



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA



Maestría en Salud Pública

2014 - 2016

Informe final de Tesis para optar al
Título de Máster en Salud Pública

**OPINIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD DEL
SERVICIO QUE BRINDA EL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL
TELA, HONDURAS, NOVIEMBRE – DICIEMBRE, 2015.**

Autor:

Carlos Enil Peralta Moncada

Dr. en Microbiología Clínica

Tutor:

Msc. Mario Jiménez

Docente e Investigador

Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua. Mayo, 2016

CONTENIDO**PÁGINA**

OPINIÓN DEL TUTOR	
RESUMEN	<i>i</i>
DEDICATORIA	<i>ii</i>
AGRADECIMIENTOS	<i>iii</i>
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES.....	2
III. JUSTIFICACIÓN.....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
V. OBJETIVOS.....	6
VI. MARCO TEÓRICO.....	7
VII. DISEÑO METODOLÓGICO.....	16
VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	22
IX. CONCLUSIONES.....	28
X. RECOMENDACIONES.....	29
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	30
ANEXOS.....	33

i. RESUMEN

Objetivo. Evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela, Honduras, noviembre – diciembre, 2015.

Problema. ¿Qué opinión tienen los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela, Honduras, noviembre a diciembre, 2015?

Método. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en el laboratorio clínico de los servicios de salud, este instrumento incluye 22 preguntas de expectativa y 22 preguntas de percepción, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: bienes tangibles, confiabilidad, responsabilidad (capacidad de respuesta), seguridad y empatía, al tener los resultados se sacan las brechas y el índice de calidad del servicio.

Resultados. Se realizaron 367 encuestas, de las cuales el 74% de los usuarios correspondían al sexo femenino y 26% al sexo masculino; Todas las brechas fueron negativas lo que indica que hay déficit en el servicio que presta el laboratorio clínico del Hospital Tela, la dimensión bienes tangible y empatía con -17 fueron las brechas más cercana a cero y en base a ellas se puede enfocar un plan de mejora continua de calidad, la brecha más alejada del valor de cero es la de confiabilidad: con un -33, dimensión capacidad respuesta: -31, dimensión seguridad: -26, Índice de calidad del servicio: -24.8 **Conclusión:** Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada del cero fue la confiabilidad y las más cercanas al cero fueron los bienes tangibles y la empatía; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) PONDERADO se interpreta como que el servicio brindado en el laboratorio clínico del Hospital Tela, según la percepción y la expectativa de los usuarios cumple el estándar de calidad moderadamente.

Palabras claves: Calidad, Percepción, Brecha.

ii. DEDICATORIA

Este trabajo de tesis, va dedicado muy especialmente a mi madre que sé que está feliz, viendo culminado un sueño que teníamos juntos y está celebrando conmigo desde el cielo.

A mis hijos; Samantha Paola Peralta, Carlos Enil Peralta, Alejandro David Peralta y Carol Alessandra Peralta, por ser mi principal motivación, inspiración y orgullo de vida.

A mi esposa Anahelka Rodríguez Tercero por siempre ser mi soporte y eje en mi vida.

Carlos Enil Peralta Moncada

iii. AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por darme la capacidad de entendimiento, fortaleza y perseverancia para realizar cada uno de mis proyectos y lograr culminarlos.

A la directora ejecutiva del Hospital Tela, Diana G. Verdial, por su apoyo incondicional y permitirme realizar el estudio en este centro hospitalario que dirige con mucha dedicación y responsabilidad.

A mis docentes del CIES-UNAN Managua, por haberme regalado y compartido su conocimiento, en especial a la coordinadora de la MSP Msc. Rosario Hernández, por su dedicación, entrega y pasión que mostraba en cada módulo impartido, a la sub directora Msc. Marcia Ibarra, por motivarme en cada encuentro y al director Msc. Miguel Orozco por haber inculcado en mi la pasión por la calidad.

A los estudiantes en Servicio Social, Celene Mendoza, Luis Miguel García, Samir Córdova y Medelin López de la Escuela de Microbiología-UNAH; quienes fueron los encuestadores del estudio y me apoyaron incondicionalmente.

A mi tutor Msc. Mario Jiménez, por enriquecer este trabajo con su conocimiento y guiarme para realizar este documento con excelencia.

A mis amigos y compañeros por apoyarme y compartir momentos inolvidables.

Carlos Enil Peralta Moncada

I. INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción que tengan los usuarios es fundamental para poder medir el éxito logrado por cualquier tipo de institución, así como el consumo de los mismos bienes y servicios, que finalmente lleva a la posibilidad de existencia que tenga una organización.

Ahora bien, los matices que puede adquirir el nivel de satisfacción dependen en gran medida del tipo de organización de la que estemos hablando. Específicamente, dentro de las organizaciones que entregan servicios sanitarios y que pertenecen al sector público, la satisfacción usuaria es un tema muy particular, ya que aquí los consumidores o usuarios participan dentro de un determinado sistema, con cierta configuración estructural y financiera.

Lo cierto es, que lo primero y fundamental que esperan los usuarios del servicio de salud, es que sean tratados como personas, ya que con la excesiva carga laboral de las instituciones públicas, los avances tecnológicos entre ellos el uso cada vez más de la computación como herramienta para automatización de los servicios de salud, los profesionales de esta área se enfocan más en este tipo de herramientas y menos en el trato adecuado del paciente. Por tal motivo es imprescindible medir los servicios de calidad, en base a eso realizar las acciones pertinentes para elaborar planes de mejora continua de calidad adecuados a la realidad de cada institución, de esta forma garantizar servicios con calidad y calidez a los usuarios.

El pilar fundamental de cualquier estrategia de calidad es conocer la opinión de los usuarios del servicio ya que nos da la pauta para construir una línea de base delimitando cuales son las dimensiones de calidad más vulnerables, en base al nivel de aceptación de los pacientes en relación al trabajo que desempeñan los profesionales del área de la salud.

El interés de la investigación que se resume en el presente informe es, Evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el Laboratorio Clínico del Hospital Tela, Honduras, en el periodo de noviembre a diciembre, 2015.

II. ANTECEDENTES

Se ha investigado sobre la atención de la salud, para conocer los principales debates y aspectos metodológicos que se han realizado previamente en relación con la valoración de la calidad de dicha atención, desde la óptica de los usuarios utilizando el modelo SERVQUAL para la evaluación de los servicios. A continuación se presentan los estudios más relevantes para ésta investigación y de los cuales se apoya el modelo de análisis para realizar el estudio.

En el 2012 se publicó un estudio sobre Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud por parte de Emilio Cabello 1, Jesús L. Chirinos 2; el Objetivo del estudio era: Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público. Material y métodos: Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL (10).

En el 2014, se realizó una encuesta de satisfacción de usuarios externos en el Hospital de Santa Rosa, Ministerio de Salud Pública del Perú, Los datos fueron registrados y analizados en un programa MS Excel proporcionado oficialmente por el MINSA. Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calcula la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistado. Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos; por servicio la muestra fue la siguiente: Emergencia: 300, Hospitalización: 300 Consulta Externa: 391; Se concluyó que La Percepción de los pacientes para el servicio de laboratorio clínico fue, para tomarse los análisis de laboratorio es prolongado y se recomendó mejorar los tiempos de espera para la toma de análisis de laboratorio(9).

En el año 2015 se realizó un estudio para evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas en el CIES UNAN, Managua, Nicaragua, por el Lic. Heiry Roa Solís, Bioanalista Clínico con el siguiente resultado: participaron 382 usuarios de los cuales 63% fueron mujeres, 61% fueron menores de 37 años, 69% tenían buen nivel académico, Se encontró que con el 92% de cumplimiento de las expectativas los usuarios estarían totalmente satisfechos. Sin embargo, la percepción en el cumplimiento de la calidad del servicio es 74%, lo que se considera moderadamente satisfecho. El peso atribuido por los usuarios para las dimensiones son Tangible=17, Confiabilidad=21, capacidad de respuesta=21, seguridad=21, empatía=20 (8).

En Honduras con el método SERVQUAL no se encontraron referencias de estudios enfocados al área de la salud, pero se conoce desde el año 2010.

Dentro del marco de Reforma del Sector Salud, el Departamento de Garantía de Calidad de la Secretaría de Salud de Honduras, se desarrolla a nivel nacional la Estrategia de Mejora Continua de la Calidad de los servicios de salud contenida en un Plan que consta de tres grandes líneas estratégicas: Orientar la organización al cliente, Garantizar la calidad de las prestaciones y Fomentar el uso eficiente de los recursos (13).

De acuerdo con la línea estratégica de orientar la organización al cliente, se plantea el objetivo general de mejorar el grado de satisfacción de los usuarios de la red de servicios de la Secretaría de Salud y como uno de los objetivos específicos, la necesidad de conocer de forma sistemática y periódica la opinión de los usuarios de estos servicios para estandarizar este proceso, el Departamento de Garantía de Calidad presenta el documento denominado, "Guía metodológica para la Medición de la satisfacción de usuarios externos a través de encuestas de salida", como un insumo para que sea utilizado en las diferentes Unidades de Salud, de manera que los gerentes y los equipos de calidad tomen decisiones oportunas para mejorar la satisfacción de los usuarios (13).

III. JUSTIFICACIÓN

A través de la identificación de la opinión de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela, sobre la calidad del servicio prestada en el mismo; se podrá determinar que problemas se presentan, en esta forma poder realizar las estrategias necesarias para lograr solucionarlos, elaborando propuestas de mejora que serán presentadas a las autoridades correspondientes que son responsables de tomar decisiones dentro de la institución.

