, por ende, la mejora continua es la ejecución constante de un conjunto de acciones que realiza una organización con la finalidad de minimizar al mínimo el margen de error en sus actividades. De manera específica se enfoca en determinar e implementar las oportunidades de mejora para la empresa y los resultados se manifiestan con el aumento en la aceptación y satisfacción del cliente. La mejora continua tiene la finalidad de mitigar la no conformidad de los usuarios, para ello implementa acciones correctivas con el objetivo de mejorar la comunicación entre el profesional y el usuario del servicio (Laoyan, 2021).

4.1.12. Escalamiento de Likert

Es un método direccionado a la medición de actitudes con el objetivo de determinar la conformidad o no de un individuo frente a una declaración. Por ende, para llevar a cabo este método se plantea un conjunto de ítems con la finalidad de medir las reacciones, actitudes y comportamientos del sujeto frente a cada pregunta (Hernández, 2014).

4.1.13. Modelos de gestión de la calidad

Los modelos de un sistema de gestión de la calidad están compuestos por actividades claves que se realizan dentro de la organización, de modo que, existe una gran variedad de modelos aplicables a las actividades que se realizan dentro del laboratorio clínico, entre ellos tenemos los siguientes:

- Modelo de la calidad de Boehm. – es una herramienta enfocada en conseguir mejoras para la organización, con el fin de que ésta obtenga una mayor competitividad, este modelo se caracteriza por su capacidad de medir los cambios y evaluar continuamente el software y hardware de los procesos de producción que se desarrollan en la organización.
- Modelo de la calidad de Deming. – es uno de los modelos más completos que existe, debido a que, aplica la teórica de Control Total de la calidad, que esta direccionado a realizar evaluaciones constantes a la organización con el fin de detectar posibles fallos que afecten al servicio brindado e implementar políticas de calidad que actúen sobre estos fallos.
- Modelo de Baldrige. – es una guía a la excelencia, que presenta a la alta gerencia como los líderes encargados de reforzar los valores y expectativas de desempeño, incentivando el compromiso e iniciativa dentro de la organización, al mismo tiempo que se centra en dirigir más a fondo a reconocer las necesidades de los clientes e invertir en desarrollar pruebas de calidad para determinar el nivel de satisfacción que tienen sus usuarios con relación al servicio brindado.
- Modelo EFQM. – es un modelo ampliamente usado en Europa y se caracteriza por centrarse en el liderazgo de los directivos y gerentes de la organización, ya que, a través de un adecuado liderazgo se puede obtener una mayor eficiencia en la planta de empleados.
- Modelo de la calidad de Dromey. – este modelo se enfoca en la practicidad de evaluar las etapas de determinación de los requerimiento, diseño e implementación dentro de una organización (Jiménez, 2014).

5. Metodología

5.1. Área de estudio

El estudio se realizó en la ciudad de Loja, dentro de las instalaciones del Laboratorio Clínico del Hospital Isidro Ayora ubicado entre las calles Manuel Agustín Aguirre. Es una unidad operativa de segundo nivel que cuenta con diversos servicios como: Hospitalización, Medicina Interna, Cardiología, Ginecología, Hemodiálisis, Unidad de Quemados entre otros. Los datos recolectados por el investigador fueron procesados y analizados dentro de la institución de la Universidad Nacional de Loja.

5.2. Procedimiento

5.2.1. Enfoque metodológico

El presente estudio empleó un enfoque cuantitativo-descriptivo

5.2.2. Tipo de diseño

El diseño fue no experimental, y de corte transversal

5.2.3. Técnica

El instrumento empleado para la recolección de datos fue la encuesta dirigida a los usuarios externos e internos que hicieron uso del servicio de laboratorio clínico del laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora de Loja, añadiendo que se mantuvo la confidencialidad de los datos personales provistos por los usuarios, evitando causar daños de manera accidental o intencionada por su participación. (Anexo 4).

5.2.4. Población

La población que se evaluó estuvo conformada por todos los usuarios que accedieron al servicio de laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora tanto internos y externos durante el periodo de investigación.

5.2.5. Muestra

La muestra externa estuvo conformada por un total de 291 usuarios, mientras que, la muestra interna estuvo conformada por un total de 130 usuarios.

5.2.6. Tipo de muestreo

En el estudio empleó un muestreo no probabilístico

5.2.7. Criterios de inclusión

5.2.7.1. Clientes externos

- Pacientes que acudieron al Laboratorio Clínico del Hospital General Isidro Ayora a solicitando el servicio durante el periodo de investigación.
- Pacientes que aceptaron de manera voluntaria su participación en el proyecto de integración curricular mediante la firma del consentimiento informado.

5.2.7.2. Clientes internos

- Pacientes que han utilizado el servicio de Laboratorio al menos una vez durante los últimos cinco meses.
- Clientes internos que aceptaron de manera voluntaria su participación en el proyecto de integración curricular mediante la firma del consentimiento informado.

5.2.8. Criterios de exclusión

5.2.8.1. Clientes externos

- Pacientes fuera del rango de edad comprendida entre 20 – 50 años no podrán ser partícipes del proyecto.
- Pacientes que acudieron al laboratorio clínico del Hospital General Isidro Ayora únicamente a realizar preguntas y no requieren el servicio de laboratorio.
- Personas que acompañaron a los pacientes que acuden al laboratorio clínico del Hospital General Isidro Ayora.

5.2.8.2. Clientes internos

- Clientes internos que laboren dentro del área de laboratorio clínico

5.2.9. Procedimiento y análisis de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de integración curricular se empleó el programa “IBM SPSS Statistics” versión 21 para la creación de la base de datos, en donde se determinó que los datos obtenidos fueron no paramétricos y para su análisis se aplicó estadística descriptiva.

6. Resultados

El grupo de estudio estuvo conformado por un total de 421 participantes, de los cuales 291 fueron usuarios externos y 130 usuarios internos, donde se pudo evidenciar los siguientes hallazgos en cuanto a la satisfacción que poseen con el servicio actual que brinda el laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora de Loja.

En la tabla 1 podemos observar que el 59,1% de usuarios externos se encuentra muy de acuerdo con la atención recibida, considerando que la misma es ágil y de calidad, por otro lado, en la tabla 2 el 46,2% considera estar de acuerdo con la atención recibida considerando que la misma es ágil pero no de calidad.

Tabla 1

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios externos sobre la atención recibida por parte del personal de laboratorio con respecto a la agilidad y calidad del servicio dentro del laboratorio clínico Julio-Agosto 2022

La atención recibida por parte del personal de laboratorio del hospital Isidro Ayora es ágil y de calidad.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	13	4,5
	2 (En desacuerdo)	13	4,5
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	47	16,2
	4 (De acuerdo)	46	15,8
	5 (Muy de acuerdo)	172	59,1
	Total	291	100,0

Tabla 2

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios internos sobre la atención recibida por parte del personal de laboratorio con respecto a la agilidad y calidad del servicio dentro del laboratorio clínico Julio-Agosto 2022

La atención recibida por parte del personal de laboratorio del hospital Isidro Ayora es ágil y de calidad.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	4	3,1
	2 (En desacuerdo)	2	1,5
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	17	13,1
	4 (De acuerdo)	60	46,2
	5 (Muy de acuerdo)	47	36,2
	Total	130	100,0

En la tabla 3 se evidencia que el 44% de usuarios externos está muy de acuerdo con que el tiempo de espera para ser atendido es corto y la atención inmediata, mientras que en la tabla 4 se observa que el 44,6% de usuarios internos manifiesta estar de acuerdo con la afirmación considerando que el tiempo de espera para ser atendido es corto pero la atención no es inmediata.

Tabla 3

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios externos sobre el tiempo de espera para ser atendido dentro del laboratorio clínico Julio-Agosto 2022

El tiempo de espera para ser atendido es corto y la atención inmediata.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	38	13,1
	2 (En desacuerdo)	32	11,0
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	58	19,9
	4 (De acuerdo)	35	12,0
	5 (Muy de acuerdo)	128	44,0
Total		291	100,0

Tabla 4

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios internos sobre el tiempo de espera para ser atendido dentro del laboratorio clínico Julio-Agosto 2022

El tiempo de espera para ser atendido es corto y la atención inmediata.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	3	2,3
	2 (En desacuerdo)	12	9,2
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	24	18,5
	4 (De acuerdo)	58	44,6
	5 (Muy de acuerdo)	33	25,4
Total		130	100,0

En la tabla 5 se puede visualizar que el 71,5% de usuarios externos se encuentra muy de acuerdo con las indicaciones impartidas por el profesional de laboratorio, considerando que las mismas son claras y detalladas, por otro lado, en la tabla 6 se puede evidenciar que el 50% de usuarios internos manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, considerando que las indicaciones impartidas pueden ser claras pero no detalladas.

