



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DE ATENCION Y PRODUCTIVIDAD EN
EL LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS**

VIVILAB SAC, CHICLAYO-2017

Autor:

Bach: Kely Guzmán Monteza

Asesora

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan

Línea de investigación

Gestión y competitividad

Pimentel – Perú

2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DE ATENCION Y PRODUCTIVIDAD EN EL
LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS VIVILAB SAC,
CHICLAYO-2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor

Bach: Kely Guzmán Monteza

Pimentel-Perú

2018

**CALIDAD DE ATENCION Y PRODUCTIVIDAD EN EL LABORATORIO DE
ANALISIS CLINICOS VIVILAB SAC,CHICLAYO-2017**

Aprobación de la tesis

Asesor Metodológico

Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

Presidente

Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

Secretario(a) de Jurado

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Vocal/Asesor de Jurado

Dra. Delgado Wong Sofia Irene

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi madre, por su apoyo incondicional, por su amor infinito que hizo que creyera en mí, brindándome la oportunidad de seguir cultivando nuevas experiencias que hacen que me haga mejor persona cada día.

A mi amado esposo por su amor, comprensión y apoyo durante este periodo de aprendizaje, para el cumplimiento de nuestros objetivos.

A mi hija que es el motor que me impulsa a seguir adelante cada día sin bajar nunca la guardia, buscando siempre alternativas para seguir creciendo.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primero a Dios quién me guía por el buen camino, brindándome fuerzas para seguir adelante, sin desmayar en los problemas que se presentan, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni la fe.

A mi madre y esposo, por acompañarme en cada paso de mi formación académica, por su paciencia, comprensión y apoyo sin límites.

INDICE

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Indice de tablas.....	ix
Indice de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCION.....	xiii
CAPITULO I : PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	15
1.1. Situacion Problemática.....	16
1.2. Formulacion del Problema.....	19
1.3. Delimitacion de la Investigacion.....	19
1.4. Justificacion e Importacia de la Investigacion.....	19
1.5. Limitaciones de la Investigacion.....	21
1.6. Obejetivos de la Investigacion.....	21
CAPITULO II: MARCO TEORICO	22
2.1. Antecedesntes de Estudios.....	23
2.2. Estado del Arte.....	34
2.3. Base Teorica Cientificas.....	34
2.4. Definicion de la Terminologia.....	46
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO.....	48
3.1. Tipo y Diseño de Investigacion.....	49
3.2. Poblacion y Muestra.....	50
3.3. Hipotesis.....	51
3.4. Variables.....	51
3.5. Operacionalizacion.....	51
3.6. Metodos, Tecnicas e Instrumentos de Recoleccion de Datos.....	54
3.7. Procedimiento para la Recoleccion de Datos.....	55
3.8. Analisis Estadistico e Interpretacion de Datos.....	55
3.9. Criterios Eticos.....	56

3.10. Criterios de Rigor Científico.....	57
CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	58
4.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	59
4.2. Discusión de los Resultados.....	66
CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACION.....	69
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
6.1. Conclusiones.....	95
6.2. Recomendaciones.....	96
REFERENCIAS.....	97
ANEXOS.....	103

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Dimensiones de la productividad del factor humano contempladas en el instrumento.....	44
Tabla 2	Operacionalizacion de la variable calidad de servicio	52
Tabla 3	Operacionalización de la variable productividad.....	53
Tabla 4	Nivel de la Calidad de Servicio del Laboratorio Clinico Vivilab	59
Tabla 5	Nivel de la Calidad de Servicio, según Tangibilidad del Laboratorio Clinico Vivilab SAC.....	60
Tabla 6	Nivel de Calidad de Servicio, según la confiabilidad de Laboratorio Clinico Vivilab SAC.....	61
Tabla 7	Nivel de Calidad de Servicio, según capacidad de respuesta del laboratorio Clinico Vivilab SAC.....	62.
Tabla 8	Nivel de Calidad de Servicio, según la Seguridad del Laboratorio Clinico Vivilab SAC.....	63
Tabla 9	Nivel de Calidad de Servicio, según la Empatía de los colaboradores del laboratorio Clinico Vivilab SAC.....	64
Tabla 10	Nivel de Productividad del Laboratorio Clinico Vivilab SAC.....	65
Tabla 11	Capacitacion en la Calidad de Servicio.....	87
Tabla 12	Capacitacion en Atencion al Cliente	88
Tabla 13	Capacitacion en Comunicación Asertiva	89

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Reaccion en cadena de Deming	41
Figura 2 Nivel de Calidad de Servicio del Laboratorio Clinico Vivilab SAC	59
Figura 3 Nivel de Calidad de Servicio, según Tangibilidad Laboratorio Clinico Vivilab SAC. ...	<u>60</u>
Figura 4 Nivel de Calidad de Servicio, según la confiabilidad Laboratorio Clinico Vivilab SAC.	<u>61</u>
Figura 5 Nivel de Calidad de Servicio, según capacidad de respuesta del laboratorio Clinico Vivilab SAC	62
Figura 6 Nivel de Calidad de Servicio, según la Seguridad del Laboratorio Clinico Vivilab SAC.....	63
Figura 7 Nivel de Calidad de Servicio, según la Empatía de los colaboradores del laboratorio Clinico Vivilab SAC _.....	64
Figura 8 Nivel de Productividad del Laboratorio Clinico Vivilab SAC	<u>65</u>

RESUMEN

Una de las bases del éxito en el sector salud es la calidad de atención que se brinde a los pacientes, el área de laboratorio de análisis clínicos no es ajena a esta realidad por lo que se necesita elaborar un plan de marketing estratégico, que logre la fidelización de clientes/pacientes, ampliando la cobertura y mejorando sus ingresos. En el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC de Chiclayo, es necesario realizar un diagnóstico de la calidad de atención para mejorar la productividad del personal que labora en el laboratorio de análisis, siendo beneficioso porque permitirá ser una empresa de salud competitiva y líder en el mercado.

La presente investigación es descriptiva-propositiva, no experimental y transversal, donde participaron pacientes atendidos en el laboratorio donde la muestra de 168 clientes y 20 colaboradores se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, cuyos resultados se muestran en tablas y figuras, observándose que el 45% de los clientes del laboratorio, valora como regular el nivel de calidad de atención, en la productividad observamos que un 45% coinciden en considera que es bueno y muy bueno. Lo que muestra es que a pesar de estar asociado al hospital en el que se están tratando, no está muy satisfecho con la calidad de atención brindada.

Concluyendo que la puesta en práctica del plan de mejora de la calidad de servicio, que contiene un programa de capacitación orientado a la optimización de los recursos, a una mejor señalización, así mismo el trato amable y la comunicación de los resultados en un lenguaje sencillo a los pacientes y familiares, mejorará la calidad y consecuentemente la productividad de laboratorio VIVILAB SAC, buscando posicionar al laboratorio como la mejor opción del mercado.

Palabras clave: Calidad, eficacia, satisfacción del cliente, productividad

ABSTRACT

One of the bases of success in the health sector is the quality of care provided to patients, the clinical analysis laboratory area is not unrelated to this reality, which is why a strategic marketing plan needs to be developed to achieve the customer / patient loyalty, expanding coverage and improving your income. In the laboratory of clinical analysis Vivilab SAC of Chiclayo, it is necessary to make a diagnosis of the quality of attention to improve the productivity of the personnel that works in the laboratory of analysis, being beneficial because it will allow to be a competitive health company and leader in the market.

The present investigation is descriptive-propositive, not experimental and transversal, where patients attended in the laboratory participated, where the sample of 168 clients and 20 collaborators was applied a survey as data collection technique, whose results are shown in tables and figures, observing that 45% of the clients of the laboratory, assess how to regulate the level of quality of attention, in productivity we observe that 45% agree that it is good and very good. What it shows is that despite being associated with the hospital in which they are being treated, they are not very satisfied with the quality of care provided.

Concluding that the implementation of the plan to improve the quality of service, which contains a training program aimed at optimizing resources, to better signaling, likewise the kind treatment and communication of results in a simple language Patients and families will improve the quality and consequently the productivity of VIVILAB SAC laboratory, seeking to position the laboratory as the best option in the market.

Keywords: Quality, efficiency, customer satisfaction, productivity

INTRODUCCIÓN

Uno de los temas que ha cobrado mayor auge en los últimos tiempos es la calidad de atención en el sector salud, público o privado, la cual incluye todas las áreas de salud sea asistencial o administrativa. El logro de la calidad de la atención constituye una necesidad prioritaria en la gestión de salud actual que en términos generales, es un campo netamente humanístico, que tiene una lucha constante, por lograr múltiples objetivos relacionados a conseguir el bienestar del paciente para incluirlo a la sociedad. Se ha considerado realizar la investigación específicamente en el área de laboratorio de análisis clínicos, en Chiclayo la demanda de servicios clínicos de laboratorio han ido aumentando con el paso de los años debido a que tanto empresas privadas como públicas del sector salud se han encargado de difundir que la promoción y la prevención sean las mejores opciones de cuidar la salud de la población es por eso que para este estudio de investigación se eligió el Hospital Metropolitano de Chiclayo, el cual se desarrolla en un mercado actualmente muy competitivo, propuesto llegar a estratos más altos, mediante la atención particular y por convenio, pero las estrategias de mercadeo hechas no han sido fructíferas hasta el momento a pesar que es un hospital privado con buena acogida por los pacientes en esta ciudad, en los últimos tiempos se presentó una disminución de pacientes en el área de laboratorio clínico, la hipótesis que se plantea

El problema de investigación del presente estudio es ¿La formulación de un Plan de mejora para la calidad de atención incrementará la productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017?