Es importante brindar servicios de salud de calidad, esto se refleja no solo en tener un resultado de laboratorio realizado con el procedimiento más adecuado e innovador, sino que también va implícito el trato que la población recibe del personal, la existencia de los insumos necesarios y que las instalaciones sean apropiadas para el desarrollo del trabajo.

En el Hospital Tela es la primera vez que se realiza un estudio de opinión de usuarios externos del laboratorio clínico, utilizando la herramienta electrónica SERVQUAL modificado y adaptado a servicios de laboratorio; la cual sirve para medir la percepción de los usuarios externos.

En el laboratorio clínico del hospital Tela desde el año 2014 se comenzaron a medir indicadores de calidad, pero no se cuenta con un plan de mejora continua enfocado en el laboratorio, si no que los indicadores medidos de forma mensual son parte de un plan integral general del hospital, una vez dado los resultados que se reflejen en este estudio se podrá tener una base para poder elaborar un plan de mejora continua de calidad enfocado en los servicios de laboratorio clínico.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años gran parte de los servicios de salud van enfocados a desarrollar y garantizar atenciones de calidad en base a procesos de mejora continua, pero para poder desarrollar los mismos, es primordial conocer la opinión de los usuarios de los servicios de salud y en este caso en particular la opinión de los usuarios del servicio de laboratorio clínico procedentes de la consulta externa general, consulta externa especializada del Hospital Tela, centros integrales de salud tipo CIS y centros de atención primaria en salud tipo UAPS, referidos de las aldeas pertenecientes al municipio de Tela, Atlántida. Por lo descrito anteriormente se considera importante saber:

¿Qué opinión tienen los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el Laboratorio Clínico del Hospital Tela, Honduras, noviembre a diciembre, 2015?

De acuerdo a esto, se realizan las siguientes interrogantes:

1. ¿Cómo son las características socio demográficas de los usuarios del servicio de laboratorio clínico del hospital Tela?
2. ¿Cuáles son las expectativas del servicio que poseen los usuarios externos del laboratorio clínico del hospital Tela?
3. ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio del laboratorio clínico del hospital Tela?
4. ¿Cómo es la calidad del servicio que ofrece el laboratorio clínico del hospital Tela; según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad?

V. OBJETIVOS

Objetivo General:

Evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el Laboratorio Clínico del Hospital Tela, Honduras, de noviembre – diciembre, 2015.

Objetivos específicos:

1. Identificar las características socio demográficas de los usuarios del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela.
2. Determinar las expectativas del servicio, que poseen los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela.
3. Interpretar la percepción de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela, sobre la calidad del servicio.
4. Clasificar la calidad del servicio brindado por el laboratorio clínico del Hospital Tela, según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad.

VI. MARCO TEÓRICO

En el seno de los servicios de salud los profesionales se esfuerzan diariamente por superar con éxito el reto de cada día: satisfacer las necesidades de atención de sus pacientes utilizando recursos que siempre resultan escasos. La necesidad de contar con métodos que lleven a una optimización de los recursos y a una mejora continua de la calidad de los servicios ha determinado en las últimas dos décadas la aparición de nuevos paradigmas que se enmarcan en diferentes modelos de gestión de la calidad (7).

Es de conocimiento que la calidad de los servicios constituye un factor importante en la gestión y desarrollo de las instituciones ya sean del ámbito público o privado; es por ello que el medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, permite mejorar el servicio prestado, además de optimizar los resultados en la salud del usuario (1).

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su construcción (2).

El concepto de calidad engloba dos grandes enfoques, como son, la calidad objetiva y la calidad percibida: la primera se centra en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los servicios; la segunda sin embargo, parte del lado de la demanda y hace referencia a la apreciación de los clientes o usuarios sobre dichas características. Este último enfoque es el que nos interesa al objeto del presente trabajo de investigación ya que las cualidades distintivas de los servicios (naturaleza intangible, heterogeneidad e imposibilidad de separar la producción y el acto del consumo) dificultan la estandarización y el control de calidad del servicio prestado, bajo dicha perspectiva podemos distinguir dos modelos conceptuales de calidad, basados en las percepciones del cliente, los cuales presentan una serie de características comunes que logran una complementariedad entre los mismos (3).

La calidad es la esencia de cualquier tipo de acción o actividad y por lo regular se encuentra implícita en todas las áreas del desarrollo del individuo y de la sociedad, de tal modo que la salud no es una excepción.

La ausencia de calidad se manifiesta de múltiples maneras: servicios inefectivos e ineficientes, acceso limitado a los servicios de salud, incremento de costos, quejas médicas, insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud, afectación de la credibilidad de los servicios de salud por parte de los usuarios y lo peor, pérdidas humanas (6).

Para América Latina, las funciones esenciales de salud pública (FESP), son consideradas como una estrategia para la medición y mejora de la salud de la población desde el año 1997, cuando el Comité Ejecutivo de la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomendó aplicarse como punto de apoyo para la renovación de la política de salud para todos en el año 2000. Una de las once categorías de las FESP se definió para el tema de calidad y se denomina “La seguridad de la calidad en los servicios de salud”. Según los propios reportes que ha emitido la propia Organización Panamericana de la Salud (OPS), es la función que presenta el menor desempeño para la región de las Américas. (6)

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario (2).

Una característica fundamental de la calidad en los servicios, reconocida por muchos autores es su carácter multidimensional, aunque sin consenso respecto a las dimensiones que deben ser parte de su estructura. La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios (2).

Las encuestas de satisfacción de usuarios externos, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez, por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora (2).

En el campo de la salud el objetivo final es asegurar una prestación de servicio que alcance los niveles de calidad establecidos y consiga mejorar el estado de la salud y satisfacer las necesidades del usuario, los principios que sustentan los modelos de gestión de la calidad total son:

- a) orientación al cliente
- b) realización de los procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos
- c) participación total de todas las personas que integran la organización
- d) mejora continua (7).

Establecer una metodología para medir la calidad del servicio es un asunto que hoy aún resulta bastante complejo, entre otras razones porque no existe aún un consenso frente a la definición de este concepto. Las escalas de medición de la calidad son discutidas de manera abundante en la literatura. Sin embargo, en principio, se reconocen dos formas de medir la calidad de los servicios: una, desde el punto de vista del oferente, como adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación y la otra desde la perspectiva del usuario (3).

No sólo la evaluación general de la calidad de los servicios, sino la identificación de las dimensiones de calidad o de los factores críticos determinantes de la satisfacción del usuario deben ser retos de las políticas de orientación hacia el usuario, por parte de las instituciones prestadoras de salud. Los problemas inherentes a la identificación de las dimensiones y de los atributos de la calidad deben ser un tema de interés para los profesionales, los administradores y también para los investigadores (3).

DEFINICIONES OPERATIVAS:

Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Expectativa del Usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Confiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (4).

CONCEPTOS BÁSICOS

Acciones Correctivas: se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.

Acciones de Mejora: conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.

Calidad de la Atención: conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Gestión de la Calidad: es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Mejoramiento Continuo de la Calidad: es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia

Oportunidad de Mejora: Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión (4).

Método SERVQUAL

Esta metodología surge de un proceso de investigación llevado a cabo por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry y auspiciada por el Marketing Science Institute (MSI) en Cambridge, Massachusetts EEUU, en donde el propósito fundamental era realizar un estudio preparatorio sobre la calidad de los servicios. En el desarrollo de la fase II de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio, fue desarrollada la metodología para medir la calidad del servicio que fue llamada SERVQUAL (3).

Diversas investigaciones acerca de la aplicación del modelo SERVQUAL concluyen que ha sido el más utilizado para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. En particular Bigne et al. Demuestran la confiabilidad de la escala SERVQUAL frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud.

El modelo de Parasumaram, Len Berry y Valerie Zeithaml determinó cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible:

1. Tangibles: Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.

2. Confiables: la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.
3. Respuesta del personal: respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.
4. Seguridad: conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.
5. Calidez o empatía: el cariño, la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada (3).

En general, el modelo conceptual para la calidad del servicio SERVQUAL, está basado en la tesis que la percepción depende de la expectativa que se tenga de él, del grado en que se ha satisfecho dicha expectativa y el nivel de comunicación entre personal y usuario. Por su parte, el modelo también permite, en teoría, determinar cinco brechas entre la percepción del usuario y la del personal:

La 1ª. Brecha se da entre los servicios que el personal pretende dar y el servicio esperado por el usuario.

La 2ª. Brecha se da entre el servicio que el personal pretende dar y las especificaciones del mismo,

La 3ª. Brecha entre las especificaciones del servicio y lo que obtiene el usuario.

La 4ª. Brecha entre lo que el usuario obtiene y se le había comunicado que se daría

La 5ª. Brecha entre el servicio percibido y el servicio esperado.

Tres brechas están vinculadas con el personal (brecha 2, 3 y 4) pero son las que influyen sobre la brecha 5. La brecha 1ª y mayormente la 5ta. se relacionan con el usuario (3).

SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones

respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio (4).