Tabla 5

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios externos sobre las indicaciones impartidas por el profesional dentro del laboratorio clínico Julio-Agosto 2022

Las indicaciones impartidas por el profesional de laboratorio son claras y detalladas.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	5	1,7
	2 (En desacuerdo)	10	3,4
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	31	10,7
	4 (De acuerdo)	37	12,7
	5 (Muy de acuerdo)	208	71,5
Total		291	100,0

Tabla 6

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios internos sobre las indicaciones impartidas por el profesional dentro del laboratorio clínico Julio-Agosto 2022

Las indicaciones impartidas por el profesional de laboratorio son claras y detalladas.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	1	,8
	2 (En desacuerdo)	7	5,4
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	16	12,3
	4 (De acuerdo)	65	50,0
	5 (Muy de acuerdo)	41	31,5
Total		130	100,0

En la tabla 7 se puede evidenciar que el 65,3% de usuarios externos se encuentran muy de acuerdo con la predisposición del personal de laboratorio para recibir recomendaciones, mientras que en la tabla 8 se puede observar que el 40,8% de usuarios internos manifiestan estar de acuerdo con la afirmación, considerando que el personal se muestra atento a las recomendaciones, pero no predispuestos a realizarlas.

Tabla 7

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios externos sobre la predisposición del personal del laboratorio clínico para recibir recomendaciones por parte del usuario Julio-Agosto 2022

El personal de laboratorio se muestra atento y predispuestos a recibir recomendaciones por parte del usuario.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	8	2,7
	2 (En desacuerdo)	6	2,1
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	27	9,3
	4 (De acuerdo)	60	20,6
	5 (Muy de acuerdo)	190	65,3
	Total	291	100,0

Tabla 8

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios externos sobre la predisposición del personal del laboratorio clínico para recibir recomendaciones por parte del usuario Julio-Agosto 2022

El personal de laboratorio se muestra atento y predispuestos a recibir recomendaciones por parte del usuario.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	4	3,1
	2 (En desacuerdo)	11	8,5
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	26	20,0
	4 (De acuerdo)	53	40,8
	5 (Muy de acuerdo)	36	27,7
	Total	130	100,0

En la tabla 9 se puede observar que el 70,4% de usuarios externos se encuentra muy de acuerdo con la codificación de códigos para el laboratorio clínico, mientras que en la tabla 10 se evidencia que el 52,3% de usuarios internos manifiesta estar de acuerdo con la afirmación considerando que la codificación de código es sencilla pero no se acoge a las necesidades del usuario.

Tabla 9

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios externos sobre la codificación de códigos para el laboratorio clínico Julio-Agosto 2022

La codificación de códigos para el laboratorio resulta sencillo y se acoge a las necesidades del usuario.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	3	1,0
	2 (En desacuerdo)	5	1,7
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	13	4,5
	4 (De acuerdo)	65	22,3
	5 (Muy de acuerdo)	205	70,4
	Total	291	100,0

Tabla 10

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios internos sobre la codificación de códigos para el laboratorio clínico Julio-Agosto 2022

La codificación de códigos para el laboratorio resulta sencillo y se acoge a las necesidades del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	2	1,5
	2 (En desacuerdo)	6	4,6
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	16	12,3
	4 (De acuerdo)	68	52,3
	5 (Muy de acuerdo)	38	29,2
	Total	130	100,0

En la tabla 11 se observa que el 71,1% de usuarios externos se encuentran muy de acuerdo con la asignación de turnos a cada usuario para la recolección de muestras, mientras que en la tabla 12 se evidencia que, el 43,8% usuarios internos están muy de acuerdo con la afirmación, considerando que la asignación de turnos dentro del laboratorio es adecuada.

Tabla 11

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios externos sobre la asignación de turnos para la recolección de muestras Julio-Agosto 2022

El profesional de laboratorio respeta los turnos asignados a cada usuario para la recolección de muestras.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	10	3,4
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	30	10,3
	4 (De acuerdo)	44	15,1
	5 (Muy de acuerdo)	207	71,1
	Total	291	100,0

Tabla 12

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios internos sobre la asignación de turnos para la recolección de muestras Julio-Agosto 2022

El profesional de laboratorio respeta los turnos asignados a cada usuario para la recolección de muestras.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	2	1,5
	2 (En desacuerdo)	8	6,2
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	10	7,7
	4 (De acuerdo)	53	40,8
	5 (Muy de acuerdo)	57	43,8
	Total	130	100,0

En la tabla 13 se observa que el 67,4% de usuarios externos se encuentran muy de acuerdo con la capacidad del profesional de laboratorio para responder a sus inquietudes, mientras que, el 44,6% de usuarios internos manifiesta estar de acuerdo con esta afirmación, considerando que la respuesta por parte del profesional es inmediata pero no cortés.

Tabla 13

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios externos sobre la capacidad de respuesta por parte del personal de laboratorio a las inquietudes del usuario Julio-Agosto 2022

El personal de laboratorio responde de forma inmediata y cortés a las inquietudes del usuario.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	4	1,4
	2 (En desacuerdo)	3	1,0
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	38	13,1
	4 (De acuerdo)	50	17,2
	5 (Muy de acuerdo)	196	67,4
	Total	291	100,0

Tabla 14

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios internos sobre la capacidad de respuesta por parte del personal de laboratorio a las inquietudes del usuario Julio-Agosto 2022

El personal de laboratorio responde de forma inmediata y cortés a las inquietudes del usuario.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	1	,8
	2 (En desacuerdo)	8	6,2
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	21	16,2
	4 (De acuerdo)	58	44,6
	5 (Muy de acuerdo)	42	32,3
	Total	130	100,0

En la tabla 15 se puede observar que el 67,7% de usuarios externos se encuentra muy de acuerdo con el tiempo para la entrega de resultados considerando que es corto y acorde a las necesidades de atención del usuario, mientras que en la tabla 16 se puede evidenciar que el 44,6% de usuarios internos manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, considerando que el plazo de entrega de resultados no es corto, a pesar de que se ajuste a las necesidades de atención del usuario.

Tabla 15

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios externos sobre el plazo de entrega de resultados por parte del personal de laboratorio Julio-Agosto 2022

El plazo de entrega de resultados es corto y acorde a las necesidades de atención del usuario.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	2	,7
	2 (En desacuerdo)	7	2,4
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	47	16,2
	4 (De acuerdo)	38	13,1
	5 (Muy de acuerdo)	197	67,7
	Total	291	100,0

Tabla 16

Frecuencia de índice de aceptación de usuarios internos sobre el plazo de entrega de resultados por parte del personal de laboratorio Julio-Agosto 2022

El plazo de entrega de resultados es corto y acorde a las necesidades de atención del usuario.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	1 (Muy en desacuerdo)	6	4,6
	2 (En desacuerdo)	13	10,0
	3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	8	6,2
	4 (De acuerdo)	58	44,6
	5 (Muy de acuerdo)	45	34,6
	Total	130	100,0

En la tabla 17 se evidencia que el 36,8% de usuarios externos tienen una actitud muy favorable con relación al servicio brindado por la institución, mientras que en la tabla 18 se observa que el 43,8% de usuarios internos tienen una actitud favorable con respecto al servicio brindado.

Tabla 17

Escala de satisfacción de usuarios externos relacionado al servicio brindado por el laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora Julio-Agosto 2022

Escala de Satisfacción al Cliente			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	8 a 15,99 (Actitud Muy Desfavorable)	1	,3
	16 a 23,99 (Actitud Desfavorable)	17	5,8
	24 a 31,99 (Actitud Ni Desfavorable, Ni Favorable)	75	25,8
	32 a 39,99 (Actitud Favorable)	91	31,3
	40 (Actitud Muy Favorable)	107	36,8
	Total	291	100,0

Tabla 18

Escala de satisfacción de usuarios internos relacionado al servicio brindado por el laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora Julio-Agosto 2022

Escala de Satisfacción al Cliente			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	16 a 23,99 (Desfavorable)	13	10,0
	24 a 31,99 (Ni favorable, ni desfavorable)	41	31,5
	32 a 39,99 (Favorable)	57	43,8
	40 (Actitud muy favorable)	19	14,6
	Total	130	100,0

Una vez evaluado el nivel de satisfacción actual y conocido las necesidades y carencias del laboratorio clínico se ha desarrollado el siguiente modelo de propuesta de gestión de la calidad:



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad de la Salud Humana

Carrera de Laboratorio Clínico

**Diseño de un modelo de Gestión de la calidad para el área de
admisión del laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora-Loja**

AUTOR:

Jonathan Fernando Quizhpe Morocho

DIRECTORA:

Bq. Luisa Ivonne Celi Carrión Mg.Sc.