Los objetivos de la presente investigación, nos ha permitido realizar el diagnóstico de laboratorio clínico VIVILAB SAC, cuyo objetivo general fue Proponer un Plan de mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017, para ello previamente se diagnosticó el nivel de calidad de atención y productividad de la organización.

La presente investigación está dividida en capítulos para su mejor comprensión y siguiendo el método científico.

En el Primer Capítulo posee el Problema de Investigación, en la cual se encuentra la situación problemática, también está la formulación del problema, la delimitación de la investigación, la justificación e importancia de la investigación, las limitaciones de la investigación, y los objetivos.

El Segundo Capítulo tiene todo el Marco Teórico, donde se encuentra los antecedentes de estudios, el estado del arte, las bases teóricas científicas y la definición de la terminología.

El Tercer Capítulo abarca el Marco Metodológico, la metodología a ser usada seguido por el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, operacionalización de variables, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de información, los criterios éticos y criterios científicos.

El Capítulo Cuatro posee el Análisis e Interpretación de los Resultados, en éste se puede identificar los resultados estadísticos en tablas y figuras los cuales se tuvo como resultado de la obtención de información y también la discusión de resultados.

El Quinto Capítulo posee la propuesta de la investigación.

El Sexto Capítulo abarca las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

El logro de la calidad de la atención es una necesidad prioritaria en la gestión de salud actual que en términos generales, es un campo netamente humanístico, que tiene una lucha constante, por lograr múltiples objetivos relacionados a conseguir el bienestar del paciente para incluirlo a la sociedad. Una de las bases del éxito a nivel empresarial es la calidad de atención que se brinde a los usuarios / pacientes, siendo una herramienta que permite estudiar a fondo la situación actual que presenta el laboratorio clínico del Hospital Metropolitano de Chiclayo, permitiendo proponer mejoras para mejorar su posición en el mercado de las empresa

A nivel internacional.

Moreno (2013) afirma que la calidad y seguridad de la atención es hoy en día una prioridad a nivel mundial y en todos los niveles asistenciales, afirma lo importante que significa garantizar que la atención que se proporciona a los usuarios cumple con los estándares internacionales de calidad y los protege de riesgos inherentes al sistema de salud, es un reto que requiere el compromiso de todos los involucrados en el área de la salud. Los principales involucrados y responsables de la calidad y seguridad de la atención podemos destacar tres ámbitos fundamentales: el clínico, el formativo y el del usuario receptor de la atención. La sinergia entre estos tres ámbitos se considera el eje estructural para garantizar una atención libre de riesgo y que contribuya a mejorar los resultados en la salud de la población.

Es importante considerar que para Hospital Metropolitano es prioridad garantizar la atención que se proporciona a los usuarios por lo cual la presente investigación está enfocada en diagnosticar la calidad de atención de los mismos proponiendo a partir de esos resultados estrategias para mejora en la productividad del personal que a su vez debe contar con las competencias adecuadas para brindar un servicio de calidad.

Forrellat (2014) considera que existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, se puede considerar relacionar la satisfacción del usuario con indicadores como menor mortalidad,

baja en la readmisión de pacientes, baja demanda por malas praxis, disminución de costos y mayor rentabilidad, coordinación y gestión de altas, optimización en el uso de recursos, tiempos de ocupación, estadía hospitalaria, satisfacción del cliente interno, reducción de listas de espera, etc., afirma que los esfuerzos máximos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios ya que estas herramientas permitirán progresar en calidad al mejorar el trato al usuario y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido en un corto y mediano plazo por la población. No se debe olvidar que el paciente o cliente externo es el eje de trabajo. La principal meta es el servicio prestado a los pacientes y sus familias.

Es importante considerar mejoras a partir del diagnóstico considerado en la presente investigación con la finalidad de estandarizar procesos que conlleven a la mejora en la productividad y por ende mejora en la calidad de atención al usuario que es la razón de ser de toda empresa.

A nivel nacional.

Según **Cabello & Chirinos (2012)** aplicaron un estudio de Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud en análisis de laboratorios Clínicos, donde concluyeron que las encuestas demuestran propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificando las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora .

El Ministerio de Salud (Minsa) desarrolló el Termómetro Salud, una herramienta que permitirá conocer el funcionamiento, gestión y percepción de los usuarios acerca de la situación de los establecimientos de salud del primer nivel de atención, identificando las oportunidades de mejora en la calidad de atención que se presta en ellos.

La herramienta, desarrollada por la Dirección General de Operaciones en Salud (DGOS) recolecta información objetiva, confiable y oportuna, siendo aplicada, en una primera etapa en 196 establecimientos de salud de Lima Metropolitana.

A nivel local

El Laboratorio de Análisis Clínicos Vivilab SAC, es una empresa ubicada en la ciudad de Chiclayo. Se encuentra dentro del sector salud, en el área de laboratorios de análisis clínicos, teniendo en cuenta normas de bioseguridad y requisitos en cuanto a infraestructura y calidad de prestación de servicios para poder funcionar, la organización cuenta con 10 colaboradores distribuidos del siguiente modo, 6 tecnólogos médicos, 3 biólogos y un administrador del laboratorio que es técnico de laboratorio y economista.

Además de factores tecnológicos, socioculturales y económicos entre otros factores, adicionalmente el laboratorio mediante tercerización brinda sus servicios en los hospitales como Metropolitano y la nueva sede de la Clínica Chiclayo, no obstante el laboratorio tiene una problemática que no está siendo analizada y estudiada, como es el tener en cuenta a sus competidores para poder establecer ventajas diferenciadoras y poder ofrecer valores agregados a sus clientes, para poder lograr captar mayor demanda y lo más importante lograr ampliar su cobertura fidelizando clientes que hagan voz multiplicadora en la población. Esta tarea no es, ni será nada fácil puesto que vivimos en una sociedad competitiva donde se cumple el dicho “en la guerra todo se vale”, se tendrá que luchar contra el mercado negro, competencia desleal, y precios muy bajos a nivel del mercado.

Parte la problemática del laboratorio en estudio, la componen que el área de laboratorio está incluida dentro del área de emergencia, no hay sala de recepción, lo que dificulta el trabajo en ambos hospitales en los que brinda el servicio de laboratorio mediante tercerización.

Otro aspecto importante a considerar es que cuenta con convenios con la fuerza área, PETROPERU y no amplía su cartera de clientes mediante convenio, perdiendo una gran oportunidad de penetración de mercado. Del mismo modo no difunde entre su clientes y clientes potenciales la experiencia de 10 años en el mercado, el servicio de recojo de muestras, que según circunstancias médicas y requerimiento tanto médico como del pacientes y/o cliente se brinda el servicio Delivery de recojo ya sea en su vivienda u hospitales donde se encuentra internado de ser el caso, tampoco es conocido

por sus cliente que el laboratorio cuenta con equipos modernos y automatizados que respalda la calidad y efectividad de sus estudios y resultados.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera un Plan de Mejora de la Calidad de atención ayudará a la mejora en la productividad de Laboratorio de Análisis Clínicos Vivilab de Chiclayo, 2017?

1.3. Delimitación de la Investigación

La cobertura de la presente investigación se llevará a cabo en el Departamento de Lambayeque, Provincia de Chiclayo del Distrito de Chiclayo. La empresa, es una entidad prestadora de servicios de salud, especializada en análisis de laboratorio clínico, denominada Vivilab SAC, la cual tiene la presencia dentro del Hospital Metropolitano de Chiclayo y clínica Chiclayo, mediante tercerización y cuenta adicionalmente con la atención en local propio ubicado en la Nueva Florida 225. La empresa participara en su conjunto de forma voluntaria durante el proceso de estudio, periodo Mayo – Agosto 2013, así mismo participaran sus usuarios / pacientes, para el lograr conocer el nivel de calidad de atención en este laboratorio y poder brindar estrategias necesarias para su mejoramiento.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación le permitirá a la empresa un adecuado diagnóstico de la calidad de atención percibida por el usuario a su vez le permitirá conocer mejor su realidad, a sus competidores y a su vez mejorar sus debilidades que tiene frente a la competencia reflejándose en una mejor prestación de servicio para cada uno de los usuarios. Le permitirá identificar las necesidades y deseos de los clientes para así diseñar mejores planes de mejora sobre los servicios laboratoriales ofrecidos, logrando la fidelización de cada uno de los usuarios que hagan uso de estos servicios.

Adicionalmente no solo es importante para satisfacer las necesidades del cliente sino que también mejorar continuamente la calidad de atención ya que

permitirá incrementar los ingresos y posicionamiento en el mercado local de Chiclayo.