Open Data Kit (ODK) es una aplicación desarrollada por investigadores del Departamento de Ciencias de la Computación e Ingeniería de la Universidad de Washington, que sirve para recolectar información mediante teléfonos móviles (o tablet) con sistema operativo Android. La información recogida con los dispositivos móviles se envía a un sistema centralizado que permite realizar informes con los datos agregados. ODK permite generar un formulario adaptado que facilite la toma de datos de forma itinerante. Además se permite adjuntar fotografías realizadas con el mismo dispositivo así como la información relativa a la ubicación haciendo uso del GPS (5)

Cálculo del Índice de Calidad del Servicio:

Una vez obtenidas las brechas entre las percepciones y las expectativas del servicio brindado, por cada una de las dimensiones; se procede a realizar el cálculo del Índice de Calidad en el Servicio de Servqual (ICS), a partir de la diferencia de los promedios de cada dimensión, para lo cual se utilizara la siguiente formula: $ICS = Percepciones - Expectativas$

Una vez que se obtienen las diferencias de las expectativas y las percepciones de los usuarios por cada dimensión, se realiza un análisis aplicando la metodología utilizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry. (8)

Puntuación de Servqual: Percepciones del Servicio – Expectativas del Servicio		
Puntuación de Servqual	=0	Existe Calidad en el Servicio
	>0	Existe un excelente o extraordinario nivel de Calidad
	<0	Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)
<i>Fuente: A partir de Parasuraman, Zeithaml & Berry</i>		

Escala de Likert para Medir la Satisfacción del Usuario

Escala De Likert	Significado	Rango de porcentaje de Satisfacción del cliente
1	Totalmente insatisfecho	0-15
2	Moderadamente Insatisfecho	16-30
3	Ligeramente insatisfecho	31-45
4	Ni insatisfecho, ni satisfecho	46-55
5	Ligeramente satisfecho	56-70
6	Moderadamente satisfecho	71-85
7	Totalmente satisfecho	86-100

Fuente: Adaptado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P.

La escala de medición Likert es un método de pregunta bipolar que mide tanto lo positivo como lo negativo de cada enunciado y posee ventajas y desventajas en el análisis:

Ventajas: permite medir el sentido e intensidad de las actitudes, es fácil de administrar.

Desventajas: Necesita de la ponderación de las respuestas.

La Preponderancia: Para ponderar las dimensiones pueden elegirse tres caminos y la elección de la técnica depende del investigador.

- i. Se puede hacer de forma subjetiva,
- ii. Se puede preguntar a los clientes en una pregunta adicional al cuestionario.
- iii. O bien que sea el propio cliente quien directamente establezca las prioridades.

El modelo de las brechas de la calidad de servicio: La escala multidimensional Servqual se asocia al “Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio”, desarrollado por Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner (8).

En los viejos tiempo el desafío pasaba por encontrar un modelo que permitiera medir el nivel de satisfacción de los usuarios, que diera como resultado un valor numérico que permitiera establecer objetivos y hacer un seguimiento en el tiempo, a la vez que diera elementos para

guiar las acciones a implementar en búsqueda de mejorar la experiencia del cliente en relación al servicio prestado (8).

Sin embargo en la actualidad el Modelo Servqual y el modelo de las Brechas de Calidad de servicio, provee sustento metodológico y la hace un instrumento de gran utilidad y uso para medir calidad de servicio y satisfacción de clientes (usuarios), temas cada vez más sensibles para las organizaciones privadas y públicas, dada la realidad cambiante (8).

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

- a. **Tipo de Estudio:** Es un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal.
- b. **Área de Estudio:** El estudio se realizó en el laboratorio clínico del Hospital Tela, Honduras, de noviembre – diciembre, 2015.
- c. **Universo:** El universo lo conformaron todos los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela, que fueron referidos de la consulta externa general, consulta externa de las especialidades, de los establecimientos de salud tipo CIS (centro integral de salud) y tipo UAPS (Unidad de atención primaria en salud).
- d. **Marco Muestral:** Para el cálculo del tamaño de la muestra se consideró un error del 5%, con un intervalo de confianza del 95%, un nivel de heterogeneidad (p y q) de atributo del 50% (0.5), para una muestra final en base al programa StatCalc de Epi-info tomando como universo, un total de 8,400 usuarios, obteniendo una muestra de 367 participantes.
- e. **Muestras:** Se realizaron 367 entrevistas, a los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela durante los meses de noviembre a diciembre, 2015; los cuales fueron seleccionados aleatoriamente.
- f. **Unidad de Análisis:** fueron los usuarios externos del laboratorio clínico del hospital Tela referidos de la consulta externa general, consulta externa especializada, los establecimientos de salud tipo CIS (centro integral de salud) y Tipo UAPS (Unidad de atención primaria en salud) que cumplen con los criterios de inclusión y que participaron en el estudio.

g. **Criterios de Selección**

Criterios de inclusión:

Para que los individuos ingresaran al estudio tendrían que; haber sido usuarios externos (pacientes) y haber utilizado el servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela al menos en una ocasión por cualquiera de los programas que brinda el establecimiento de salud, ser mayor o igual a 18 años; ser emancipadas en los casos de pacientes menores de 18 años, se decidió investigar en este margen de edad por la alta incidencia de embarazo en adolescentes en esta zona, vivir en el área de cobertura de la unidad de salud y aceptar completar la entrevista (asentimiento).

Criterios de Exclusión:

Para ser excluido en esta investigación los pacientes deberán ser menores de 18 años, ser usuarios internos, no haber aceptado la entrevista o vivir fuera del área de cobertura del laboratorio del Hospital Tela.

h. **Variables del estudio:**

Para el Objetivo 1

Identificar las características socio demográficas de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela.

- Edad
- Sexo
- Escolaridad
- Especialidad de referencia

Para el Objetivo 2

Determinar las expectativas del servicio, que poseen los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela.

- Bienes Tangibles
- Confiabilidad
- Responsabilidad/ Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Para el Objetivo 3

Interpretar la percepción de los usuarios externos sobre la calidad del servicio del laboratorio clínico, Hospital Tela.

- Bienes Tangibles
- Confiabilidad
- Responsabilidad/Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Para el Objetivo 4

Clasificar la calidad del servicio brindado por el laboratorio clínico del Hospital Tela, según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad.

- Bienes Tangibles
- Confiabilidad
- Responsabilidad/Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Índice de calidad del servicio (ICS)

i. Fuente de Información:

Primaria, ya que se recolectó a través de encuestas directas a los usuarios externos, del laboratorio clínico del hospital Tela.

j. Técnica de recolección de la información

Fue la aplicación de encuestas electrónicas a los usuarios del laboratorio clínico en el Hospital Tela, los responsables de realizarlas fueron, tres microbiólogos en servicio social y un microbiólogo en pasantía de práctica general de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH).

k. Instrumento de Recolección

El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en laboratorios de servicios de salud, este instrumento incluye 22 preguntas de Expectativa y 22 preguntas de Percepción, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- a. Bienes Tangibles: Preguntas de la 1 a la 4. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación-
- b. Confiabilidad: Preguntas de la 5 a la 9. Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- c. Responsabilidad (Capacidad de respuesta): Preguntas de la 10 a la 13. Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- d. Seguridad: Preguntas de la 14 a la 17. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- e. Empatía: Preguntas de la 15 a la 22. Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

l. Procesamiento de la Información:

Open Data Kit (ODK) es una aplicación desarrollada por investigadores del Departamento de Ciencias de la Computación e Ingeniería de la Universidad de Washington, que sirve para recolectar información mediante teléfonos móviles (o tablet) con sistema operativo Android.

La información recogida con los dispositivos móviles se envía a un sistema centralizado que permite realizar informes con los datos agregados. ODK permite generar un formulario adaptado que facilite la toma de datos de forma itinerante.

Además se permite adjuntar fotografías realizadas con el mismo dispositivo así como la información relativa a la ubicación haciendo uso del GPS. Para la recolección de datos no es necesario disponer de conectividad en el dispositivo, solo recolectar la información y procesarla en el lugar de trabajo.

Componentes generales de ODK, utilizados para el procesamiento de la información:

1. ODK Build o XLSForm, para diseñar formularios.
2. ODK Collect, para la recolección de datos mediante un dispositivo Android.
3. ODK Aggregate, para almacenar los formularios una vez llenos y recoger los resultados de los formularios.
4. ODK Form Uploader, para subir formularios en blanco al ODK Aggregate si su tamaño es superior a 10 MB. En caso contrario, se puede subir directamente en el ODK Aggregate.
5. ODK Briefcase, como alternativa al Aggregate para el almacenamiento de formularios cuando no tienes conexión a internet. También se puede hacer la descarga de datos desde el Aggregate al Briefcase para evitar problemas de compatibilidad

El procesamiento de la información se realizó utilizando la herramienta electrónica de SERVQUAL, en la cual se digitaron y reportaron los resultados de los dos cuestionarios que se le realizaba a cada usuario, una para determinar la percepción del servicio y otro para las expectativas, los datos se guardaban de forma automática en el dispositivo electrónico o móvil donde fue grabada la entrevista y se almacenaban en una base de datos llamada ODK aggregate, al completar los cuestionarios de acuerdo al número de la muestra, se obtienen los resultados de forma automática y se obtiene la brecha que fue la resta de la percepción y la expectativa, si esta es igual a cero hay un servicio de calidad, si el valor es negativo hay un servicio deficiente y si es positivo es un servicio de calidad excelente.