Loja – Ecuador

2022

Educamos para Transformar

1. Resumen

En el campo de la salud, la comunicación entre el profesional de laboratorio y el usuario se ha convertido en una herramienta esencial para establecer una adecuada relación desde su primera interacción. Por ende, es indispensable que el laboratorio clínico cuente con un Modelo de Gestión de la Calidad que le permita evaluar y estandarizar los protocolos que se realizan con la finalidad de asegurar que tanto la atención brindada como la emisión de resultados serán confiables y de calidad.

El presente estudio detalla las acciones y propuestas que han surgido a través de una investigación previa con relación al nivel de satisfacción de los usuarios tanto internos como externos que acuden al Laboratorio Clínico del Hospital Isidro Ayora de Loja, donde se evidencia que, el 36,8% de usuarios externos tienen una actitud muy favorable con relación al servicio brindado por la institución, mientras que el 0,3% manifestó tener una actitud muy desfavorable con la atención recibida, expresando que podría mejorar la atención sobre todo con la adecuación de una sala de espera o en su defecto la asignación de turnos para el laboratorio clínico con la finalidad de evitar las largas filas para la toma de muestras. Por otra parte, en los usuarios internos se evidenció que el 43,8% de usuarios internos poseen una actitud favorable con la atención recibida, mientras que el 10% afirmó tener una actitud muy desfavorable, por lo que consideran que se debería capacitar más al personal en temas relacionados a la atención del cliente.

Frente a los resultados de las encuestas y las observaciones al igual que las recomendaciones de los usuarios se desarrolló el presente modelo de gestión de la calidad con la intención de mejorar la percepción que tienen los usuarios con relación a la atención impartida por el servicio de laboratorio clínico.

2. Desarrollo

Antecedentes y marco de referencia

El laboratorio clínico constituye un área indispensable para el seguimiento y las decisiones médicas, debido a que a través de sus servicios es posible diagnosticar de manera oportuna y precisa las diferentes patologías que pueden afectar la salud del ser humano, por ende, es indispensable que el laboratorio clínico cuente con un Modelo de Gestión de la Calidad que le permita evaluar y estandarizar los protocolos que se realizan con la finalidad de asegurar que tanto la atención brindada como la emisión de resultados serán confiables y de calidad.

En el campo de la salud, la comunicación entre el profesional de laboratorio y el usuario se ha convertido en una herramienta esencial para establecer una adecuada relación desde su primera interacción (Ramírez, et al., 2011).

Para el desarrollo del presente modelo de gestión de la calidad se realizó una evaluación previa del nivel de satisfacción que poseen los usuarios externos e internos del laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora de Loja, evidenciando así que, el 36,8% de usuarios externos manifestó tener una actitud muy favorable con relación al servicio brindado por la institución, mientras que el 0,3% manifestó tener una actitud muy desfavorable con la atención recibida, por otra parte, el 25,8% afirmó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la atención recibida, expresando que podría mejorar la atención sobre todo con la adecuación de una sala de espera o en su defecto la asignación de turnos para el laboratorio clínico con la finalidad de evitar las largas filas para la toma de muestras. Por otra parte, en los usuarios internos se evidencio que el 43,8% de usuarios internos poseen una actitud favorable con la atención recibida por parte del laboratorio clínico, mientras que el 10% afirmó tener una actitud muy desfavorable, por lo que consideran que se debería capacitar más al personal en temas relacionados a la atención del cliente.

3. Problema

En base a las encuestas se han determinado los siguientes problemas en el servicio actual, adecuación de una sala de espera, asignación de turnos para la recolección de muestras en el laboratorio, capacitación al personal en temas relacionados a la atención al cliente, creación de un buzón de sugerencias entre otras, a través de los resultados obtenidos se podrá diseñar un modelo de gestión y protocolos que permita mejorar el servicio actual al cliente con la finalidad de mejorar la experiencia del servicio para toda la comunidad lojana y eleve el grado de competitividad de la institución.

4. Objetivo

Diseñar un modelo de gestión de la calidad para el área de admisión del laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora-Loja con la finalidad de mejorar la atención al cliente

5. Método

El presente proyecto de investigación se desarrolló en el Hospital Isidro Ayora, una entidad del gobierno focalizada en brindar una atención de primer nivel a sus usuarios.

Los pasos para la fase del diseño de un modelo de gestión de la calidad son los siguientes:

- Realizar un plan de trabajo para la construcción del modelo de gestión de la calidad del Hospital Isidro Ayora de Loja
- Realizar un plan de acciones para implantar la etapa del modelo de gestión
- Aplicación de la metodología de un modelo de gestión de la calidad:
 1. Determinar el alcance del sistema
 2. Actualización de la política de calidad
 3. Definir los requerimientos del cliente y regulatorios
 4. Identificación y secuencia de los procesos
 5. Definir autoridades y responsabilidades

6. Propuesta de mejora

Previo a la realización del estudio y evaluación de la satisfacción al cliente se ha diseñado la siguiente propuesta de sistema de gestión de la calidad con los siguientes resultados:

1. **Determinar el alcance del modelo.** – este estudio se lleva a cabo en una entidad de salud del gobierno que se dedica a brindar el servicio de análisis clínico. El alcance del modelo de gestión de calidad aplica a los procesos de atención y admisión del cliente, mismos que se considera un proceso clave para una adecuada comprensión del usuario, al igual que una correcta toma de muestra, se han considerado únicamente estos procesos debido a que son los más importantes en cuanto a la satisfacción del usuario comprende.

La importancia de empezar determinando el alcance del modelo radica en la necesidad de conocer las limitantes del mismo, evidenciando que los procesos anteriormente mencionados son vitales para la imagen que presenta la organización. Cabe mencionar que sin la determinación del alcance del modelo de gestión de la calidad se puede incurrir en una confusión tanto de áreas como procesos, al igual que se pueden omitir actividades que la empresa requiera y no se incluyan dentro del mismo.

2. **Política de calidad.** – El Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Isidro Ayora Loja, se constituye en un centro de apoyo diagnóstico, que tiene como Política de Calidad proporcionar a los usuarios resultados confiables y reproducibles, con un tiempo de respuesta de acuerdo a los compromisos establecidos con los servicios y, basadas en una mejora continua del sistema de Calidad.

El Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Isidro Ayora Loja opera bajo un Sistema de Calidad, para la cual cuenta con el compromiso de los funcionarios del MSP., en el cumplimiento y mejoramiento del sistema y la ejecución de buenas prácticas de Centro destinado a cumplir con la Norma ISO/IEC/17025/2000

3. **Definir los requerimientos de cliente y regulatorios.** – para el desarrollo de esta actividad, se recurrió a diseñar un instrumento de medición para evaluar la satisfacción del

cliente, mismo que consistió en una encuesta que empleaba el escalamiento de Likert, para su diseño se tomaron en cuenta aspectos del servicio, capacidad de solucionar inquietudes, empatía y comunicación con el usuario. Los principales usuarios del servicio de atención manifestaron como observaciones y recomendaciones a cumplir lo siguientes:

- Creación de cupos con asignación numérica y una hora específica para la recolección de muestras
- Diseñar un buzón de sugerencias para los usuarios con el fin de poder calificar el servicio recibido.