Con un plan de mejoramiento orientado a la calidad de atención del servicio de nuestros actuales clientes también permitirá captar clientes nuevos para fidelizarlos e identificarlos con la empresa, se crecerá significativamente a nivel de mercado, pues será más reconocido, la demanda incrementara, habrá más oportunidad laboral para profesionales de la salud, se lograra crecimiento en las ventas y servicios, esto se verá reflejado en el trato y cuidado de los pacientes, pues el laboratorio de análisis clínicos del Hospital Metropolitano tendrá el presupuesto necesario para mantener y equipar sus instalaciones con equipos de última generación, brindando garantía y seguridad a sus clientes.

a. Justificación Teórica:

El presente proyecto busca demostrar que un buen servicio es fundamental para la productividad y es vital para la modernización de los sistemas de gestión, siendo necesario ajustarse a los requerimientos del cliente. Por tal motivo, es que el desarrollo de la investigación se delimitará a profundizar en ambos temas, haciendo uso de teorías de autores expertos, relacionando la realidad existente de la organización con dichas bases teóricas y se logre un plan de mejora de modo sustentable con la finalidad de dar solución al problema principal de la investigación.

b. Justificación Metodológica:

Los beneficios de contar con un plan de Calidad en el servicio que contribuya con la productividad de la empresa considerando que una empresa más productiva es mucho más competitiva, sus índices de rentabilidad aumentan debido a que existen mayores ingresos, siendo esto posible a un servicio de calidad que permita atraer nuevos clientes asegurando el futuro de la empresa destinada seguir creciendo.

c. Justificación Práctica:

Desde tal perspectiva, la investigación tiene como finalidad mejorar la calidad del servicio de la empresa de la mano con la productividad, puesto que

hoy en día ya no basta con un producto de calidad, se le tiene que dar un valor agregado y para ello se necesita un excelente servicio que logre tal diferenciación. Además, aportará conocimiento válido y confiable que sirvan como antecedentes para futuras investigaciones relacionadas con la calidad del servicio y su aporte a la productividad.

1.5. Limitaciones de la Investigación

No existieron limitaciones u obstáculos para el presente estudio; por el contrario fue factible ya que existió la necesidad por parte de la empresa de laboratorios Vivilab y del personal de los Hospitales Metropolitano y clínica Chiclayo, de conocer a detalle la problemática y convertir ello en oportunidad de mejora, por ello se nos brindó todo el apoyo por parte de los profesionales, técnicos y clientes.

1.6. Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Proponer un Plan de mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017

Objetivos Específicos:

Diagnosticar el nivel calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo.

Determinar el nivel de productividad laboral de los colaboradores del laboratorio Vivilab SAC, Chiclayo

Diseñar estrategias que permitan la elaboración de un Plan de Mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios

A nivel internacional.

Vázquez (2016) realizó su tesis que llevó por título "Propuesta Para Incrementar La Productividad En Empresas Del Área Metropolitana En Función Del Clima Organizacional". El presente estudio presentó el siguiente objetivo general contribuir a la mejora de la productividad en empresas del área metropolitana, dándole la prioridad a la generación de condiciones óptimas para el buen desempeño y desarrollo del recurso humano (el mejoramiento del clima organizacional). La población con la que se llevó a cabo la investigación fueron algunas de las empresas del área metropolitana de México. Y así mismo el presente estudio desarrollo las siguientes conclusiones respecto al tema la presente investigación ha culminado de manera positiva. Hemos recorrido un análisis de lo que pasa productivamente en nuestro país, dándonos cuenta de que a pesar de que somos los mexicanos muy trabajadores, no hemos podido aumentar la productividad en muchas empresas debido al desconocimiento, en muchos casos, de la importancia que tiene el clima organizacional. Se estableció en un primer momento que la productividad depende directamente del clima organizacional como una de las principales causas de nuestra baja productividad y hemos confirmado que, en efecto, la percepción que tenemos de nuestro ambiente laboral nos afecta anímicamente, ya que somos seres emocionales y no podemos negar nuestra condición humana.

La presente tesis permitirá tener un punto de vista internacional acerca de propuestas para mejorar la productividad en una empresa, para llegar a ello se tomaran factores que se hayan analizado en dicha investigación y que tengan gran influencia en la productividad, de tal modo que se tomaran dichos factores y se analizaran los que intervengan en el Laboratorio de análisis clínicos del Hospital Metropolitano de Chiclayo, para de esta manera llegar a un asertivo diagnostico en cuanto a productividad de igual forma que la investigación en el cual se está tomando como referencia.

Ochoa (2014) realizó su tesis a la cual le otorgo el título de "Motivación Y Productividad Laboral (Estudio Realizado En La Empresa Municipal Aguas De Xelaju Emax)". En dicho estudio se planteó el siguiente objetivo general Determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. Para

poder llevar a cabo dicho estudio se trabajó con la siguiente población el 50 de los 86 colaboradores de la empresa entre ellos directores, subdirector, jefes inmediatos, trabajadores de oficina y trabajadores de campo, que oscilan entre 25-60 años, con recursos económicos estables, de ambos sexos, de distintas religiones y de diferentes niveles académicos. Posteriormente se llegó a plantear las siguientes conclusiones la motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores.

En la presente tesis de investigación se toma en cuenta un punto importante como la motivación, lo cual permitirá realizar un análisis en cuanto a cómo se encuentra dicho factor en la empresa de estudio, servirá para poder formular un plan de mejora en la productividad en un futuro.

Salto (2014) en su tesis denominada Evaluación De La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Que Asiste A La Consulta En El Departamento Médico Del Instituto Nacional Mejía En El Periodo 2012, el cual tuvo como objetivo de estudio Analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Para llevar a cabo dicho trabajo investigativo fue necesario la participación de la siguiente población, la comunidad educativa del Instituto Nacional Mejía, constituida por personal docente (206), administrativo (43), servicios (36) y estudiantes (4537) (Secretaria del Instituto Nacional Mejía, 2012) que asisten regularmente en el período 2012. El trabajo en mención llegó a plantear las siguientes conclusiones acerca de la investigación no existe una adecuada información en postconsulta por parte del personal de Enfermería. Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente. El tiempo de espera en la preconsulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario. El 45% de

los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico.

En la presente tesis se tomarán como referencia aquellos ítems que han sido utilizados para medir la calidad de atención, si es que han utilizado algún programa, formato o plantilla de evaluación será de gran aporte si se determina que se puede aplicar el mismo criterio de evaluación en el proyecto de investigación a realizar.

Curillo (2014) llevo a cabo su tesis la cual tuvo por título “Análisis Y Propuesta De Mejoramiento De La Productividad De La Fábrica Artesanal De Hornos Industriales Facopa” el presente trabajo de investigación planteo el siguiente objetivo, realizar una propuesta de mejora a la Productividad en la Fabrica Artesanal de Hornos Industriales Facopa. Finalmente el trabajo en mención llegó a obtener las siguientes conclusiones, Se ha podido concluir que el programa planteado sería funcional, ya que por ejemplo productividad, señalización, capacitación entre otros temas propuestos son elementos que faltan a la planta de producción de la empresa y se tiene que tomar en cuenta ya que esto ayudaría a realizar cambios significativos y resultados beneficiosos.

Se concluye además con respecto al análisis de la empresa que se debe insertar un sistema de información entre el empleador y el trabajador debido a que la comunicación es de suma importancia y no la hay, reuniones, citas de mejora en producción inquietudes entre el operario y el empleador es necesario.

La tesis que se ha tomado como referencia servirá para tomar en cuenta la propuesta de mejora de la productividad y ver la posibilidad de poder adaptarla a la investigación en el Laboratorio de análisis clínicos del Hospital Metropolitano de Chiclayo, con la finalidad de poder aumentar y aprovechar la productividad en dicho hospital, confiando en los resultados obtenidos por la investigación referente.

Borré (2013) realizó su tesis sobre “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios

de Salud de Barranquilla”. El presente estudio tuvo como objetivo Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, durante los meses Agosto, Septiembre y Octubre del 2011. La población objetiva con la que se trabajó en el presente estudio estaba conformada por los pacientes que cumpliendo los criterios de inclusión, egresaron durante un trimestre del año 2011 (Agosto, Septiembre y Octubre). Las conclusiones obtenidas del siguiente trabajo de investigación fueron Es importante señalar que el SERVQHOS original, diseñado por Mira y Aranaz, es un instrumento que ha sido utilizado en más de cinco investigaciones sobre Calidad Percibida, mientras que el SERVQHOS-E, es un cuestionario validado recientemente en Colombia para medir Calidad percibida de la atención de Enfermería, por tanto, los hallazgos del presente estudio permiten mostrar la eficacia del mismo en la medición del fenómeno, pero también permite identificar aspectos relevantes de la calidad de atención de Enfermería desde el punto de vista del usuario, es decir, desde la percepción que cada uno de los pacientes tuvo en un tiempo determinado con el equipo de Enfermería durante la atención en la IPS pública centro de estudio.

La presente tesis será de gran utilidad debido a que gracias a ella puedo adaptar el modelo de medición de calidad SERVQHOS-E el cual es un instrumento validado a nivel internacional y que permitirá comparar escalas de medición internacional y adecuarlas al ámbito nacional, con la finalidad de poder desarrollar un mejor trabajo investigativo, y esperando resultados confiables y que ayuden a la problemática planteada en el presente trabajo de investigación.

A nivel nacional

Sánchez (2016) realizó su tesis la cual se denominaba “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016”. Se planteó el siguiente objetivo de estudio determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar

García”, mayo y junio 2016. Para llevar a cabo el estudio en mención se trabajó con la siguiente población todas las usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico, sin embargo con una muestra de 91 usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico, obtenidas por conveniencia y se llegaron a tener las siguientes conclusiones Por otro lado, las dimensiones de la calidad de atención según: respuesta rápida, la empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, en el Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016. Estuvieron presentes en las 12 preguntas de calidad de atención teniendo con el mayor porcentaje la fiabilidad, Interés del personal para solucionar cualquier problema de las usuarias con el 90%.

La tesis que se ha tomado como referencia será de gran utilidad para tomar en cuenta cual fue su programa de medición de la calidad de atención o qué tipo de instrumentos se utilizó para medir la calidad de atención, de esta manera viendo los resultados favorables obtenidos se podrán tomar en cuenta para plasmarlos evocándolo al estudio que se está realizando.