- m. **Consideraciones éticas:** No fue necesario realizar carta de consentimiento informado, dadas las características de este estudio, los cuestionarios fueron identificados con número y no con el nombre del paciente lo que garantizó la confidencialidad de la información, siendo el investigador el jefe del laboratorio clínico la información fue recolectada por personal capacitado.
- n. **Trabajo de Campo:** se solicitó la autorización para realizar el estudio a la dirección del hospital Tela, el trabajo de campo se inició con los cuestionarios en el mes de noviembre, hubo una huelga del SITRAMEDHYS (Sindicato de trabajadores de la medicina, hospitales y similares) y se tuvo que detener el proceso, para posteriormente retomar las entrevistas en el mes de diciembre del 2015, las encuestas fueron realizadas

por tres estudiantes de microbiología en servicio social, un microbiólogo de pasantía en práctica general de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), se aplicaron, de lunes a viernes de las siete de la mañana hasta las diez de la mañana, ya que este es el horario donde se reciben los usuarios de la consulta externa general, consulta externa especializada y establecimientos de Salud Tipo CIS y tipo UAPS, los pacientes fueron captados en la sala de espera del laboratorio clínico del hospital Tela, los dispositivos que se utilizaron para recolectar la información; 3 Samsung Galaxy S5 y una Tablet SAMSUNG GALAXY TAB S2, respectivamente, las preguntas fueron realizadas y digitalizadas por los encuestadores en el formulario electrónico realizado en ODK, una vez terminada la entrevista los digitadores enviaron los formularios completos al servidor vía conexión internet, los mismos fueron descargados usando el ODK aggregate, donde fueron exportados y analizados para luego ser revisados.

VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para este estudio se encuestaron un total de 367 usuarios externos los resultados por objetivo se describen a continuación:

Objetivo 1: Identificar las características socio demográficas de los usuarios del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela.

Tabla#1

Datos Socio Demográficos		Frecuencia	Porcentaje (%)	% Acumulado
Sexo	Masculino	95	26%	26%
	Femenino	272	74%	100%
Edad	10 – 19	47	13%	13%
	20 – 29	74	20%	33%
	30 – 39	69	19%	52%
	40 – 49	55	15%	67%
	50 – 59	49	13%	80%
	60 – 69	36	10%	90%
	70 o mayor	37	10%	100%
Escolaridad	Ninguna	58	16%	16%
	Primaria	189	51%	67%
	Secundaria	109	30%	97%
	Universidad	8	2%	99%
	Post grado	3	1%	100%
Consulta Externa de Medicina General o Consulta Externa de Especialidad de referencia	Medicina General Consulta Externa (CE)	171	46%	46%
	Consulta Externa Especializada (CCE) Medicina Interna	73	20%	66%
	(CCE) Cirugía	58	16%	82%
	(CCE) Ginecología	48	13%	95%
	(CCE) Obstetricia	17	5%	100%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de Laboratorio clínico del Hospital Tela N= 367

Del total de 367 personas encuestadas; 272 que representa el 74% pertenecían al sexo femenino y 96 que representa el 26% al sexo masculino, se distribuyeron en intervalos de 10 edades para cada rango de la siguiente manera: 10 a 19 años: 47(13%), 20 a 29 años: 74(20%), 30 a 39 años: 69(19%), 40 a 49 años: 55(15%), 50 a 59 años: 49(13%), 60 a 69 años: 36(10%) y más de 70 años: 37(10%); además se midió la escolaridad de los usuarios externos arrojando los siguientes datos: Ninguna 58(16%), primaria 189(51%), secundaria 109(30%), Universidad 8(2%) y postgrado 3(1%), con respecto al servicio de referencia CE Medicina general 171(46%), CE Especializada medicina interna 73(20%), Cirugía 58(16%), Ginecología 48(13%) y obstetricia 17(5%). (Ver gráficos del 1 al 4).

Se observa una marcada diferencia entre los usuarios externos del Laboratorio Clínicos del Hospital Tela ya que de los 367 pacientes encuestados un 74% fueron mujeres y solo un 26% hombres; la mayor afluencia de atenciones en los establecimientos de salud generalmente es del sexo femenino, en base a la edad el 39% de la población encuestada está entre los rango de edad de 20 a 39 años y la población que menos asiste a los servicios de laboratorio de 60 a 69 años y mayores de 70 años con 10% respectivamente; Se observa que un 51% de la población que asiste a los servicios del laboratorio clínico del Hospital Tela, su escolaridad es primaria completa(el promedio de escolaridad en aldeas del municipio de Tela es primaria), un 16% no tiene ningún grado de escolaridad y el servicio de referencia que más pacientes envía al laboratorio clínico es el de consulta externa general con un 46%, el que menos refiere es el de obstetricia 5% y los otros servicios entre un 13% y un 20%, esto es compatible con algunas literaturas investigadas que concluyen que el servicio de consulta externa que es atendido por médicos generales es el que más indica exámenes de laboratorio. (Ver gráficos del 1 al 4).

Objetivo 2 Determinar las expectativas del servicio, que poseen los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela.

Procesamiento de datos, cálculo de las brechas relativas.

Tabla # 2.1 Resultados de brechas relativas por dimensiones de calidad

Bienes Tangibles	Brecha	Confiabilidad	Brecha	Responsabilidad	Brecha	Seguridad	Brecha	Empatía	Brecha
Un laboratorio excelente cuenta con Equipamiento Moderno	-1.38	El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple	-1.31	los empleados del laboratorio les explican con exactitud, cuando se llevaran a cabo los servicios	-0.61	El comportamiento de los empleados de un laboratorio le inspiran confianza	-1.17	Un laboratorio excelente le proporciona atención Individualizada .	-0.97
Las instalaciones físicas de un laboratorio visualmente atractivas	-1.26	cuando tiene un problema, el laboratorio muestra interés sincero por solucionarlo	-1.70	Los empleados del laboratorio le proporcionan un servicio rápido	-1.55	Se sienten seguros en sus transacciones con el laboratorio excelente el laboratorio excelente	-1.35	el laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuadas para todos sus usuarios	-1.18
Los empleados de un laboratorio excelente tienen buena presencia	-1.74	El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera	-0.40	Los empleados de un laboratorio siempre están dispuestos a ayudarle	-1.38	Los empleados de un laboratorio suelen ser corteses con ustedes	-1.46	El laboratorio cuenta con unos empleados que le proporciona una atención personalizada	-1.36
Un laboratorio excelente, el material asociado con el servicio (folletos, comunicados) es visualmente Atractivos	-1.21	El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo	-1.35	Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	-0.35	Los empleados del Laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	-1.31	El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted	-1.56
		el laboratorio pone énfasis en unos registros exentos de errores	-1,42					Los empleados de un laboratorio comprenden sus necesidades específicas	-1.23

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela.

Las brechas encontradas para cada dimensión; fueron las siguientes: **Bienes Tangibles:** equipamiento moderno: -1.38, instalaciones atractivas: -1.26, presencia de los empleados: -1.74, material asociado: -1.21; en **Confiabilidad:** fecha de cumplimiento: -1.31; Interés en solucionar problemas: -1.70, servicio bien a la primera: -0.40, llevar a cabo el servicio en el momento que lo prometo: -1.35, registros exentos de errores: -1.42; en **Responsabilidad (capacidad de respuesta):** empleados explican con exactitud: -0.61, servicio rápido: -1.55, empleados dispuestos a ayudarlo: -1.38 empleados nunca están demasiado ocupados, para responder sus preguntas: -0.35; en **Seguridad:** empleados inspiran confianza: -1.17, Seguridad con las transacciones del laboratorio: -1.35, cortesía de los empleados: -1.46, conocimiento necesario para responder sus preguntas: -1.31; en **Empatía:** atención individualizada: -0.97, Horarios adecuados: -1.18, Atención personalizada: -1.36, Conveniencia al usuario: -1.56, Compresión de las necesidades: -1.23 (ver tabla No. 2.2 a la 2.6 de los anexos).

En las dimensiones de calidad de acuerdo a **bienes tangibles:** Todas las Brechas encontradas fueron negativas, el aspecto que peor evaluado fue la presencia de los empleados con -1.74 y Material asociado con -1.21 fue la brecha con mejor evaluación, en **Dimensiones de confiabilidad:** Todas las brechas encontradas fueron negativas, el aspecto que peor evaluado fue, Interés en solucionar problemas: -1.70 y el mejor evaluado fue el servicio bien a la primera: -0.40, el resto de las brechas están entre -1.31 y -1.42, en **Dimensión Responsabilidad (capacidad de respuesta):** Todas las brechas encontradas en esta dimensión están negativas, dos de ellas están en el rango que no llega a -1 estás son las brechas que están más fácil de poder modificar y que alcancen el valor de 0 estás brechas son: Empleados nunca están demasiado ocupados para responder sus preguntas -0.35 y empleados explican con exactitud -0.61, el aspecto peor evaluados fue servicio rápido: -1.55, **Dimensión Seguridad:** Todas las brechas encontradas en esta dimensión fueron negativas, el aspecto peor evaluado, Cortesía de los empleados: -1.46 y el mejor evaluado fue: Los empleados le inspiran confianza: -1.17 y **Dimensión de Empatía:** Todas las brechas encontradas en esta dimensión están negativas, el aspecto mejor evaluado fue la atención individualizada: -0.97 y el aspecto que peor evaluado, conveniencia al usuario: -1.56. (Ver tabla No. 2.2 a la 2.6 de los anexos)

Objetivo 3 Interpretar la percepción de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela, sobre la calidad del servicio.

Tabla#3.0 Promedio General de las Dimensiones de Calidad, Brechas Absolutas e Índice General de Satisfacción del Servicio Brindado por el Laboratorio Clínico Hospital Tela.

CALIDAD DEL SERVICIO	DIMENSIÓN TANGIBLE	DIMENSIÓN CONFIABILIDAD	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	DIMENSIÓN SEGURIDAD	DIMENSIÓN EMPATIA	PUNTAJE PROMEDIO	VALORACIÓN EN ESCALA DE LIKERT	RANGO DE % DE SATISFACION DEL USUARIO
EXPECTATIVA	6.55	6.57	6.42	6.66	6.50	6.54	87%	Totalmente Satisfecho (85-100%)
PERCEPCION	5.15	5.34	5.44	5.34	5.44	5.34	81%	Moderadamente satisfecho (70-84%)
BRECHAS ABSOLUTAS	-1.4	-1.23	-0.98	-1.32	-1.06	-1.2	-6%	
ICS GENERAL (P-E)	Índice de calidad del servicio (ICS)= -1.2 (<0) EXISTE UN DEFICIT DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEL LABORATORIO							

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela.