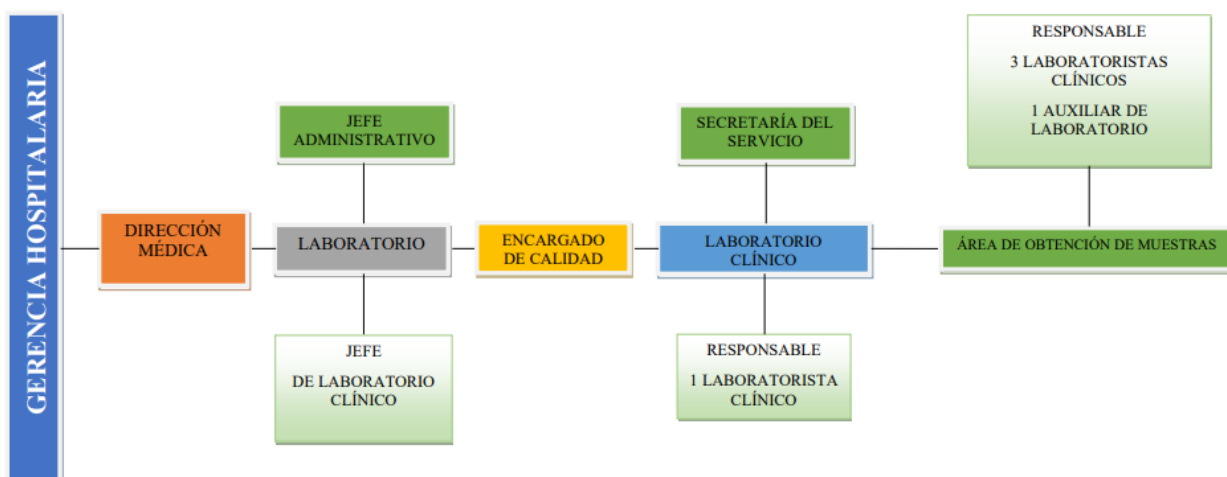
Por otro lado, los clientes internos que fueron representados por la planta trabajadora que acceden al servicio de laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora de Loja, han manifestado que las observaciones y recomendaciones a cumplir son las siguientes:

- Capacitar al personal en temas relacionados a la atención al cliente
- Respetar los tiempos establecidos para la validación de resultados

4. Identificación y secuencia de los procesos. – Para este paso se diseñó el organigrama de la organización, donde se especifica los procesos para la atención dentro del área de admisión a pacientes.

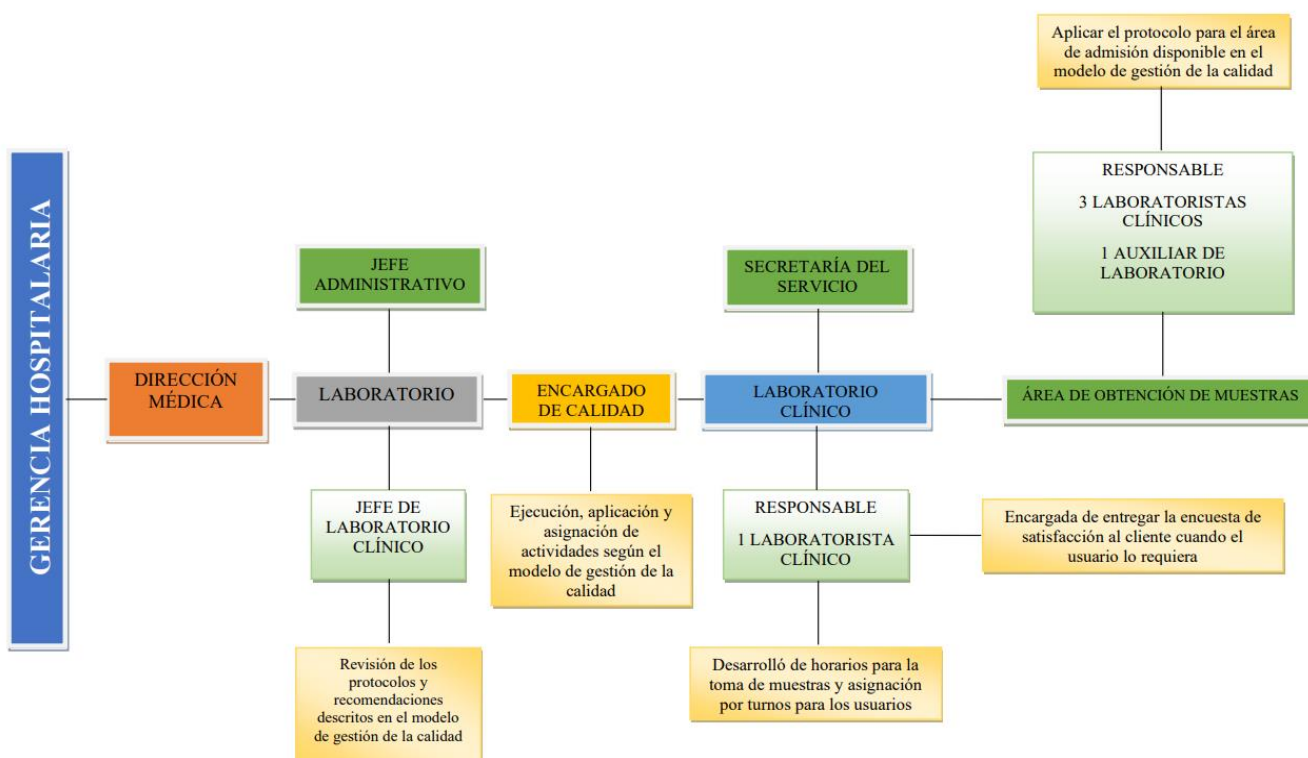
Figura 1

Organigrama de procesos para la atención dentro del área de admisión



5. **Definir Autoridades y responsabilidades.** – para el desarrollo de esta actividad se elaboraron perfiles de puestos en coordinación con el encargado de calidad del laboratorio clínico, para el desarrollo del proyecto fue necesario establecer de manera clara las funciones, niveles de autoridad y decisión de cada una de las actividades relativas al puesto y a su participación dentro del modelo con la finalidad de permitir que cualquier persona que ingrese a uno de los puestos descritos tenga presente su papel dentro de la organización. El no contar con la definición de autoridades y responsabilidades puede acarrear consigo una serie de inconvenientes como confusión referente a que miembro de la empresa debe realizar tal o cual actividad, lo que finalmente, influye en la percepción que tiene el usuario sobre la atención brindada.

Figura 2
Organigrama de autoridades y responsabilidades



7. Conclusiones

Concluido el presente proyecto, se ha dado fin al objetivo propuesto, se ha diseñado un modelo de gestión de la calidad para la empresa estudiada (Anexo 2), mismo que podrá ser desarrollado e implementado según la organización lo decida. El contar con este modelo, servirá para mejorar el nivel de atención y percepción que tanto usuarios externos como internos tienen sobre el laboratorio clínico.

El diseñar un modelo de gestión le permite a la organización tener una dirección clara de lo que debe cambiar y mejorar identificando los procesos que perjudican el nivel de satisfacción de sus usuarios, por ende, el modelo descrito en el presente proyecto constituye las bases para la implementación y su aplicación, sin embargo, la organización es quien decide si la implantación puede llevarse a cabo o no y evaluar a largo plazo su funcionalidad, considerando que la calidad siempre es variable e incluso el mismo modelo descrito pueda estar sujeto a cambios o actualizaciones. Además, a través de la implantación de un buzón de sugerencias podrán determinar de manera eficiente falencias que existan dentro de la organización. (Anexo 3 y 4)

8. Bibliografía

- Carmona, M. A., Suárez, E. M., Calvo, A., & Periañez, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8–16. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2015.10.001>
- Castillo, A., & Sardi, N. (2012). Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. *ELSEVIER*. [https://doi.org/10.1016/S0120-3347\(12\)70005-9](https://doi.org/10.1016/S0120-3347(12)70005-9)
- Gimeno, C. (2003). Sistema de gestión de la calidad en los laboratorios clínicos: certificación y acreditación. *ELSEVIER*. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermedades-infecciosas-microbiologia-clinica-28-articulo-sistemas-gestion-calidad-laboratorios-clinicos-13059079>
- Hernández, R. (2014). Recolección de datos cuantitativos. In R. Hernández, C. Fernández, & M. Baptista (Eds.), *Metodología de la Investigación* (Sexta, pp. 238–239). McGRAW-HILL.
- ISOTools. (2015). El proceso de certificación de las normas de calidad en México. *ISOTools*. <https://www.isotools.org/2015/05/08/el-proceso-de-certificacion-de-las-normas-de-calidad-en-mexico/>
- Jiménez, E. (2014). *Modelos de Gestión de Calidad a nivel mundial*. <https://www.pdcahome.com/5815/modelos-de-gestion-de-calidad-a-nivel-mundial/>
- Laoyan, S. (2021). Método Kaizen: la guía para la mejora continua en las empresas. *ASANA*. <https://asana.com/es/resources/continuous-improvement>
- Orellana, P. (2020). Control de calidad. *Economipedia*.
- Pérez, V. (2011). El Laboratorio Clínico en el sistema asistencial. *ELSEVIER*. <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-el-laboratorio-clinico-el-sistema-S1138359311000840>
- Prada, E., Blazquez, R., Gutiérrez-Bassini, G., Morancho, J., Jou, J. M., Ramón, F., Ricós, C., & Salas, Á. (2016). Control interno de la calidad vs control externo de la calidad. *Revista Del Laboratorio Clínico*, 9(2), 54–59. <https://doi.org/10.1016/j.labcli.2016.04.003>
- QALLIANCE. (2021). Estructura de la Norma ISO 9001:2015. *QALLIANCE*. <https://qalliance.org/es/2021/08/17/estructura-de-la-norma-iso-90012015/>