Ascencio y Armas (2016) en su tesis que llevo como título “Gestión Del Talento Humano Y La Productividad De Los Trabajadores De La Empresa Cartavio S.A.A. Provincia De Ascope-2015”. Y en el cual se planteó el siguiente objetivo de estudio determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A, Provincia de Ascope-2015. Para hacer posible la resolución del presente trabajo de investigación fue necesaria la intervención de la siguiente población Estuvo constituida por los 300 trabajadores del área de fábrica de la empresa Cartavio SAA durante el año 2015, y finalmente se llegó a concluir con respecto a lo investigado el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es regular, por cuanto no existe una orientación clara al cumplimiento de metas dentro de la empresa. El nivel de asociación de las dimensiones de la gestión del talento humano con las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es directa.

En este caso se habla también del Talento humano además de la productividad, lo cual permitirá tener en cuenta puntos clave para poder

formular una propuesta que mejore por completo o aumente en un porcentaje la productividad en la institución donde se realizara el estudio.

Mamani y Palomino (2016) llevaron a cabo su tesis a la cual denominaron “Factores Que Influyen En La Calidad De Atención De Enfermería, Desde La Percepción Del Usuario Del Hospital I Edmundo Escomel, Junio – Setiembre 2015”, para dicha investigación se tuvo como objetivo general Conocer los factores que influyen en la calidad de atención de Enfermería, desde la percepción del usuario del Hospital I Edmundo Escomel, Junio – Setiembre del 2015. Y el presente trabajo llego a la conclusión Los factores económicos que influyen en la calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario del Hospital I Edmundo Escomel en el periodo de Junio - Junio- Setiembre 2015. Son la condición laboral y el tipo de seguro con el que cuenta el usuario. Los factores sociales, edad de los usuarios, tiempo de hospitalización y tenencia de hijos influyen en la percepción de la calidad de atención de enfermería, en el Hospital I Edmundo Escomel, en el periodo Junio- Setiembre 2015.

La tesis de Mamani Y Palomino tendrán gran aporte para poder continuar con la resolución del proyecto de investigación puesto que ellos hablan sobre los factores que intervienen en la productividad, factores que podré analizar comparándolos con la población y pudiendo determinar cuál de esos factores son las más importantes y los que necesitan de mayor atención en el Hospital Metropolitano de Chiclayo.

Llagas y Hualtibamba (2015) realizaron su tesis la cual llevo por título “Propuesta De Un Cuadro De Mando Integral Como Herramienta Para Mejorar La Productividad De La Escuela De Postgrado De Ciencias Económicas De La Universidad Privada Antenor Orrego De La Ciudad De Trujillo 2014” para el siguiente trabajo investigativo se tuvo como objetivo general determinar cuál será la propuesta de Cuadro de Mando Integral como herramienta que permita mejorar la productividad de la Escuela de Post Grado de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego de la Ciudad de Trujillo 2014”. La población que se tomó para continuar con la investigación fue La población estuvo constituida por 7 trabajadores de la Escuela de Postgrado de Ciencias

Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo 2014. Asimismo, estuvo constituida por 120 estudiantes de la Escuela de Postgrado de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo 2014. Y se tuvieron como conclusiones se realizó una propuesta de cuadro de mando integral, teniendo como base el cuestionario aplicado al personal administrativo y clientes, como por ejemplo en la pregunta 5.4, el uso deficiente de indicadores evidenciado en la encuesta que indica que solo el 86% usa indicadores pero que no son suficientes para realizar sus tareas cotidianas, así mismo en la pregunta 5.6 el 71% consideró que no son suficientes los indicadores usados y que se necesita de otros indicadores que apoyen a medir su productividad.

Debido a los buenos resultados obtenidos en dicha tesis de investigación, se ha creído conveniente tomar como referencia las herramientas utilizadas para poder llegar a la mejora de la productividad.

Alva y Juárez (2014) en su tesis la cual se titula “Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014” decidieron plantear como objetivo de estudio Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Para desarrollar su trabajo de investigación contaron con la participación de la siguiente población Está conformado por 80 trabajadores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Trujillo, posterior a ello Alva y Juárez llegaron a plantear como conclusiones lo siguiente La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Porque es importante la satisfacción que tienen los colaboradores en su lugar de trabajo es que se ha tomado en cuenta dicha tesis, sin duda alguna se tiene que tomar en cuenta dicho punto al momento de interactuar con la población, debido que según el trabajo citado existe un relación directa de ambas variables, y que la productividad depende también de la satisfacción que tengan los colaboradores.

A nivel local

Cerquera y Nombera (2016) llevaron a cabo su tesis a la cual denominaron “Propuesta De Mejora De La Calidad De Servicios Del Centro De Esparcimiento Polita S.A.C – Callanca – Lambayeque Agosto 2013 – Diciembre 2014” el objetivo de estudio que decidieron plantear para su proyecto de investigación fue desarrollar una propuesta de mejora de la calidad de servicios del centro de Esparcimiento POLITA S.A.C – Callanca – Lambayeque. Y para llevar a cabo dicho estudio la población se determinó considerando el registro promedio de afluencia de clientes durante la semana, proporcionado por la Gerencia del Centro de Esparcimiento POLITA S.A.C. De acuerdo con el detalle en cuadro adjunto, a partir de un promedio de atenciones semanales de 560 personas, se ha segmentado en grupos considerando la frecuencia con que asisten al Centro de Esparcimiento POLITA S.A.C – Callanca – Lambayeque (12, 6, 3 y 1 vez al año), para establecer la población de 6,560 clientes que asisten en el año al Centro de Esparcimiento POLITA S.A.C – Callanca – Lambayeque. Pudiendo de esta forma llegar a las siguientes conclusiones Las dimensiones encontradas por la metodología factorial que mejor ilustran las expectativas en relación con la calidad del servicio a través de los instrumentos utilizados fueron: Atención al cliente y rapidez del personal, la segunda: Comida, Sazón y Variedad de platos; por último, Ambiente, Limpieza y Música. Estos puntos son los que determinan la calidad de servicio para los clientes del Centro de Esparcimiento POLITA S.A.C – Callanca – Lambayeque.

Dicha tesis será de gran aporte puesto que se tomará como referencia el contenido de la propuesta y determinar y analizar si es posible replantear dicha propuesta en la investigación que se desea presentar, se tiene en cuenta dicho

trabajo debido a los resultados que se han obtenido y que resultan ser prometedores y de gran ayuda en el presente estudio.

Reaño (2015) tuvo como proyecto de tesis “Propuesta De Mejora De La Productividad En El Proceso De Pilado De Arroz En El Molino Latino S.A.C”. Creyendo conveniente proponer el siguiente objetivo general Propuesta De Mejora De La Productividad en el proceso de pilado de arroz en el Molino Latino SAC la población con la que se llevó a cabo fue el personal del Molino Latino S.A.C, posteriormente se pudo llegar a las siguientes conclusiones Luego de realizar todas las actividades de identificación de las condiciones que limitan la productividad en el proceso de pilado de arroz, propuesta de corrección de las fallas de los equipos, e implementación de nuevas tecnologías, se logró incrementar la productividad en un 59,95%. Esto implica que la productividad incrementó de S/.17, 53 kg/h a S/. 28,04 kg/h. Con el 59,95% de la mejora de la productividad obtenida en el proceso de pilado de arroz, se obtiene una capacidad de producción de 6 500 kg/h, cantidad suficiente para cubrir con el plan de ventas para los 5 años siguientes (del 2015 al 2019), con 351 346 sacos/año.

Para mejorar la productividad se deben tomar en cuenta distintos factores, en este caso el trabajo que se está tomando como referencia habla sobre los procesos, los cuales son importantes para lograr una adecuada productividad, lo que permitirá dicha investigación será que se podrá tomar como un factor a evaluar los proceso que se rigen en el hospital metropolitano Chiclayo específicamente en laboratorio, para obtener los mejores resultados posibles.

Chu y Sánchez (2014) Realizaron su tesis la cual esta titulado de la siguiente manera Propuesta De Un Plan De Calidad Del Servicio Para Mejorar La Productividad De La Empresa Tortipan S.A.C., Chiclayo, 2013. Teniendo como objetivo general para su investigación Proponer un plan de Calidad del servicio para la empresa TortiPan S.A.C. - Chiclayo. Y contando con la participación de una población conformada por, está conformada por 5220 compradores que visitan TortiPan S.A.C. en un mes. Finalmente del trabajo de investigación se puede concluir La empresa TortiPan SAC muestra indicadores

de calidad del servicio bajos por lo cual el aporte que puede generar la aplicación del presente modelo puede ser significativo para la empresa. El presente plan proporciona una evaluación de la brecha entre el desempeño deseado y el real, junto con una graduación de la importancia de los criterios del servicio. Esto permite que la organización enfoque sus recursos. Para maximizar la calidad del servicio mientras que controla sus costos.

La tesis realizada por Chu y Sánchez ha sido tomada en cuenta por la gran similitud de objetivo y de título, el cual conlleva a realizar un análisis en sus resultados para determinar de forma rápida la viabilidad y posibles resultados y recomendaciones que se pueda plantear, teniendo en cuenta su cuestionario y los escenarios en los que se ha realizado dicha investigación.