Para Conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, las brechas encontradas fueron: Dimensión Bienes Tangible: -1.4, Dimensión Confiabilidad: -1.23, Dimensión Responsabilidad (Capacidad respuesta): -0.98, Dimensión Seguridad: -1.32, Dimensión empatía: -1.06.

De acuerdo a la percepción de los usuarios externos, las brechas para cada dimensión fueron las siguientes: dimensión tangible con -1.4, que fue la peor calificada, dimensión confiabilidad con -1.23, dimensión seguridad con -1.32, dimensión empatía con -1.06, la dimensión mejor calificada fue capacidad respuesta con -0.98 en base a estos datos y realizando la escala de Likert se observa que la expectativa de calidad está en un 87% y la percepción en 81% lo que nos da una brecha de -6% en base a esto, se considera que los usuarios externos están moderadamente satisfechos con el servicio brindado.

Objetivo 4 Clasificar la calidad del servicio brindado por el laboratorio clínico del Hospital Tela, según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad.

Tabla#4.0 Cálculo de la preponderancia de las dimensiones del servicio.

DIMENSIONES	PUNTAJES PONDERADOS			
	PESO	EXPECTATIVAS	PERCEPCIÓN	BRECHA
TANGIBLES	18	111	94	-17
CONFIABILIDAD	23	138	105	-33
CAPACIDAD DE RESPUESTA	18	132	101	-31
SEGURIDAD	18	132	106	-26
EMPATIA	23	109	92	-17
TOTAL	100	Índice de calidad del servicio (ICS) PONDERADO: -24.8		

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela.

Para el objetivo 4 En base al Cálculo de la ponderación de las dimensiones de calidad brechas encontradas: Dimensión Tangible: -17, Dimensión Confiabilidad: -33, Dimensión Responsabilidad (Capacidad respuesta): -31, Dimensión Seguridad: -26, Dimensión Empatía: -17; y el resultado del índice de calidad del servicio fue de -24.8 (ver tabla No. 4 de los anexos)

Al clasificar el servicio brindado según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad y en base a las brechas encontrados las cuales fueron negativas lo que indica que hay déficit en el servicio que presta el laboratorio clínico del Hospital Tela, la dimensión Tangible y Empatía con -17 fueron las más cercanas a cero y en base a ellas se puede enfocar un plan de mejora continua de calidad, la brecha más alejada del valor de cero es la de confiabilidad con un -33. Índice de calidad del servicio dá, un resultado de -24.8 lo que se interpreta como que el servicio que se brinda en el laboratorio del Hospital Tela, según la percepción y la expectativa de los usuarios se puede considerar como moderadamente satisfactorio el servicio brindado.

IX. CONCLUSIONES

1. Las principales características sociodemográficas de la población en estudio son; población femenina, joven (menor de 40 años), el nivel académico de la mayoría de los usuarios externos entrevistados, son de primaria completa y referidos en su mayoría a los programas de consulta externa general.
2. En todas las dimensiones de las expectativas del servicio los resultados fueron negativos, lo que se interpreta, que la opinión de los usuarios externos, es que, los servicios brindados en el laboratorio clínico del hospital Tela, cumplen totalmente, con los estándares de calidad.
3. En percepción de los usuarios, la dimensión mejor calificada fue la capacidad de respuesta y la peor, la dimensión confiabilidad, en base a estos datos y analizando en la escala de Likert se observa que los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela, están moderadamente satisfechos con el servicio que se brinda.
4. Al clasificar la calidad del servicio, La dimensión con la brecha más alejada de cero es confiabilidad y las más cercana son los elementos tangibles y empatía; el resultado del Índice de calidad del servicio (ICS) PONDERADO se interpreta como que la atención que se brinda en el laboratorio del Hospital Tela, según la percepción y la expectativa de los usuarios es que cumple con el estándar de calidad moderadamente.

X. RECOMENDACIONES

1. A las Autoridades del Ministerio de Salud de Honduras (SESAL):

- Que se utilice la encuesta de SERVQUAL modificada y adaptada para los servicios de salud y crear indicadores que sean medibles cada seis meses, en la red de laboratorios de todos los Hospitales públicos de Honduras y de esta forma identificar la opinión de los usuarios externos y tomar así las medidas pertinentes para mejorar los servicios.

2. A las Autoridades del Hospital Tela:

- a. Garantizar a la población un servicio de calidad en la base a los lineamientos técnicos establecidos, basado no solo en los procedimientos estandarizados; si no que también en el trato y atención que el recurso humano debe brindar al usuario del laboratorio clínico.
- b. Apoyar a la gerencia del laboratorio clínico a desarrollar un plan de mejora continua de la calidad enfocado en el área de laboratorio, en base a los hallazgos encontrados al realizar el presente estudio.
- c. Realizar investigaciones con el método SERVQUAL a usuarios internos del laboratorio clínico del Hospital Tela.

3. A la Gerencia del Laboratorio Clínico:

- a. Elaborar un plan de mejora continua enfocado en aquellas dimensiones de calidad, priorizando según el resultado de la encuesta; se deben hacer los indicadores a medir y realizar el plan a corto, mediano y largo plazo según corresponda a cada dimensión.
- b. Socializar los resultados de esta investigación a las autoridades correspondientes para poder obtener el apoyo necesario y desarrollar un plan de mejora continua de calidad.
- c. Socializar los resultados del estudio con el personal del laboratorio clínico y crear los compromisos necesarios para mejorar el funcionamiento del mismo y garantizar una atención de calidad al paciente.
- d. Realizar una medición 6 meses después de comenzar con plan de mejora y de esta forma determinar el impacto del mismo en el servicio brindado a la población.
- e. Realizar un plan de emulación para los empleados y de esta forma motivar para que mejoren en la realización de su trabajo.

XI. BIBLIOGRAFÍA

[1] Ministerio de Salud del Perú, Hospital María Auxiliadora, encuesta de satisfacción de usuario externo de Emergencia SERVQUAL AÑO 2014.

<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>

[2] Emilio Cabello, Jesus L. Chirinos (2014) Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered, 2012; 23(2): 88-95

<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>

[3] Calidad de la atención en Salud percepción de los usuarios, Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE Cali, Valle, Colombia 2010 Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios.

<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

[4] Dr. Luis Humberto Lengua García, “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”

http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf

[5] Catalina Madrid (Mayo, 2015) Manual de uso de la aplicación ODK.

<http://docplayer.es/5061005-Manual-de-uso-de-la-aplicacion-open-data-kit.html>

[6] SERVQUAL una propuesta para la percepción de la calidad Hermosillo, Luis Ibarra, Belén Espinoza, Comercio Internacional, Vinculación y Planeación, Universidad Estatal de Sonora Hermosillo, México.

<http://www.reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>

[7]. Etcheverry, Graciela Susana (2007) Gestión de Calidad en Laboratorios Clínicos: Implementación de Gestión Clínica.

http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=48784&id_seccion=2506&id_ejemplar=4942&id_revista=153

[8] Solís, Heiry Roa, CIES, UNAN. (2015) Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio Brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas. mayo – junio, año 2015.

<http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t853/t853.htm>

[9] Leyton Valencia, Imelda (2014) Informe de encuesta de satisfacción (servqual) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos; segundo semestre 2014.

http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf

[10] Cabello, Emilio; Chirinos, Jesús (2012) Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.

<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>

[11] Juárez Sotelo, Carlos Alexander; Soriano Villalta, Gloria Jackeline; Velásquez Hernández, Edson Eduin (2011) Análisis de los factores que inciden sobre la evolución del nivel de cobertura y calidad de la atención médica brindada por el instituto salvadoreño del seguro social (ISSS) periodo 1999-2009.

http://www.uca.edu.sv/deptos/economia/media/archivo/80e480_factoresiss.pdf

[12] Molero, Tania; Panunzio, Amelia; Cruz, Solbellys; Núñez, Milagros; Zambrano, Mariana; Parra, Irene y Sánchez Jesús (2010); Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela.

<http://saudepublica.bvs.br/pesquisa/resource/pt/lil-574938>

[13] Cabañas Leiva, Rosario; Reyes Sacaza, Elda; Boquín, Pina María; Maldonado, Bonilla Naín; Alcides Martínez, Roney Alcides (2010) INSTRUCTIVO DE LLENADO

TEGUCIGALPA M.D.C. Febrero 2010 Elaborado por: Departamento de Garantía de Calidad
Apoyo técnico de HCI/USAID.

<http://www.salud.gob.hn/doc/calidad/encuestasdesatisfaccionusuarioshospitalizacionyconsultaexterna.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1 Operacionalización de las variables.

ANEXO 2 Tablas de Resultados.

ANEXO 3 Graficas de Resultados.

ANEXO 4 Capturas de pantalla del cuestionario SERVQUAL, en la aplicación ODK.

ANEXO 5 Encuesta SERVQUAL.

ANEXO 6 Carta de autorización para realizar el estudio.

ANEXO 7 Fotografía fachada del Hospital Tela

Anexo 1

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

Objetivo #1: Identificar las características socio demográficas de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico hospital Tela.