- Ramírez, J., Ocampo, R., Pérez Irene, Velázquez, D., & Yarza, E. (2011). La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. *Acta Médica Grupo Ángeles* , 9. <https://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf>
- Silva, D. (2020). *Cómo aplicar los principios de gestión de calidad ISO 9001*. Zendesk . <https://www.zendesk.com.mx/blog/principios-gestion-calidad-iso-9001/>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *SciELO*. <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

9. Anexos

Anexo 1. Protocolo para la admisión de pacientes

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento adecuado para la recepción y admisión de pacientes al servicio de laboratorio clínico, a fin de evitar que se produzcan no conformidades con el servicio brindado dentro de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los usuarios internos y externos del laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora Loja.

3. RESPONSABLE

Profesional de laboratorio. – será quien mantenga contacto directo con las necesidades del usuario que requiera el servicio de laboratorio clínico

Responsable de recepción. – analizará y proveerá correctivos, el mismo que estará coordinado por el equipo de calidad de Capacitación y Auditoría

Responsable de calidad. – velará por el cumplimiento del procedimiento en el Laboratorio Clínico del Hospital Isidro Ayora.

4. DEFINICIONES

a) Admisión de paciente. – Es la atención que se da al paciente al momento de ingresar a una casa de salud o servicio hospitalario.

b) No conformidades. – Es el incumplimiento de un requisito que se encuentra preestablecido, y puede deberse a diferentes causas.

c) Usuarios Externos. – Son aquellos usuarios que hacen uso de los servicios de una organización sin pertenecer a la misma.

d) Usuarios Internos. – Son aquellos usuarios que hacen uso de los servicios de una organización y que además pertenecen a la misma entidad.

5. DESARROLLO

Para el desarrollo de un adecuado protocolo para el área de admisión de laboratorio clínico es necesario tener en consideración las siguientes recomendaciones de atención:

5.1 Actividades para el proceso de admisión del paciente

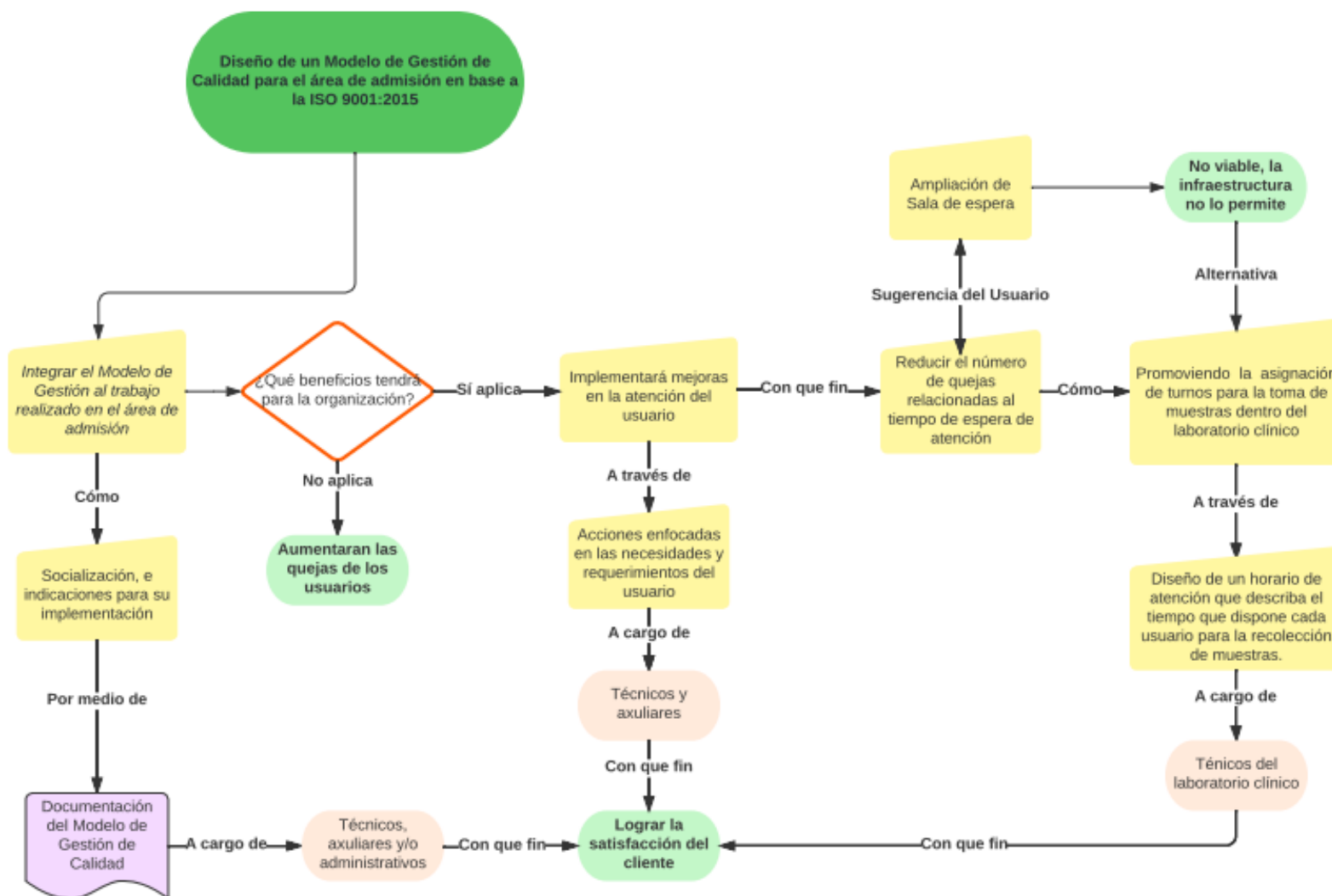
- Trasladar al paciente al área de espera del laboratorio clínico
- Emitir indicaciones al paciente de a que fila incorporarse para la realización de exámenes
- Obtener y verificar los datos del paciente en el área de ventanilla al momento de codificar la solicitud para el laboratorio clínico
- Proveer al paciente de la información necesaria en relación al procedimiento que se le realizará
- De ser necesario se deberá custodiar lo bienes pertenecientes al paciente mientras dure el periodo de obtención de especímenes biológicos.
- Finalmente, se realizará indicaciones al paciente con relación a la emisión de resultados, de existir alguna duda o inconformidad el personal de laboratorio está en la obligación de resolver las inquietudes del usuario o en su defecto darle las indicaciones pertinentes para que levante un reclamo u observación de la atención.