Martínez (2014) quien realizó su tesis que se titula “Calidad De Atención Al Cliente En Las Agencias De Chiclayo Para Una Entidad De Microfinanzas” y que optó por plasmar como objetivo de estudio evaluar la calidad de la atención al cliente por sistema de “cliente oculto” y mediante encuestas fuera del local, en las Agencias ubicadas en el Centro Comercial Real Plaza, Agencia Principal Balta, Av. Balta y agencia Moshoqueque de la entidad de microfinanzas sujeta de estudio. Tomando como población para realizar el estudio a La entidad de microfinanzas tiene en promedio alrededor de 250 clientes día en las agencias Balta, Moshoqueque y Real Plaza, que son las de menor tamaño y tienen en promedio tres ventanillas de atención siempre activas. La agencia principal (Balta Principal) tiene en promedio 1,000 clientes días atendiendo en promedio 7 cajas siempre activas. En el caso de los clientes crediticios, estos se dan en menor proporción o similar, puesto que el 100% de clientes crediticios una vez desembolsado el crédito pasan por las ventanillas de operaciones. Y producto de la investigación se obtuvo las siguientes conclusiones Los resultados de la encuesta de cliente oculto, señalan que los procesos tienen a personalizarse antes que estandarizarse, así por ejemplo por la misma transacción en Moshoqueque puede demorar el doble que Balta o real Plaza. Dado que los procedimientos son los mismos, esto se debe a que el cliente primero pierde tiempo en la espera al no haber señalizador de colas y segundo, está sujeto a ser atendido por el personal o ser derivado, lo cual sucede a menudo, sobre todo con las operaciones complejas o las consultas de créditos. Por lo general

en agencias como Moshoqueque es muy difícil ser atendido, ya que el analista de turno deriva este proceso en personal joven, inexperto o no atiende, afectando el servicio.

El aporte que se ha podido rescatar en dicha tesis citada son conceptualizaciones que se han tomado en el marco teórico referencias bibliográficas para poder fortalecer el marco teórico y evaluar la calidad de atención comprando los modelos de distintos autores en dichos trabajos citados.

Carlos y Farroñán (2013) elaboraron su tesis la cual llevó por título “Propuesta Del Sistema De Inventario Génesis Para Mejorar La Productividad Del Almacén De La Empresa River Import Sac Chiclayo 2013” para dicha investigación se planteó el siguiente objetivo proponer el sistema de inventarios Génesis para mejorar la productividad del almacén de la empresa River Import SAC. Se trabajó con la siguiente población la muestra de nuestra investigación es de tipo censal, Está constituida por todos los trabajadores de la empresa RIVER IMPORT SAC, conformada por 20 trabajadores de la empresa la cual están incluido los vendedores corporativos, administrativos, contador , asistentes del área contable ,recursos humanos , caja y gerencia. Y finalmente se llegó a concluir en cuanto a la productividad tenemos que el área de almacén, cuenta con ineficiencias en cuanto a despachos de mercadería, manejo de stocks ,la minimización de tiempos, no es la adecuada para para poder tener una mejor efectividad al en el área de almacén. Finalmente se concluye en la elaboración de la propuesta de sistema de inventario Génesis, para mejorar la productividad del almacén de la empresa River Import SAC, para dar solución a las necesidades, que la empresa carece en la actualidad.

De la siguiente tesis citada se ha podido rescatar para ayudar a la investigación el marco teórico y referencias bibliográficas en cuanto al tema de productividad, debido a que es un tema prácticamente universal para cualquier empresa fue de gran aporte para este proyecto.

2.2. Estado del Arte

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 constructo. Últimos estudios confirman que la encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios de salud. El objetivo del estudio fue adaptar y validar encuestas para medir la satisfacción de los usuarios externos basados en la encuesta SERVQUAL, incorporando en su constructo los requisitos de calidad del usuario y principales actividades del proceso de atención en consulta externa y laboratorio de análisis clínicos. Estudio observacional, descriptivo y transversal, realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH). Constó de tres fases. En la primera se elaboraron las encuestas, en la segunda se evaluaron la validez y confiabilidad y en la tercera fase se aplicaron las encuestas. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. La aplicación de la prueba piloto, mostró un tiempo promedio de aplicación de la encuestas en 10,6 y 10,3 minutos en consulta externa y laboratorio de análisis clínicos respectivamente.

2.3. Base teórica científicas

Calidad

Sánchez, Flores y Martin (2011) Al referirse a calidad se relaciona con factores relativas a la durabilidad o resistencia que tenga un bien o servicio, así como también el precio que se le asigna, la disponibilidad y aceptación que estos tengan, y que de alguna manera u otra acaben por satisfacer a los usuarios (p.87)

Actualmente la calidad de atención es fundamental y vital para toda organización, ya que son las mismas evoluciones que se han venido realizando a nivel mundial lo que han hecho que los clientes sean más exigentes y que

busquen cada vez lo mejor de lo mejor, es decir buscan ir más allá del producto o servicio van por una nueva experiencia que cumpla con sus expectativas.

Donabedian (1991) Define por calidad al acomodamiento preciso de la atención de las necesidades específicas que tiene cada usuario, así mismo la calidad podría ser distinta para cada persona que tenga un estilo de vida diferenciado. (p.88)

Es importante poder determinar el estilo de vida que tienen las personas al cual se va a dirigir un negocio, una vez identificado se tienen que elaborar distintas acciones u estrategias que pretendan poder satisfacer sus necesidades y brindar la mejor experiencia.

Atención al cliente

Pérez (2006) Es el grupo de prestaciones que el cliente espera producto de la imagen, asignación de precios, calificación o reputación que tiene el servicio o producto que está recibiendo (p.06).

Para que la empresa pueda determinar cuál es el grado de calidad que deben brindar es necesario mirar a través del cliente y llegar a conocerlo, para que de esta forma exista una personalización en cuanto al trato de cada uno de ellos, puesto que no todos los clientes esperan el mismo producto, servicio o trato.

Calidad de atención al cliente

Pérez (2006) Simboliza una herramienta de plano estratégico la cual otorga a la empresa un valor agregado y esto hace que los clientes tengan posicionada en sus mentes el negocio como primera opción con respecto a los competidores (p.08)

La calidad de atención hace que la empresa sea vea distinta a las demás, es decir que tenga una estrategia de diferenciación frente a otras en cuanto al trato de los clientes, en cuanto a la satisfacción de los clientes, lo que conllevara a poner la empresa como primera y mejor opción.

Una mayor calidad en la atención al cliente, permite aumentar el grado de satisfacción y convierte la acción de compra de un cliente en una

experiencia de compra que supera sus expectativas y cumple con los estándares de calidad justos.

Importancia de la calidad de atención

Pérez (2006) La importancia que cobra el cliente y su percepción que tiene sobre la empresa o la calidad de atención, productos o servicios es sumamente alta puesto que es gracias a ellos que la empresa se mantenga a flote.

Por lo mencionado anteriormente las empresas se sienten en la obligación de mejorar y superar todas las expectativas día a día, dedicando tiempo y esfuerzo en realizar estrategias que resuelvan por completo o en gran medida las necesidades de los clientes (p.2)

Quien es el encargado de elegir la calidad de atención

Ramos (2004) Existen discrepancias acerca de que actualmente quien decide la calidad que tiene un establecimiento, producto o servicio ya no es el productor o proveedor, si no que el usuario es el que tiene la última palabra en cuanto a la calidad de atención.

Sin duda alguna hoy en día no es posible que el propio dueño determine si está brindando un servicio de calidad o no, porque las personas tienen distintas percepciones y tal vez para él sea más que suficiente el servicio o producto que está entregando pero al final son los clientes quienes dan a conocer sus malestares o aceptación, es por ello que se debe tener información acerca del estilo de vida y necesidades que tienen los usuarios para de ahí partir a un análisis acerca de la calidad.

La calidad de atención como ventaja competitiva

Larrea (1991) En el escenario de competidores, cada uno de ellos busca la diferenciación y sobresalir uno del otro al lograr tener una valoración por parte de los clientes superior en cuanto a atención al cliente, indirectamente están logrando una ventaja una diferenciación entre los competidores ya que por ese motivo los clientes tendrán preferencias o fidelidad a la empresa que este mejor valorada y reconocida.

Al lograr una ventaja competitiva por la atención al cliente no solo debe detenerse ahí, existen distintas formas de sobresalir, si bien es cierto los clientes son los que perciben la atención y es de suma importancia sobre salir ante la vista de nuestros clientes, para realzar la marca de la empresa o la empresa como tal. No se debe dejar de lado la diferenciación de costos o la variación en cartera de productos, que son también herramientas para convertirse en una empresa con ventajas competitivas.

Dimensiones de la calidad de atención

Aldana y Vargas (2014) La calidad está compuesta por tres factores el producto, la formación del cliente y finalmente el marketing y garantía, así mismo para determinar la calidad se pueden basar en los consumidores y el valor que le brindan, la calidad basada en el proceso y la calidad basado en la atención o servicio.

Sánchez, Flores y Martin (2011) Plantean en su libro a las siguientes dimensiones de calidad de atención:

Efectividad: Es el grado en el que se llega a lograr beneficios o efectos propuestos en condiciones normales de atención, es decir es el logro en cuanto a una meta determinada que se ha planteado al dirigirse a un cliente.

Eficacia: Es el grado donde se logra los objetivos planteados con los recursos que se les han sido otorgados, es decir cumplir con tus obligaciones encomendadas en el lugar tiempo y con las herramientas apropiadas y que tienes a la mano.

Aceptabilidad y humanidad: Se da cuando el usuario y la persona a cargo de la atención atraviesan por un panorama de armonía y amigable, evitando los conflictos y generando un ambiente adecuado y ameno para ambos.

Equidad y accesibilidad: Esto hace referencia a que el trato debe ser de igual forma para todos los usuarios, salvo excepciones físicas o por políticas empresariales, sin embargo se debe guardar la compostura y atender a todos de la mejor forma posible.

Eficiencia: Esto se refiere al logro de metas u objetivos planteados al momento de atender a un cliente o cuando el cliente adquiere un producto, es decir que se logra la satisfacción plena de los usuarios, clientes o consumidores con el mínimo de recursos otorgados, esto se logra cuando se hace uso oportuno e inteligente en el tiempo exacto que se requiere.