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Sexo	% de los pacientes entrevistados según sexo	Condición Biológica con la que se nace	Masculino Femenino	Nominal dicotómica
Edad	% de los pacientes entrevistados por grupos de edad	Edad en Años cumplidos	10– 19 20 – 29 30 – 39 40– 49 50 – 59 60 – 69 >70	Numérica continua
Escolaridad	% de los pacientes entrevistados según escolaridad alcanzado	Nivel de educación alcanzado	Ninguna Primaria Secundaria Universidad Post grado	Ordinal Policotómica
Especialidad de referencia	% de los pacientes entrevistados según especialidad de referencia	Especialidad que refiere a realizarse el examen	(C.E.) Medicina general (C.E.E.) Consulta Externa Especializada: Cirugía, Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia	Nominal Policotómica

Objetivo #2:

Determinar las expectativas de los usuarios externos del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela.

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Bienes Tangibles	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativas del servicio en el elemento tangible	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el laboratorio	<ol style="list-style-type: none">1. Totalmente insatisfecho.2. Moderadamente insatisfecho.3. Ligeramente insatisfecho.4. Ni insatisfecho ni satisfecho.5. Ligeramente satisfecho.6. Moderadamente satisfecho.7. Totalmente satisfecho.	Numérica
Confiabilidad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la confiabilidad	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por el laboratorio	<ol style="list-style-type: none">1. Totalmente insatisfecho.2. Moderadamente insatisfecho.3. Ligeramente insatisfecho.4. Ni insatisfecho ni satisfecho.5. Ligeramente satisfecho.6. Moderadamente satisfecho.7. Totalmente satisfecho.	Numérica
Responsabilidad/ Capacidad de Respuesta	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	<ol style="list-style-type: none">1. Totalmente insatisfecho.2. Moderadamente insatisfecho.3. Ligeramente insatisfecho.4. Ni insatisfecho ni satisfecho.5. Ligeramente satisfecho.6. Moderadamente satisfecho.7. Totalmente satisfecho.	Numérica
Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en seguridad	Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	<ol style="list-style-type: none">1. Totalmente insatisfecho.2. Moderadamente insatisfecho.3. Ligeramente insatisfecho.4. Ni insatisfecho ni satisfecho.5. Ligeramente satisfecho.6. Moderadamente satisfecho.7. Totalmente satisfecho.	Numérica
Empatía	Rango de % de satisfacción del usuario a la Expectativa del servicio en empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	<ol style="list-style-type: none">1. Totalmente insatisfecho.2. Moderadamente insatisfecho.3. Ligeramente insatisfecho.4. Ni insatisfecho ni satisfecho.5. Ligeramente satisfecho.6. Moderadamente satisfecho.7. Totalmente satisfecho.	Numérica

Objetivo #3: Interpretar la percepción de los usuarios externos calidad del hospital Tela, sobre la calidad del servicio.

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Bienes Tangibles	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en el elemento tangible	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el laboratorio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Confiabilidad	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la confiabilidad	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por el laboratorio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Responsabilidad/ Capacidad de Respuesta	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Seguridad	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en seguridad	Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica
Empatía	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho. 2. Moderadamente insatisfecho. 3. Ligeramente insatisfecho. 4. Ni insatisfecho ni satisfecho. 5. Ligeramente satisfecho. 6. Moderadamente satisfecho. 7. Totalmente satisfecho. 	Numérica

Objetivo #4:

Clasificar la calidad del servicio brindado por el laboratorio clínico del hospital Tela según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad.

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala de Medición
Bienes Tangibles	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a los elementos tangibles.	Son los aspectos físicos que el usuario percibe en el laboratorio	De 0 a 100 puntos	Numérica
Confiabilidad	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la confiabilidad.	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó por el laboratorio	De 0 a 100 puntos	Numérica
Responsabilidad/ Capacidad de Respuesta	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la capacidad de respuesta.	Es la buena voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	De 0 a 100 puntos	Numérica
Seguridad	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la seguridad.	Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios	De 0 a 100 puntos	Numérica
Empatía	Nivel de importancia que atribuyen los usuarios a la empatía.	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los usuarios	De 0 a 100 puntos	Numérica
Índice de	Resultado de la	Es el grado de discrepancia entre las	a)= 0 existe calidad moderada en el servicio. b)>0 existe una	

Calidad del Servicio (ICS)	Brecha absoluta igual a (P-E)	expectativas de los usuarios antes de usar el servicio y su percepción sobre el servicio recibido	excelencia en la calidad del servicio c) < 0 existe un déficit o falta de calidad en el servicio (calidad deficiente).	Numérica
-----------------------------------	-------------------------------	---	---	----------

Anexo 2 TABLAS DE RESULTADOS

Tabla #2.2 Brechas de dimensión de bienes tangibles de acuerdo a la percepción y la expectativa de los usuarios externos laboratorio clínico del Hospital Tela.

Dimensión de Bienes Tangibles				
Expectativa	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E1. Un laboratorio excelente cuenta con equipamiento de aspecto moderno	6.29	P.1 El laboratorio cuenta con equipamiento de aspecto moderno	4.91	-1.38
E2. Las instalaciones físicas de un laboratorio excelente son visualmente atractivas	6.48	P.2 Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas	5.22	-1.26
E.3 Los empleados de un laboratorio excelente tienen buena presencia.	6.91	P.3 Los Empleados del laboratorio tienen buena presencia.	5.17	-1.74
E.4 Un laboratorio excelente, el material asociado con el servicio(folletos, comunicados) es visualmente Atractivos	6.52	P.4 en el laboratorio, el material asociado con el servicio(folletos, comunicados) es visualmente Atractivos	5.31	-1.21

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela

Tabla#2.3 Brechas de dimensión de confiabilidad de acuerdo a la percepción y la expectativa de los usuarios externos laboratorio clínico del Hospital Tela. .

Dimensión de Confiabilidad				
Expectativa	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E.5 El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple.	6.71	P.5 El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple.	5.40	-1.31
E.6. cuando tiene un problema, el laboratorio muestra interés sincero por solucionarlo.	6.82	P.6. cuando tiene un problema, el laboratorio muestra interés sincero por solucionarlo.	5.12	-1.70
E.7 El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la Primera.	6.30	P.7 El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la Primera.	5.90	-0.40
E.8 El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo.	6.48	P.8 El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo.	5.23	-1.35
E.9 el laboratorio pone énfasis en unos registros exentos de errores.	6.47	P.9 el laboratorio pone énfasis en unos registros exentos de errores.	5.05	-1.42

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela.

Tabla#2.4 Brechas de dimensión de capacidad respuesta de acuerdo a la percepción y la expectativa de los usuarios.

Dimensión de Capacidad de Respuesta (Responsabilidad)				
Expectativa	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E10. los empleados del laboratorio les explican con exactitud, cuando se llevaran a cabo los servicios.	6.11	P10. los empleados del laboratorio les explican con exactitud, cuando se llevaran a cabo los servicios.	5.50	-0.61
E11. Los empleados del laboratorio le proporcionan un servicio rápido.	6.65	P11. Los empleados del laboratorio le proporcionan un servicio rápido.	5.10	-1.55
E12. Los empleados de un laboratorio siempre están dispuestos a ayudarlo.	6.86	P12. Los empleados de un laboratorio siempre están dispuestos a ayudarlo.	5.48	-1.38
E13.Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	6.05	P13.Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	5.70	-0.35

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela.

Tabla#2.5 Brechas de dimensión de seguridad de acuerdo a la percepción y la expectativa de los usuarios externos laboratorio clínico del Hospital Tela.

Dimensión de Seguridad				
Expectativa	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E14. El comportamiento de los empleados de un laboratorio le inspiran confianza.	6.48	P14. El comportamiento de los empleados de un laboratorio le inspiran confianza.	5.31	-1.17
E15. Se sienten seguros en sus transacciones con el laboratorio excelente.	6.77	P15. Se sienten seguros en sus transacciones con el laboratorio excelente.	5.42	-1.35
E.16 Los empleados de un laboratorio suelen ser corteses con usted.	6.68	P.16 Los empleados de un laboratorio suelen ser corteses con usted.	5.22	-1.46
E.17 Los empleados del Laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus Preguntas.	6.73	P.17 Los empleados del Laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	5.42	-1.31

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela

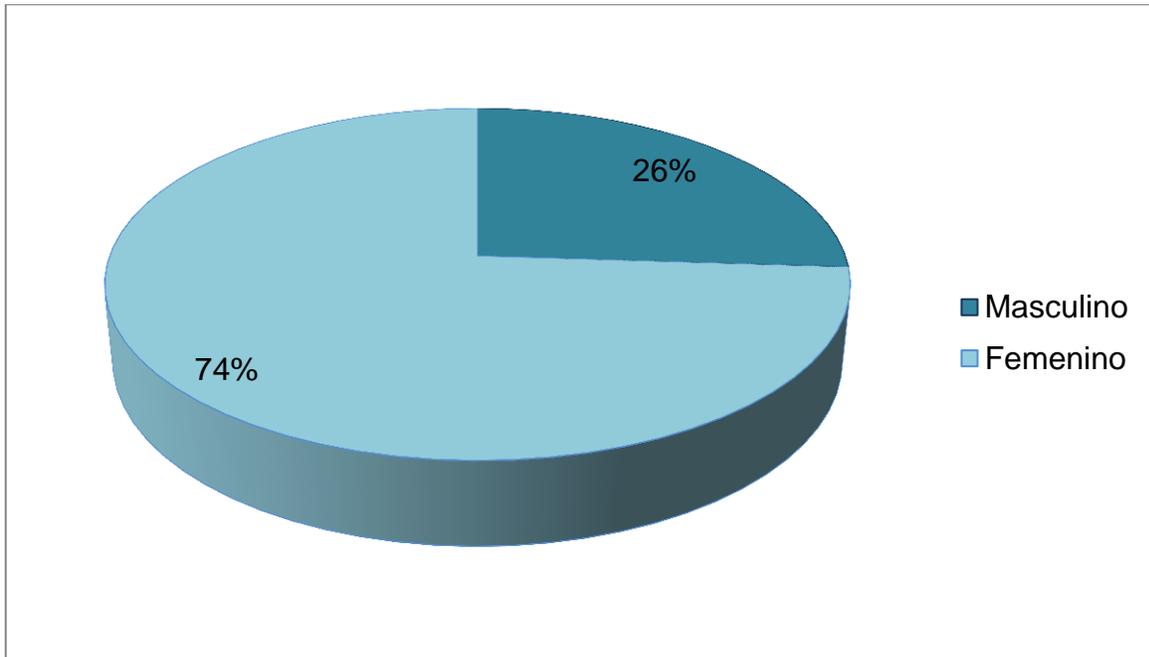
Tabla #2.6 Brechas de dimensión de empatía de acuerdo a la percepción y la expectativa de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela.