6. REFERENCIAS

Ávila, C. (2017). *EsSalud*. <https://docplayer.es/55248297-Protocolo-de-atencion-servicio-de-laboratorio-nuestro-compromiso-es-darle-el-mejor-servicio.html>

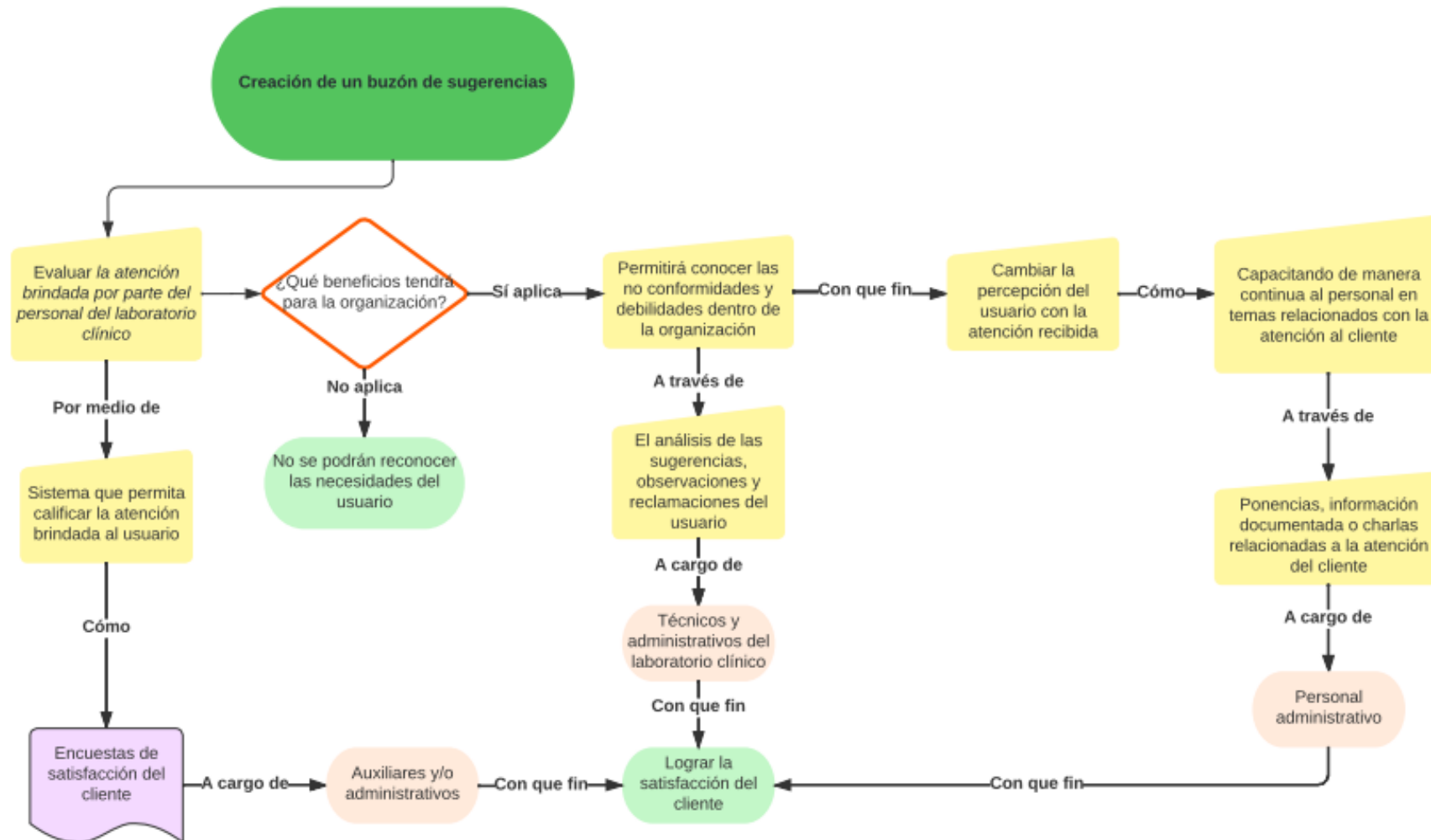
Anexo 2. Diagrama de Flujo del Modelo de Gestión para el área de admisión

JONATHAN FERNANDO QUIZHPE MOROCHO | August 23, 2022



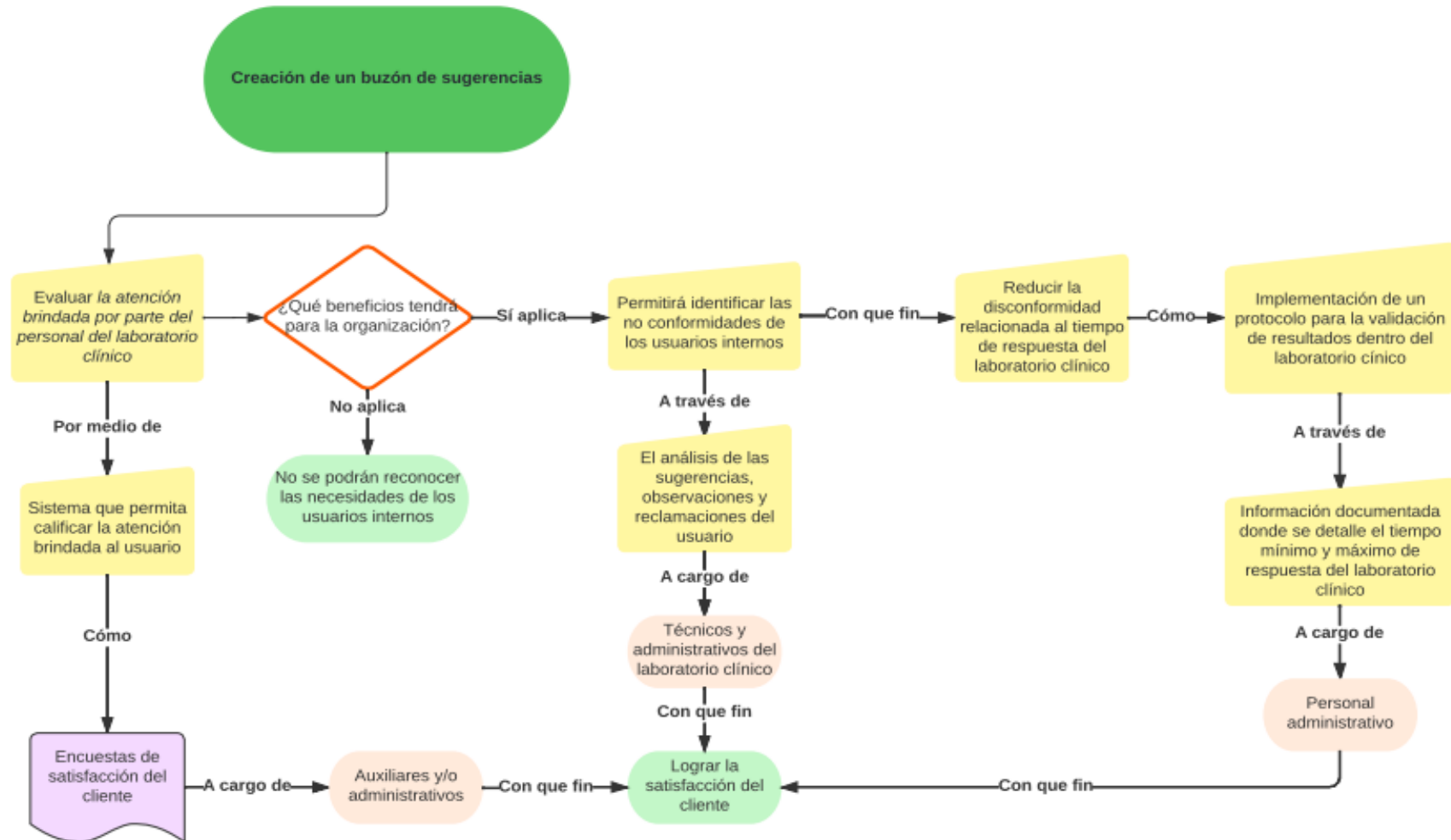
Anexo 3. Diagrama de Flujo del Buzón de Sugerencias para Clientes Externos

JONATHAN FERNANDO QUIZHPE MOROCHO | August 23, 2022



Anexo 4. Diagrama de buzón de sugerencias cliente internos

JONATHAN FERNANDO QUIZHPE MOROCHO | August 23, 2022



7. Discusión

El trato y la atención al cliente, son la piedra angular que dictamina el éxito de una organización, en el presente estudio se pudo evidenciar que los clientes externos poseen una actitud favorable de 36,8% con relación a la satisfacción del servicio brindado, mientras que, el 25,8% de usuarios afirman tener una actitud ni favorable, ni desfavorable con la atención brindada, datos que se asemejan a los obtenidos de los clientes internos, quienes manifestaron tener una actitud favorable en el 41,5% de encuestados, mientras que el 30% afirmó tener una actitud ni favorable, ni desfavorable, frente a estos resultados, este estudio se diferencia al trabajo investigativo de Chila (2020), realizado en la ciudad de Esmeraldas, donde evidenció que de un grupo de 150 pacientes, el 55% consideraron que los laboratoristas proporcionan un trabajo retardado. Por cuanto, es posible afirmar que la organización estudiada posee una mejor atención y servicio, al mismo tiempo que, puede optar por implementar protocolos y modelos de atención que mejoren la percepción de los usuarios.