Empoderamiento: Es la información que se le da a los clientes acerca de lo que va a adquirir o consumir, decisiones que influyen fuertemente en la decisión de compra de los clientes, este punto se debe tener en cuenta pues es crucial y determinante para que el cliente pueda elegir a la empresa o a la competencia.

Larrea (1991) Por otro lado toma los factores de Paul Filipo

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Tangibilidad

Cortesía

Competencia

Seguridad

Credibilidad

Accesibilidad

Comunicación

Comprensión y conocimiento del cliente

Llegando a quedarse con Parasurman, Zeithaml y Berry quienes llegaron a resumir a cinco los factores de Paul Filipo.

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Tangibilidad

Aseguramiento (dentro de este ítem se encuentran credibilidad, cortesía, seguridad y competencia)

Empatía (Dentro de él se agrupan comunicación, comunicación hacia el cliente, accesibilidad)

Productividad

Lefcovich (2009), Productividad se le define a la reciprocidad entre la cantidad de bienes y servicios que han llegado a producirse y la cantidad de recursos utilizados. En la elaboración la productividad sirve para evaluar el beneficio de los talleres, la maquinaria, los equipos de trabajo y los colaboradores.

Productividad en términos de colaboradores es equivalente de rendimiento. En un enfoque metódico se dice que algo o alguien son productivos con una porción de recursos (Insumos) en un determinado tiempo y se obtiene el máximo de productos.

La productividad en los términos de maquinaria y equipos está dada como parte de sus especificaciones técnicas. En cambio con el recurso humano o los trabajadores. Deben de considerarse factores que influyen en su desenvolvimiento

La productividad es la concordancia entre una cantidad determinada de producción y ciertos insumos. La productividad no necesariamente viene a ser el resultado de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es un resultado que se mide en lo bien que se han mezclado y utilizado los recursos para lograr determinados índices de producción.

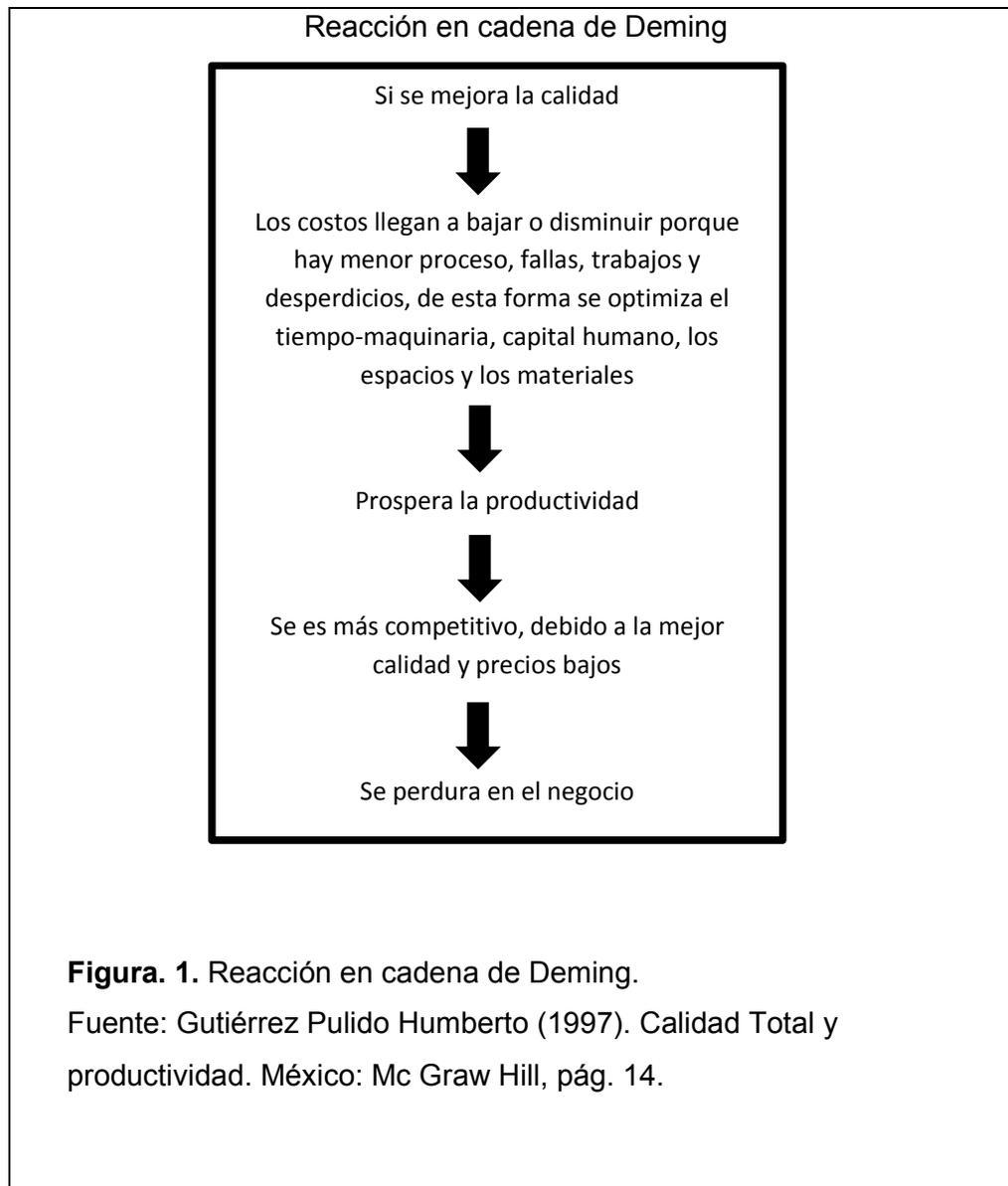
Rivas (2003) conceptualiza a la productividad como “la reciprocidad entre la producción de un bien y los insumos que intervienen en su transformación”. Definición que por varios años valió como marco de referencia para que puedan darse las operaciones en las áreas primordialmente de producción de las empresas, pero tal y como hace hincapié Rivas Tovar, el significado de productividad lleva incluido varios conceptos que le dan una

distinta visión pero a la vez están dentro de él, tales como: eficiencia, eficacia, rentabilidad y competitividad.

Eficiencia tiene por significado elaborar productos de altamente en calidad con un tiempo muy corto de elaboración. Es de suma importancia plantearse la interrogante de si los bienes elaborados eficientemente son hoy en día necesarios. Efectividad se refiere más a los resultados de la producción. Tomando como ejemplo al sector privado, efectividad podría representar generar beneficios y salvaguardar la participación del mercado futuro.

Sumanth (1994), va más allá de los conceptos antiguos y ya conocidos y afirma de que productividad significa simplemente aumentar la producción, y de que este concepto solo es excepcional en las áreas productivas; asimismo de la equivocada interpretación de que productividad (cantidad) y calidad (calidad) son conceptos afrontados tanto en su inicio como en la definición de su objetivo.

Productividad no se resume simplemente al aumento de la producción, una empresa puede aumentar su producción sin que necesariamente la productividad se incremente, si se toma como ejemplo que los costos incrementan desmedidamente y desproporcionadamente, obviamente la empresa va a ir directamente hacia el fracaso porque tiene que existir un control en cuanto a costo para poder obtener también la diferenciación y poder manejar mejor los precios, caso contrario si la producción aumenta y los costos son relativamente bajos eso es productividad porque se está sacando provecho, beneficios para la empresa. Tal como se puede inferir de la figura 1.



La productividad y su importancia:

Gutierrez (1997) Los beneficios que se generan con el aumento de la productividad acceden a obtener superiores índices de ingreso, y con ello la organización puede fortalecer su posicionamiento para de esta forma estar a la altura competitivamente en este mundo globalizado.

El aumento de la eficacia y la calidad en la mano de obra con lleva el aumento las utilidades brutas a la empresa. La productividad se origina resultado del aumento económico y la mejora del equilibrio de vida, para reducir ese círculo de pobreza, desempleo. Mediante el incremento de la productividad genera un equilibrio mejorado en la economía como políticas de la sociedad, esto intervendrá en el ambiente social, político, cultural y motivación a los colaboradores para que trabajen eficientemente para lograr aumentar la productividad.

Dimensiones de la Productividad:

Cequea (2011), en su investigación se halló que numerosos autores concuerdan en la naturaleza multidimensional de la productividad. Asimismo, concuerdan en que no se depende de una sola escala para hallar subjetivamente la productividad y que haya sido admitida y comprobada en su fiabilidad y validez.

En aquel estudio se aprobó la presencia de una dimensión psicológica, psicosocial y de estructura en los factores examinados. Se alcanzaron las relaciones causales entre los elementos anticipadamente definidos como constructor y la productividad, con base a la teoría de referencia y a los resultados derivados por el modelo.

Con el propósito de completar dicha investigación se planteó un instrumento para la medición de la productividad del capital humano, que concentra factores tales como: la motivación, la participación y la satisfacción en el trabajo, la cohesión, la alineación y desarrollo, entre otros. En la tabla 1,1; se presentan las dimensiones que serán de gran significado para la evaluación del capital o talento humano con respecto a la productividad.

Dimensiones de la Productividad:

Cequea (2011), en su investigación se halló que numerosos autores concuerdan en la naturaleza multidimensional de la productividad. Asimismo, concuerdan en que no se depende de una sola escala para hallar

subjetivamente la productividad y que haya sido admitida y comprobada en su fiabilidad y validez.