Dimensión de Empatía				
Expectativa	Puntaje	Percepción	Puntaje	Brecha
E18. Un laboratorio excelente le proporciona atención Individualizada.	6.55	E18. Un laboratorio excelente le proporciona atención Individualizada.	5.58	-0.97
E19. el laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuadas para todos sus usuarios.	6.62	E19. el laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuadas para todos sus usuarios.	5.44	-1.18
E.20 El laboratorio cuenta con unos empleados que le proporciona una atención personalizada.	6.61	E.20 El laboratorio cuenta con unos empleados que le proporciona una atención personalizada	5.25	-1.36
E.21 El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	6.68	E.21 El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted	5.12	-1.56
E.22 Los empleados de un laboratorio comprenden sus necesidades específicas	6.05	E.22 Los empleados de un laboratorio comprenden sus necesidades específicas	5.82	-1.23

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado a usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del Hospital Tela.

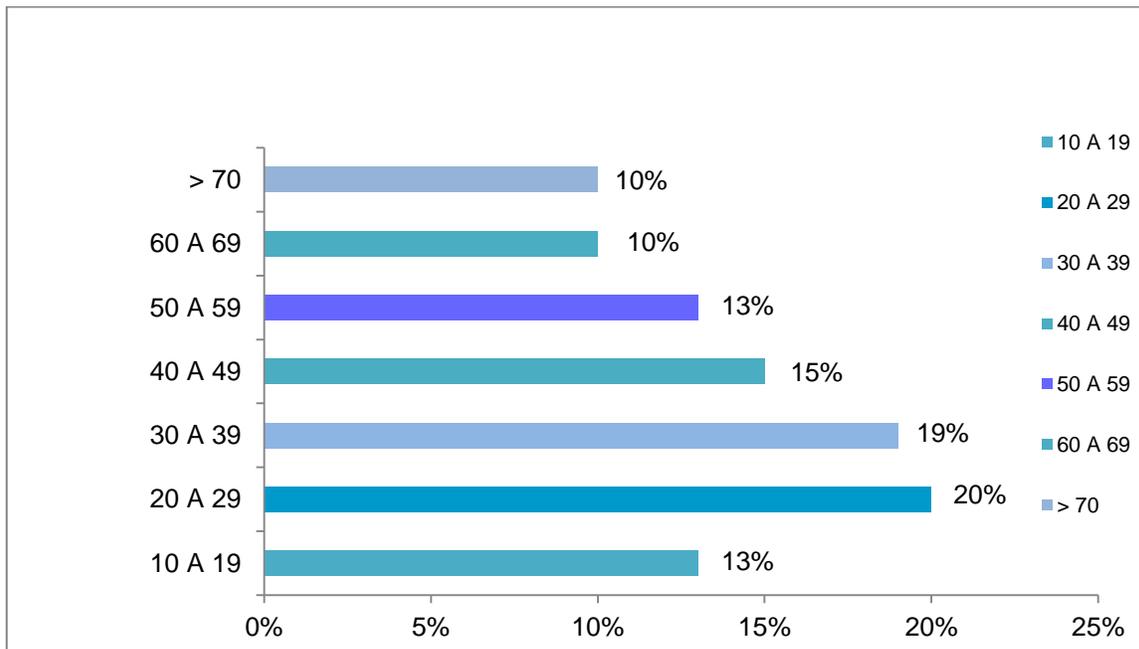
Anexo 3 Gráficos

Gráfico No. 1 Distribución por sexo de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela



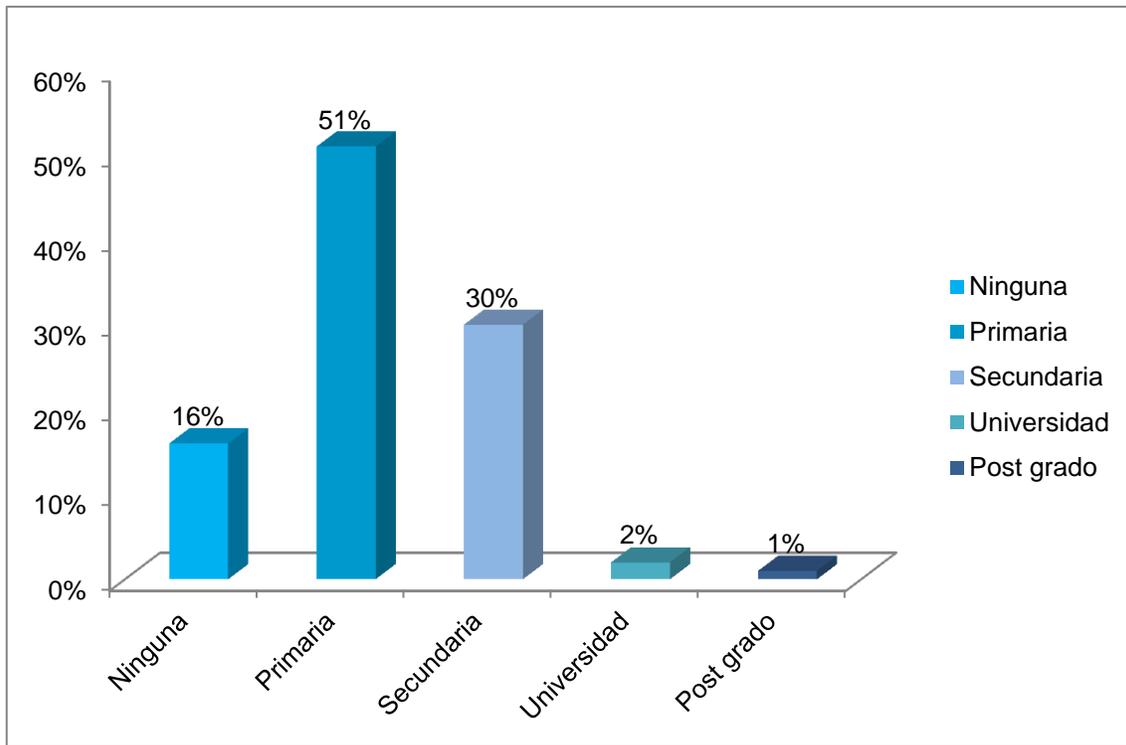
Fuente: tabla 1

Gráfico No. 2 Distribución por edad de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela



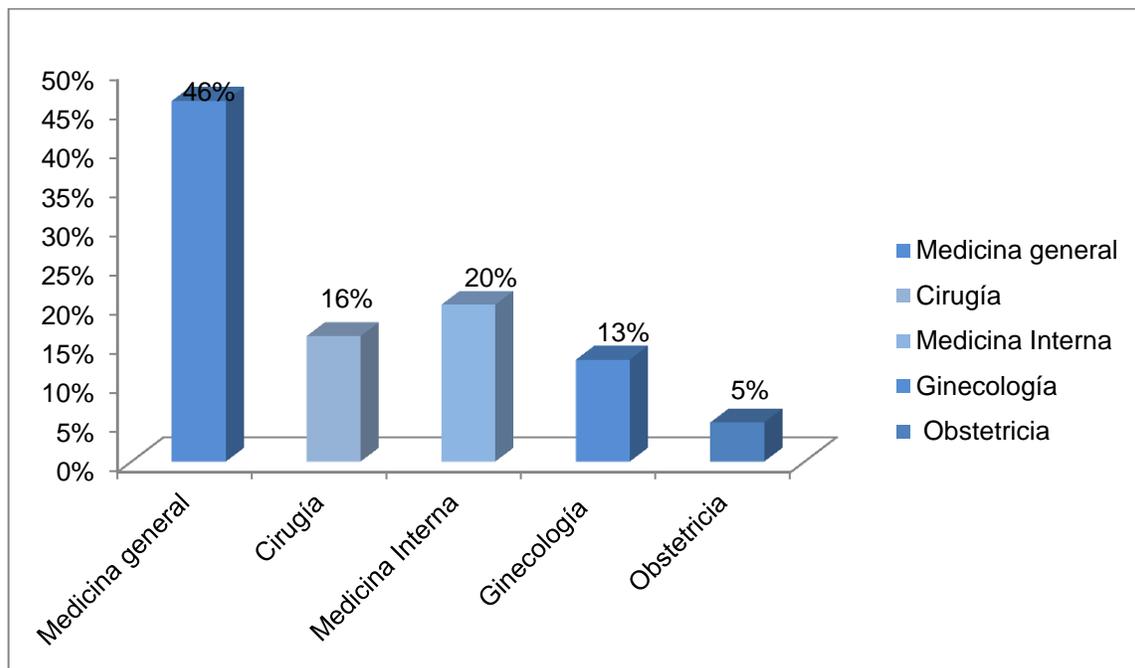
Fuente: tabla No. 1

Gráfico No.3 Distribución por escolaridad de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela



Fuente: tabla 1

Gráfico No.4 Distribución por servicio de referencia de los usuarios externos del laboratorio clínico del Hospital Tela



Fuente: tabla No. 1

Anexo 4 Capturas de Pantallas del cuestionario SERVQUAL en la aplicación ODK

ODK Collect > Menú Principal

ODK Collect 1.4.7 (1053)
La recolección de datos hecha fácil...