Por otro lado, cabe mencionar que los clientes externos poseen una actitud muy desfavorable del 13,1% con relación al tiempo de espera para ser atendidos, mientras que los clientes internos manifestaron tener una actitud muy desfavorable del 2,3%, resultados que no se asemejan al 51% de usuarios que afirmaron que el tiempo de espera es retardado obtenido en el estudio de Chila (2020), de modo que, se considera que el tiempo de espera prolongado es un factor que perjudica la percepción del usuario sobre el servicio brindado, debido a que postergar el tratamiento o prescripción médica, aumentado la insatisfacción del usuario.

La importancia de un modelo de gestión, radica en identificar y evaluar el servicio que ofrece una organización, con la finalidad de evidenciar los posibles fallos y riesgos que afecten a la calidad del producto o servicio brindado. En el estudio desarrollado por Gómez, *et al.*, (2021), manifiesta que uno de los retos a los que está sujeto la implementación y desarrollo de un modelo de gestión, es la aceptación por parte del personal y la flexibilidad e identificación de los procesos que cada parte de la organización deberá cumplir. Ante esta afirmación, puedo concordar con los autores, debido a que para el desarrollo de la propuesta del modelo de gestión fue necesario evaluar en primera instancia el servicio actual, con la finalidad de evidenciar y recabar los fallos que afectaban de manera negativa a la percepción que poseen los usuarios sobre el servicio brindado, al mismo tiempo que, fue necesario la creación de una manual de protocolos para el área de admisión del paciente, y el desarrolló de organigramas de la institución con la finalidad de facilitar su implementación a través de la designación de actividades para cada parte de la empresa.

8. Conclusiones

- El estudio evidenció que existe un nivel aceptable de satisfacción al cliente tanto externo como interno en un rango favorable del 36,8% y 43,8% respectivamente, lo que indica que la percepción del usuario sobre la atención recibida es buena, no obstante, puede mejorar si se acatan sus observaciones y recomendaciones.
- La propuesta de modelo de gestión de la calidad para el área de admisión se desarrolló tomando en consideración las debilidades de la organización y las recomendaciones de sus usuarios, el producto final fue impreso y entregado al laboratorio clínico para su revisión y posible implementación siempre y cuando la organización así lo decida.

9. Recomendaciones

- Se sugiere que se permita el acceso al área de espera de pacientes para la recolección de datos, en vista de que la mayoría de usuarios sienten incomodidad de participar en una encuesta luego de que se les haya realizado la recolección de muestras.
- Permitir aplicar el modelo de gestión de la calidad diseñado en el presente estudio con la finalidad de evaluar las mejoras que puede implementar al laboratorio clínico, y reconocer las limitaciones, fallos o actualizaciones que se puedan llevar a cabo sobre el mismo.

10. Bibliografía

- Alzate-Ibañez, A. M., Ramírez Ríos, J. F., & Bedoya Montoya, L. M. (2018). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa SIDERÚRGICA. *Ciencias Administrativas*, 13, 032. <https://doi.org/10.24215/23143738e032>
- Benavides, G., & Blanco, R. (2001). Aseguramiento de la calidad analítica y norma ISO 17 025 en laboratorios clínicos y químicos. *Revista Costarricense de Ciencias Médicas*.
- Brito, M. de A., Carneiro, C. T., Bezerra, M. A. R., Rocha, R. C., & da Rocha, S. S. (2022). Estratégias de comunicação efetiva entre profissionais de saúde em neonatologia: revisão integrativa. *Enfermería Global*, 21(3), 548–591. <https://doi.org/10.6018/eglobal.502051>
- Carmona, M. A., Suárez, E. M., Calvo, A., & Periañez, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8–16. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2015.10.001>
- Castillo, A., & Sardi, N. (2012). Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. *ELSEVIER*. [https://doi.org/10.1016/S0120-3347\(12\)70005-9](https://doi.org/10.1016/S0120-3347(12)70005-9)
- Cortez, J., Mancero, A., Lorenti, E., Flores, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/18393222.html>
- Cruz Sánchez, A. A., Orduña Carlos, M. D., & Álvarez Hernández, J. G. (2019). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio (Evolution of the concept of quality and service quality measurement models). *Revista Innovaciones de Negocios*, 15(30). <https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>
- Fontalvo, T. J., & de La Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35–44. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- García, J., & Bernal, A. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000400007
- Gimeno, C. (2003). Sistema de gestión de la calidad en los laboratorios clínicos: certificación y acreditación. *ELSEVIER*. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermedades-infecciosas-microbiologia-clinica-28-articulo-sistemas-gestion-calidad-laboratorios-clinicos-13059079>
- Gómez, J., Gallevo, V., Simón, M., Maestre, M., Jiménez, M., & Virseda, I. (2021). Estrategias para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en los laboratorios clínicos del Hospital Central de la Defensa Gómez Ulla. Sanidad Militar.

- Hernández, R. (2014). Recolección de datos cuantitativos. In R. Hernández, C. Fernández, & M. Baptista (Eds.), *Metodología de la Investigación* (Sexta, pp. 238–239). McGRAW-HILL.
- Herrera, Y., Carballo, M., Correa, M., & Savón, K. (2014). Importancia de la fase preanalítica en el laboratorio clínico de la Atención Primaria de Salud.
<http://www.remij.sld.cu/index.php/remij/article/view/89/188>
- ISOTools. (2015). El proceso de certificación de las normas de calidad en México. *ISOTools*.
<https://www.isotools.org/2015/05/08/el-proceso-de-certificacion-de-las-normas-de-calidad-en-mexico/>
- Jiménez, E. (2014). *Modelos de Gestión de Calidad a nivel mundial*.
<https://www.pdcahome.com/5815/modelos-de-gestion-de-calidad-a-nivel-mundial/>
- Laoyan, S. (2021). Método Kaizen: la guía para la mejora continua en las empresas. ASANA.
<https://asana.com/es/resources/continuous-improvement>
- López, S. (2019). *Propuesta de diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTE INEN ISO 15189:2012 en el laboratorio clínico del Hospital General Enrique Garcés*. Universidad Central del Ecuador
- Martín Padilla, E., Sarmiento Medina, P., & Ramírez Jaramillo, A. (2014). Influencia de la comunicación del profesional de la salud en la calidad de la atención a largo plazo. *Revista de Calidad Asistencial*, 29(3), 135–142. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2013.11.007>
- Orellana, P. (2020). Control de calidad. *Economipedia*.
- Pérez, V. (2011). El Laboratorio Clínico en el sistema asistencial. *ELSEVIER*.
<https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-el-laboratorio-clinico-el-sistema-S1138359311000840>
- Prada, E., Blazquez, R., Gutiérrez-Bassini, G., Morancho, J., Jou, J. M., Ramón, F., Ricós, C., & Salas, Á. (2016). Control interno de la calidad vs control externo de la calidad. *Revista Del Laboratorio Clínico*, 9(2), 54–59. <https://doi.org/10.1016/j.labcli.2016.04.003>
- QALLIANCE. (2021). Estructura de la Norma ISO 9001:2015. *QALLIANCE*.
<https://qalliance.org/es/2021/08/17/estructura-de-la-norma-iso-90012015/>
- Ramírez, J., Ocampo, R., Pérez Irene, Velázquez, D., & Yarza, E. (2011). La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 9. <https://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf>
- Ramírez Pérez, J. F., López Torres, V. G., Ramírez Pérez, A. del R., & Morejón Valdés, M. (2021). Tecnologías de la Información y la Comunicación en Salud: Análisis de Componentes Principales en la evaluación del desempeño competitivo. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 15(30), 22–29. <https://doi.org/10.31908/19098367.2618>
- Ramos Castro, G., & Hernández Nariño, A. (2020). Sistema de Gestión de la Calidad en un departamento de Ciencia e Innovación de una universidad médica cubana. *RECUS. Revista*

Electrónica Cooperación Universidad Sociedad. ISSN 2528-8075, 5(3), 76–82.

<https://doi.org/10.33936/recus.v5i3.2343>

Rodríguez-Pinargote, M., & Cobeña-Andrade, X. (2021). Análisis de la calidad de servicio y satisfacción al cliente durante el proceso de análisis de pruebas RT-PCR COVID19 en laboratorio clínico. *593 Digital Publisher CEIT, 6(6), 521–534.*

<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.773>

Silva, D. (2020). *Cómo aplicar los principios de gestión de calidad ISO 9001*. Zendesk .