En aquel estudio se aprobó la presencia de una dimensión psicológica, psicosocial y de estructura en los factores examinados. Se alcanzaron las relaciones causales entre los elementos anticipadamente definidos como constructor y la productividad, con base a la teoría de referencia y a los resultados derivados por el modelo.

Con el propósito de completar dicha investigación se planteó un instrumento para la medición de la productividad del capital humano, que concentra factores tales como: la motivación, la participación y la satisfacción en el trabajo, la cohesión, la alineación y desarrollo, entre otros. En la tabla 1 se presentan las 10 dimensiones que serán de gran significado para la evaluación del capital o talento humano con respecto a la productividad.

Tabla 1

Dimensiones de la productividad del factor humano contempladas en el instrumento

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Motivación	Voluntad o esfuerzo por parte del individuo o colaborador para lograr las metas y objetivos de la organización.
Satisfacción Laboral	Actitud que tiene el colaborador con respecto a sus actividades diarias que desempeña en la organización, es decir el grado de comodidad que siente en su centro laboral y en las funciones en las que se desempeña.
Competencias	Características individuales que tienen las personas, también pueden ser aptitudes habilidades que son innatas o adquiridas a través del tiempo y que permiten diferenciarse de otras personas, esas competencias se relacionan con los objetivos de la organización y ayudan a contribuir sus metas.
Participación	Se pronuncia cuando los colaboradores deciden involucrarse de forma positiva con la organización, brindando todo tipo de ayudas y sugerencias, es decir cuando la organización permite al individuo ser parte de la toma de decisiones, para llegar a un beneficio común.
Trabajo en equipo y Cohesión	Conjunto de esfuerzos que conllevan a un grupo de colaboradores a trabajar en conjunto por un bienestar común y para resolver distintos conflictos o tareas empresariales que se lleguen a plantear, así mismo se mejora el clima y se fomenta el compañerismo entre los colaboradores.
Manejo de Conflictos	Este procedimiento se pronuncia cuando existe en la empresa o en un grupo de compañeros ciertas diferencias que conllevan al brote de mal entendidos o

	problemas personales que a la larga dañarían a la organización, sin embargo al manejar los conflictos se pueden evitar y fortalecer el clima en la empresa.
Cultura Organizacional	Fenómeno de grado psicosocial vigente en la organización, resultado de un sinnúmero de creencias costumbres, culturas, religiones y valores de casa y empresariales que se relacionan en la empresa, esta cultura organizacional permite que la organización y los colaboradores tenga una identidad frente a otras y que ante el público y trabajadores se defina como una institución distinta.
Liderazgo	El liderazgo es un fenómeno que no se da en todas las áreas de las organizaciones y que no son innatas de todas las personas, solo de aquellas que tienen orientación al logro, resultados y que se preocupan por todo el equipo de trabajo.
Formación y Desarrollo	Proceso de la empresa para optimizar y aumentar las competencias de los colaboradores y llenarlos de las capacidades que se requieren para poder desarrollar las funciones de manera correcta y con respecto a los objetivos de la organización.
Clima Organizacional	El clima organizacional son todas aquellas apreciaciones compartidas por todos y cada uno de los miembros de una organización respecto al centro de labores, y su ambiente en el que los trabajadores están inmersos. Está influenciada por la cultura organizacional y tiene gran impacto en los trabajadores y su desempeño, ya que depende de ellos mismos llevar un clima armonioso y efectivo para laborar.

Fuente: Adaptado de Cequea (2011),

2.4. Definición de la terminología

CALIDAD

Impuesta por el cliente; la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido. (Drucker, 2003)

CALIDAD TOTAL

La calidad Total, persigue la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y de la organización, con la participación de todas las personas que la forman y reduciendo los costes. (Conca y Molina, 1998)

CLIENTE

Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa o que compra habitualmente en un comercio. (Alcázar, 2015)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos. (Robins,2009)

EFICIENCIA

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. (Barrios, 2007)

PRODUCTIVIDAD

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. (Bain, 2003)

PROCESOS

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias. (Robbins, 2005)

SERVICIO

Organización, con su personal y medios, que se encarga de realizar un trabajo que satisface determinadas necesidades de una comunidad. (Hoffman, 2011)

TALENTO HUMANO

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc. (Ibáñez, 2009)

CAPÍTULO III:
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Descriptivo. De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, (2010), este tipo de investigación tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una más o variables en una población, para el caso en estudio se estudió la situación de la empresa en cuanto a la administración de contratos para describir todo lo relacionado a la situación de la variable.

Propositiva. Este tipo de investigación consiste en elaborar una propuesta, como solución a un problema con base en los resultados del proceso de investigación. La investigación propositiva se ocupa de cómo debería ser las cosas para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. Para el caso en estudio, a partir del estudio descriptivo se identifica la necesidad y se propone una solución a través de la propuesta de la investigación.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal. Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2010), lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Además, se han recolectado los datos en un sólo momento, en un tiempo único por lo que es transversal.

Se utiliza el diseño descriptivo simple siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

O = Información a recoger:

P = Propuesta:

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población uno, para este trabajo de investigación estuvo constituida por los 10 colaboradores (6 tecnólogos médicos, 3 biólogos y 01 administrador del laboratorio que es técnico en laboratorio y economista)

La población dos, también a su vez estuvo conformada por los 1160 pacientes que mensualmente, han requerido el servicio de análisis clínicos en ambos hospitales Metropolitano (870) y Clínica Chiclayo (290).

3.2.2. Muestra

La muestra coincide con la población en el caso de la conformada por los colaboradores

Para la población conformada por los clientes se trabajó con el método probabilístico porque todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, para lo cual se calculó con la siguiente fórmula para una población finita.

Donde:

n : Tamaño de la muestra

N : Población de estudio

E : Margen de error (7%)

Z²: Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido (95%) utilizando la tabla, o función de la distribución normal estándar, se puede calcular el valor de Z, que sería 1.96.

p *q : Probabilidad con las que se presenta el fenómeno (50%)

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Solución:

$$n = \frac{1,96^2 * 1160 * 0,5 * 0,5}{0,07^2 (1160 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 168 \text{ clientes}$$

3.3. Hipótesis

La calidad de atención incide en la productividad del laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo 2017.

3.4. Variables

Calidad de atención:

Según Zeithaml , Berry y Parasuraman(1993).Determina que la calidad de servicio es beneficioso por que crea verdaderos clientes en la cual se sienten contentos al elegir una empresa después de experimentar sus servicios; conllevando a que utilizen de nuevo el servicio, y por ende hablaran de la empresa positivamente con otras personas.(p.11).

Productividad:

Cequea (2011), en su investigación se halló que numerosos autores concuerdan en la naturaleza multidimensional de la productividad. Asimismo, concuerdan en que no se depende de una sola escala para hallar subjetivamente la productividad y que haya sido admitida y comprobada en su fiabilidad y validez. En aquel estudio se aprobó la presencia de una dimensión psicológica, psicosocial y de estructura en los factores examinados. Se alcanzaron las relaciones causales entre los elementos anticipadamente definidos como constructor y la productividad, con base a la teoría de referencia y a los resultados derivados por el modelo.

3.5. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica e Instrumento	Índice
Calidad de atención	ASPECTO TANGIBLE	En el laboratorio Vivilab SAC. Cuentan con equipos para procesamiento de muestras y de apoyo modernos	Encuesta/ Cuestionario	1.-Total desacuerdo
		Presentan instalaciones físicas confortables y debidamente distribuidas con áreas mínimas para un laboratorio de anan de análisis clínicos.		
		En el hospital y oficina tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso, para los pacientes		
		Poseen una apropiada señalización intrahospitalaria, especialmente dentro del área de laboratorio		
		Presentan profesionales uniformados y pulcros.		
	CONFABILIDAD	Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos.		3.-Indiferente
		Los colaboradores siempre se muestran predisuestos a solucionar problemas		
		Muestran Interés por cumplir con la entrega de los resultados de los análisis en el tiempo prometido.		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Brindan atención eficiente		4.-De acuerdo
		Brindan información clara y sencilla sobre el proceso de toma de muestra, procesamiento y el tiempo para la emisión de los resultados.		
		Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente.		
		Brindan atención personalizada al usuario		
		Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio.		
	SEGURIDAD	Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios.		5.-Totalmente de acuerdo
		Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención.		
Existe privacidad durante la atención.				
EMPATÍA	Tienen un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite.			
	Le ofrecen la alternativa de remitir al correo del cliente, los resultados de los análisis, a solicitud de este.			
	Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.			
	Según la gravedad del paciente u otras circunstancias, conoce Ud si el laboratorio toma las muestras en su domicilio o donde se ubique el paciente.			
Fuente: Adaptado del modelo SERVQUAL , propuesto por Zeitzmal, Berry y Parazuraman				52

Tabla 3

Operacionalización de la variable productividad

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica e instrumento	Índice
Productividad	Motivación	Identidad de la tarea	Encuesta/ Cuestionario	1.-Total desacuerdo
		Responsabilidad con la tarea		
		Importancia de la tarea		
	Satisfacción Laboral	Condiciones físicas		2.-Desacuerdo
		Beneficios laborales		
		Políticas administrativas		
	Competencias	Habilidad para el trabajo asignado		3.-Indiferente
		Identificación con la empresa		
	Participación	Cumplimiento de tareas encomendadas		4.-De acuerdo
		Relaciones adecuadas con los colaboradores		
	Trabajo en equipo y cohesión	Orientación hacia los resultados		5.-Totalmente de acuerdo
		Manejo de Conflictos		
	Cultura Organizacional	Orientación hacia las personas		5.-Totalmente de acuerdo
		Liderazgo		
	Formación y Desarrollo	Grado de Relación de jefe con subordinado		5.-Totalmente de acuerdo
Resultados de trabajo de líder con subordinado.				
Clima Organizacional	Metas realizadas con equipo de trabajo	5.-Totalmente de acuerdo		
	Capacitaciones constantes			
	Auto capacitación			
	Ambiente adecuado de trabajo			

Fuente: Elaboración propia

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

A) Método Mixto (Cuanti-Cualitativo):

- a. **El método cuantitativo**, será utilizado al momento de analizar y procesar la información de las encuestas y lograr con ello datos numéricos reales y verídicos que apoyen la sustentación del problema.
- b. **Método cualitativo**: Con la investigación cualitativa se buscará entender los fenómenos sociales desde nuestra propia perspectiva, desarrollando descripción, análisis y explicación de lo interesado.