Llenar Nuevo Formulario

Editar Formulario Guardado

Enviar Formulario Finalizado

Obtener Formulario en Blanco

Borrar Formularios Guardados

ODK Collect > F...

Usted está en el inicio de Formulario en ODK. Deslice la pantalla como se muestra a continuación para ir hacia atrás y hacia adelante.

de vuelta a la pregunta previa

avanzar a la próxima pregunta

ODK Collect > F...

A.1 N°

68

ODK Collect > F...

A.2 Fecha

			novie		
	D	L			
oct.	08	2014	1	2	
nov.	09	2015	8	9	1
			15	16	1
dic.	10	2016	22	23	2
			29	30	
			6	7	

ODK Collect > F...

A.3 Sexo

1. Hombre

2. Mujer

ODK Collect > F...

A.4 Escolaridad

1. Ninguna

2. Primaria

3. Secundaria

4. Superior

5. Post grado

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles

ODK Collect > Cuestionarios_SERVQUAL

1. Un laboratorio excelente cuenta con equipamiento de aspecto moderno.

1. Totalmente Insatisfecho

2. Moderadamente Insatisfecho

3. Ligeramente Insatisfecho

4. Ni Insastifecho ni Satisfecho

5. Ligeramente Satisfecho

6. Moderadamente Satisfecho

7. Totalmente Satisfecho

Declaraciones sobre percepción de la dimensión de bienes tangibles

ODK Collect > Cuestionarios_SERVQUAL

1. El laboratorio cuenta con equipamiento de aspecto moderno.

1. Totalmente Insatisfecho

2. Moderadamente Insatisfecho

3. Ligeramente Insatisfecho

4. Ni Insastifecho ni Satisfecho

5. Ligeramente Satisfecho

6. Moderadamente Satisfecho

7. Totalmente Satisfecho

INSTRUCCIONES:

A continuación se listan cinco características del servicio que ofrece el laboratorio.

Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características si usted está evaluando a un laboratorio excelente.

Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100.

1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación en el laboratorio.
Recuerde distribuir un total de 100 puntos entre las 5 características

2. La habilidad del laboratorio clínico para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente

3. La disponibilidad del laboratorio para ayudar a los pacientes y proveer un pronto servicio

4. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.

5. El cuidado y la atención personalizada que el laboratorio brinda a sus pacientes.

ODK Collect > F...

Esta al final de "Formulario en ODK".

Nombrar a este formulario:
SERVQUAL Laboratorio Hosp.Tela

Marcar el formulario como finalizado

Guardar Formulario y Salir

ODK Collect > Menú Principal

ODK Collect 1.4.7 (1053)
La recolección de datos hecha fácil...

Llenar Nuevo Formulario

Editar Formulario Guardado

Enviar Formulario Finalizado

Obtener Formulario en Blanco

Borrar Formularios Guardados

ANEXO 5 Encuestas SERVQUAL

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL TELA.

N° _____

Fecha _____

Datos sociodemográficos de los usuario

Edad: _____

Sexo: Hombre Mujer

Programa de atención: Ginecología Medicina General Cirugía
Obstetricia Medicina Interna

Escolaridad: Ninguna Primaria Secundaria Universidad Post grado

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS DE UN SERVICIO DE CALIDAD EN UN LABORATORIO CLINICO EXCELENT

Instrucciones

Basado en su experiencia como paciente piense en un laboratorio que brindaría una excelente calidad en el servicio en una unidad de atención primaria (Centro de Salud). Piense en el laboratorio con la que usted estaría complacido al ser atendido.

- a) Por favor, indique el grado que usted piensa que un laboratorio excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.
- b) Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, encierre el número 1.
- c) Si cree que la característica es absolutamente esencial para un laboratorio excelente, encierre el número 7.
- d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico.

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles		Total Desacuerdo			Neutr	Total acuerdo		
		1	2	3		4	5	6
1	Un laboratorio excelente cuenta con equipamiento de aspecto moderno.							
2	Las instalaciones físicas de un laboratorio excelente son visualmente atractivas.							
3	Los empleados de un laboratorio excelente tienen buena presencia.							
4	En un laboratorio excelente, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.							
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad		Total Desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3		4	5	6
5	Un laboratorio excelente cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.							
6	Cuando tiene un problema, un laboratorio excelente muestra un interés sincero por solucionarlo.							
7	Un laboratorio excelente lleva a cabo el servicio bien a la primera.							
8	Un laboratorio excelente lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlos.							
9	Un laboratorio excelente pone énfasis en unos registros exentos de errores.							
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad		Total Desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3		4	5	6
10	Los empleados de un laboratorio excelente le explican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.							
11	Los empleados de un laboratorio excelente le proporcionan un servicio rápido.							
12	Los empleados de un laboratorio excelente siempre están dispuestos a ayudarles.							
13	Los empleados de un laboratorio excelente nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.							
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad		Total Desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3		4	5	6
14	El comportamiento de los empleados de un laboratorio excelente le inspira confianza.							
15	Se siente seguro en sus transacciones con un laboratorio excelente.							
16	Los empleados de un laboratorio excelente suele ser corteses con usted.							
17	Los empleados de un laboratorio excelente poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.							
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Empatía		Total Desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3		4	5	6
18	Un laboratorio excelente le proporciona atención individualizada.							
19	Un laboratorio excelente tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.							
20	Un laboratorio excelente cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.							
21	Un laboratorio excelente se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.							
22	Los empleados de un laboratorio excelente comprenden sus necesidades específicas.							

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCION DEL SERVICIO QUE BRINDA EL LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL TELA

Instrucciones

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario pensando en cómo el laboratorio clínico en estudio brinda sus servicios a los pacientes de la Unidad de salud y tome en cuenta sus experiencias en el uso del servicio.

- a) Por favor, indique el grado que usted piensa que el laboratorio clínico tiene respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.
- b) Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1.
- c) Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por el laboratorio, encierre el número 7.
- d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico.

Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de bienes tangibles		Total desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	El laboratorio cuenta con equipamiento de aspecto moderno.							
2	Las instalaciones físicas del laboratorio son visualmente atractivas.							
3	Los empleados del laboratorio tienen buena presencia.							
4	En el laboratorio, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivos							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Confianza		Total desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
5	El laboratorio cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.							
6	Cuando tiene un problema, el laboratorio muestra un interés sincero por solucionarlo.							
7	El laboratorio lleva a cabo el servicio bien a la primera.							
8	El laboratorio lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo							
9	El laboratorio pone énfasis en unos registros exentos de errores.							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad		Total desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados del laboratorio le explican con exactitud cuándo se llevaran a cabo los servicios.							
11	Los empleados del laboratorio le proporcionan un servicio rápido.							
12	Los empleados del laboratorio siempre están dispuestos a ayudarles.							
13	Los empleados del laboratorio nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Seguridad		Total desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados de un laboratorio le inspira confianza.							
15	Se siente seguro en sus transacciones con el laboratorio							
16	Los empleados del laboratorio suele ser corteses con usted.							
17	Los empleados del laboratorio poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.							

Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Empatía		Total desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
18	El laboratorio le proporciona atención individualizada.							
19	El laboratorio tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.							
20	El laboratorio cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.							
21	El laboratorio se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.							
22	Los empleados del laboratorio comprenden sus necesidades específicas.							

**CUESTIONARIO SOBRE LA PREPONDERANCIA DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL LABORATORIO CLINICO
DEL HOSPITAL TELA**

Instrucciones

A continuación se listan cinco características del servicio que ofrece el laboratorio.

Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características si usted está evaluando un laboratorio excelente.

Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán.

No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100

Concepto		Puntaje
1	La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación en el laboratorio.	
2	La habilidad del laboratorio clínico para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente	
3	La disponibilidad del laboratorio para ayudar a los pacientes y proveer un pronto Servicio	
4	El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	
5	El cuidado y la atención personalizada que el laboratorio brinda a sus pacientes.	
		100

Anexos 6

Carta de Autorización para realizar el estudio en la unidad de Salud

GOBIERNO DE LA
REPUBLICA DE HONDURAS

SECRETARIA DE SALUD
HOSPITAL TELA
Tel: 2448-5019/2448-5179

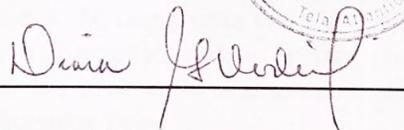
CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Por medio de la presente yo, **Diana G. Verdial**; autorizo al Microbiólogo **Dr. Carlos Enil Peralta Moncada** Jefe del departamento de Laboratorio Clínico de esta Institución, a realizar un estudio de:

OPINIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL TELA, NOVIEMBRE - DICIEMBRE DEL AÑO 2015.

Para realizar su tesis sobre este tema; en la maestría de salud pública previa opción de su título.





Dra. Diana G. Verdial

Directora ejecutiva del Hospital Tela

ANEXO 7 Foto de Fachada del Hospital Tela