<https://www.zendesk.com.mx/blog/principios-gestion-calidad-iso-9001/>

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *SciELO*. <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico, 6(5), 10–18*. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>

Vera, C., Cañarte, J., Cañarte, J., & Sánchez, E. (2018). Calidad en la atención de los usuarios en el laboratorio clínico del Policlínico Universitario de Manta. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/calidad-en-la-atencion-de-los-usuarios-en-el-laboratorio-clinico-del-policlinico-universitario-de-manta/>

11. Anexos

Anexo 1 Oficio de pertinencia y aprobación del proyecto de integración curricular



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

CARRERA DE LABORATORIO CLÍNICO

Facultad
de la Salud
Humana

Of. Nro. 2022-0472-CLC-FSH-UNL
Loja, 08 de mayo de 2022

Señor

Jonathan Fernando Quizhpe Morocho

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE LABORATORIO CLÍNICO DE LA FACULTAD DE LA SALUD HUMANA-UNL.

Ciudad. –

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito correr traslado el Oficio emitido por la Bq. Luisa Ivonne Celi Carrión, docente de la Carrera de Laboratorio Clínico, con respeto a la estructura, coherencia y pertinencia del tema de investigación: **"ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO-EXTERNO Y PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL ÁREA DE ADMISIÓN DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA"**, de su autoría, con la finalidad de que se siga el proceso, quedando aprobado el mismo por parte de esta dependencia; y, se continúe con el proceso correspondiente de conformidad a los Art. 225, 226, 227, 228, 229 y 230 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja.

Particular que me permito comunica para fines legales pertinentes.

Atentamente,



Elaborado por:
SANDRA
ELIZABETH
FREIRE CUESTA

Dra. Esp. Sandra Freire Cuesta,
DIRECTORA DE LA CARRERA DE LABORATORIO CLÍNICO-FSH. UNL.

Referencia: Correo electrónico
Anexo: Archivo Secretaría de la Carrera
Elaborado por: María del C. Salazar L.



República
del Ecuador

Ministerio de Salud Pública
Hospital General Isidro Ayora
Proceso de Docencia e Investigación

Oficio Nro. MSP-CZ7-HIAL-PDI-2022-29-M

Loja, 30 de Mayo del 2022

Sr. Jonathan Fernando Quizhpe Morocho.
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE LABORATORIO CLINICO DE LA UNL.
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me permito informar a usted que luego de revisar su Proyecto de Investigación titulado "ANALISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO-EXTERNO Y PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL ÁREA DE ADMISIÓN DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LOJA", lo encuentro PERTINENTE Y FACTIBLE de realizar, por lo que autorizo el desarrollo del mismo en esta Casa de Salud, para lo cual se comunicará al Responsable de Laboratorio clínico para que se le preste las facilidades del caso para su realización.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente:

Dr. Marco Medina Sarmiento.
RESPONSABLE DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN DEL HIAL





Universidad
Nacional
de Loja

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE LABORATORIO CLÍNICO

- 1. La atención recibida por parte del personal de laboratorio del hospital Isidro Ayora es ágil y de calidad.**

5. Muy de acuerdo	2. En desacuerdo
4. De acuerdo	1. Muy en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

- 2. El tiempo de espera para ser atendido es corto y la atención inmediata.**

5. Muy de acuerdo	2. En desacuerdo
4. De acuerdo	1. Muy en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

- 3. Las indicaciones impartidas por el profesional de laboratorio son claras y detalladas.**

5. Muy de acuerdo	2. En desacuerdo
4. De acuerdo	1. Muy en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

- 4. El personal de laboratorio se muestra atento y predispuestos a recibir recomendaciones por parte del usuario.**

5. Muy de acuerdo	2. En desacuerdo
4. De acuerdo	1. Muy en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

- 5. La codificación de solicitudes para el laboratorio resulta sencilla y se acoge a las necesidades del usuario.**

5. Muy de acuerdo	2. En desacuerdo
4. De acuerdo	1. Muy en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

- 6. El profesional de laboratorio respeta los turnos asignados a cada usuario para la recolección de muestras.**

5. Muy de acuerdo	2. En desacuerdo
4. De acuerdo	1. Muy en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

- 7. El personal de laboratorio responde de forma inmediata y cortés a las inquietudes del usuario.**

5. Muy de acuerdo	2. En desacuerdo
4. De acuerdo	1. Muy en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

- 8. El plazo de entrega de resultados es corto y acorde a las necesidades de atención del usuario.**

5. Muy de acuerdo	2. En desacuerdo
4. De acuerdo	1. Muy en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

- 9. ¿Qué observaciones y recomendaciones plantearía para mejorar el servicio de atención al cliente?**

.....
.....



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Análisis de la calidad del servicio al cliente interno-externo y propuesta de modelo de gestión de calidad para el área de admisión de laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora de Loja.

Investigador: Jonathan Fernando Quizhpe

Fecha:

Datos del paciente: Número de cédula..... **Género:**

En el marco del proyecto “**Análisis de la calidad del servicio al cliente interno-externo y propuesta de modelo de gestión de calidad para el área de admisión de laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora de Loja**” bajo la coordinación de la Dra. Sandra Freire, Gestora de la Carrera de Laboratorio Clínico de la Facultad de la Salud Humana, se desarrollará el presente proyecto de tesis cuyos resultados contribuirán a la comunidad.

Para la ejecución del mismo, se requerirá la recolección de datos personales de los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión para el presente proyecto. Mismos que serán procesados por el investigador dentro de las instalaciones de la Facultad de Salud Humana de la ciudad de Loja. Los resultados de la encuesta aplicada serán registrados y procesados con estricta confidencialidad, asegurando que no se busca perjudicar ni causar un daño al participante de la misma.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA
OBTENCIÓN DE MUESTRA**

Siendo mayor de edad, en uso pleno de mis facultades mentales y sin presión, coacción ni violencia alguna; en completo conocimiento de la naturaleza, forma, duración, propósito, inconvenientes y riesgos relacionados con el estudio indicado, declaro mediante la presente que, he facilitado mi información completa sobre el servicio recibido del área de laboratorio clínico; que he sido informado de manera clara y sencilla por parte del grupo de investigadores, de todos los aspectos relacionados con el proyecto y estoy de acuerdo con el procedimiento que se me ha propuesto; que está claro, que mi participación en dicho proyecto consiste en entregar mis datos personales y responder una encuesta de satisfacción al cliente y que dicha información no será empleada para fines que puedan perjudicarme.

Declaro que he sido informado de las ventajas e inconvenientes de mi participación en el proyecto. Que he escuchado, leído y comprendido toda la información recibida y se me ha dado la oportunidad de preguntar lo que he necesitado sobre el proyecto.

Que el grupo de investigadores coordinados por la Dra. Sandra Freire, me ha garantizado la total confidencialidad relacionada a mi identidad como a cualquier información relacionada a mi persona, a la que tengan acceso para el desarrollo de este proyecto. Que bajo ningún aspecto podré restringir el uso académico de los resultados obtenidos en el presente estudio. Que bajo ningún aspecto se me ha ofrecido ni pretendo recibir ningún beneficio de tipo económico producto de los hallazgos que puedan producirse en el referido proyecto de investigación. Que puedo retirarme del proyecto en caso de considerar que el mismo ya no es de mi interés o conveniencia

.....
Firma del paciente

Anexo 5 Certificado de traducción del resumen al idioma inglés

Loja, 15 de noviembre del 2022

Mediante el presente documento,

Yo, Soraya Katherine Arévalo Ruíz, Licenciada en Ciencia de la Educación Mención Inglés, con Registro Senescyt 1031-12-1184826.

Certifico

Que en la presente fecha he realizado la traducción, desde el idioma español al idioma extranjero inglés, del resumen correspondiente al trabajo de investigación denominado “Análisis de la calidad del servicio al cliente interno-externo y propuesta de modelo de gestión de la calidad para el área de admisión de laboratorio clínico del Hospital Isidro Ayora de Loja” del autor Jonathan Fernando Quizhpe Morocho con cédula 1105582447, previo a obtener el título de Licenciado en Laboratorio Clínico en la Universidad Nacional de Loja, bajo la dirección de la Bq. Luisa Ivonne Celi Román Mg.Sc. en la ciudad de Loja-Ecuador.

Por tanto, otorgo el presente certificado en honor a la verdad y el consentimiento a Jonathan Fernando Quizhpe Morocho para que pueda dar el uso que estime conveniente.

Atentamente,



Lic. Soraya Katherine Arévalo Ruíz

1104703556