B) Método de observación: Será el proceso de conocimiento por el cual se percibirá deliberadamente ciertos rasgos existentes en el objeto de estudio.

C) Método inductivo: Dicho proceso inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusión y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observación.

D) Método deductivo: Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.

E) Método de Análisis: Proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. de esa manera se establece la relación causa-efecto entre los elementos que compone el objeto de investigación.

F) Método Estadístico: Análisis estadístico de las técnicas de investigación a desarrollar.

3.5.1. Técnicas de investigación: De acuerdo a la naturaleza de la presente investigación se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos:

 **Técnicas:**

Encuesta

Observación

 **Instrumento:**

Cuestionarios

3.5.2. Procedimiento para la recolección de datos:

Inicialmente se realizará el cuadro de Operacionalización, iniciando por la identificación de las variables a estudiar y sobre la cual se va a recolectar información, la cual debe ser verdadera.

Quando se habla de Operacionalización de las variables nos estamos refiriendo al proceso mediante el cual logramos convertir las ideas de investigación expresadas en los objetivos y/o hipótesis formuladas, en acciones específicas que permitan su valoración real mediante la aplicación de las estrategias y procedimientos que permitan determinar su manifestación real en la realidad estudiada. Para lograr esto se descomponen en otras más específicas llamadas dimensiones y éstas se transforman en indicadores. Es decir, consiste en precisar que aspectos de los que se busca y que están expresados en los objetivos específicos de la investigación, vamos a precisar a través de los diferentes instrumentos utilizados para la recolección de la información. Con ello se logrará realizar una encuesta confiable y efectiva puesto que se logrará obtener información verídica, logrando encontrar los problemas que afronta la empresa y poder aplicar métodos y desarrollar una propuesta factible y viable para la organización y conseguir grandes mejoras en la organización.

3.5.3. Análisis Estadísticos e Interpretación de Datos:

En el presente trabajo se prevé organizar de manera ordenada y estadística los datos recolectados siendo procesados a través de software: SPSS que facilitaran la obtención de los resultados, y de esta manera se analizará para llegar a las conclusiones.

3.5.4. Criterios Éticos:

Durante el desarrollo de la investigación se hizo uso de los principios de la ética personalista, los investigadores presentan 3 principios éticos fundamentales:

Principio del valor fundamental de la vida humana:

Implica que todas las dimensiones del ser que participan, integran o expresan la dignidad personal, son objeto de respeto. Tales dimensiones tienen sentido en el todo de la persona y no pueden ser consideradas como un medio disponible para la maximización de lo útil o placentero. Es así que, para efectos de la investigación, se tuvo pleno respeto, en cuanto a la dignidad de todos los participantes, sin cuestionarse los discursos que hayan podido ser vertidos durante el desarrollo de la misma.

Principio de Libertad y responsabilidad:

Una persona tiene la libertad para conceder o no la intervención sobre sí pero, y éste es un punto importante, tiene a la vez la responsabilidad de que su elección esté en consonancia con su propia dignidad y con lo que él es; mientras que una persona consigo misma tiene un compromiso de respeto, puesto que ni él se ha hecho a sí mismo ni él se da la dignidad y el valor que tiene. Todas las personas que han participado de este estudio, lo han hecho, haciendo uso pleno de su libertad, asumiendo la responsabilidad de su elección con la firma del consentimiento informado. Los investigadores, asumieron con responsabilidad, velar porque la información obtenida de los informantes, sea utilizada sólo con fines de investigación.

Principio de Totalidad:

Se fundamenta en el hecho de que la corporeidad humana es un todo unitario resultante de la conjunción de partes distintas que están unificadas orgánica y jerárquicamente en la existencia única y personal. La aplicabilidad del principio está condicionada por la naturaleza del todo, de las partes y de su relación mutua y la necesidad o conveniencia de procurar una mejor condición, existencia o actuación del todo.

3.5.5. Criterios de rigor científico:

Durante toda la investigación, se siguió algunos Criterios de Cientificidad, se consideraron para evaluar la calidad científica del estudio los siguientes criterios:

La Credibilidad:

Se logró cuando los hallazgos del estudio fueron reconocidos como «reales» o «verdaderos» por las personas que participaron en el estudio y por aquellas que han experimentado o estado en contacto con el fenómeno investigado. La credibilidad se refiere a cómo los resultados de una investigación son verdaderos para las personas que fueron estudiadas y para otras personas que han experimentado o estado en contacto con el fenómeno investigado; en la presente investigación se hizo la recolección de datos e información de las propias fuentes primarias, mediante la encuesta, produciendo hallazgos conocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que piensan y sienten.

La Auditabilidad o confirmabilidad:

Este criterio se refiere a la habilidad de otro investigador de seguir la pista o la ruta de lo que el investigador original ha hecho. Para ello es necesario un registro y documentación completa de las decisiones e ideas que el investigador haya tenido en relación con el estudio. Esta estrategia permite que otro investigador examine los datos y pueda llegar a conclusiones iguales o similares a las del investigador original siempre y cuando tengan perspectivas

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y figuras.

Tabla 4

Nivel de la calidad de servicio del laboratorio clínico Vivilab SAC

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1
Insatisfecho	27	16
Regular	76	45
Satisfecho	42	25
Muy satisfecho	22	13
Total	168	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del laboratorio clínico Vivilab SAC-Chiclayo 2017

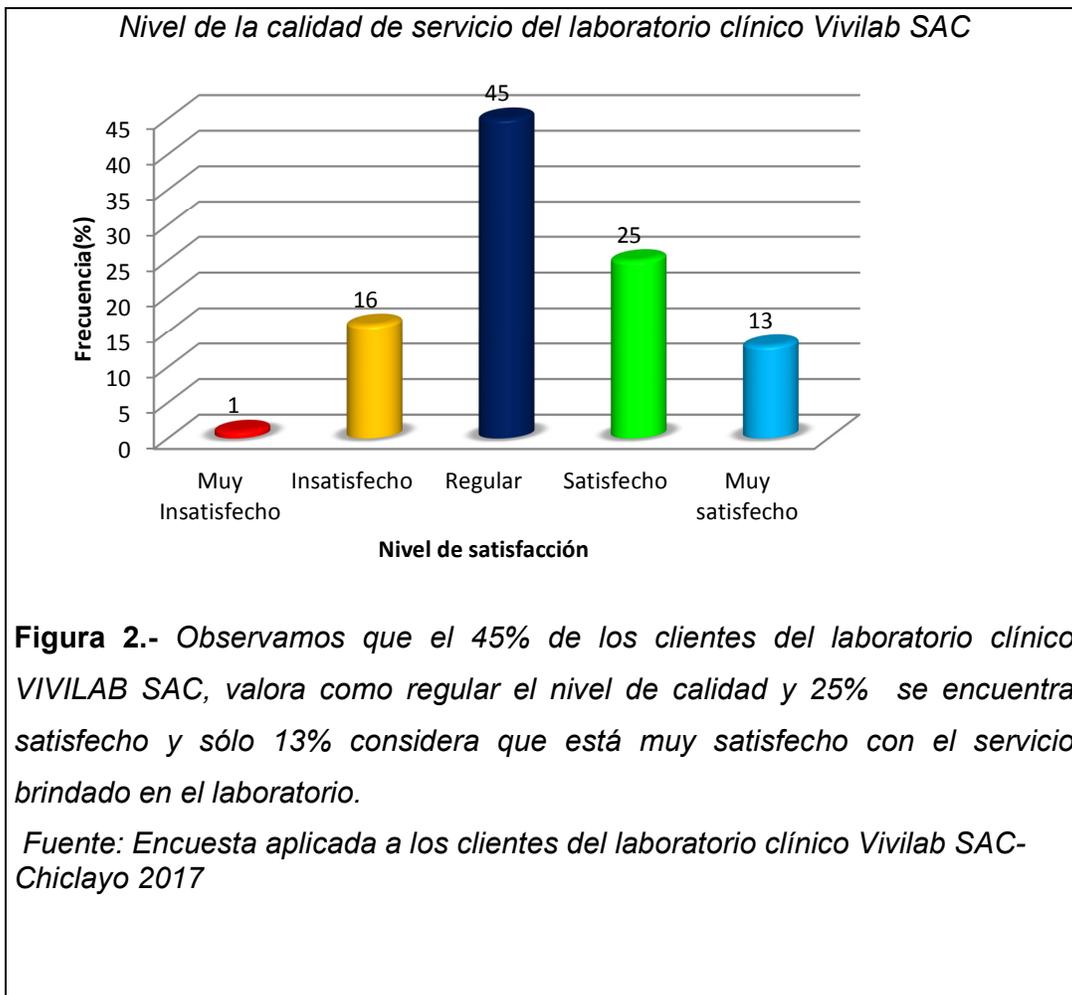


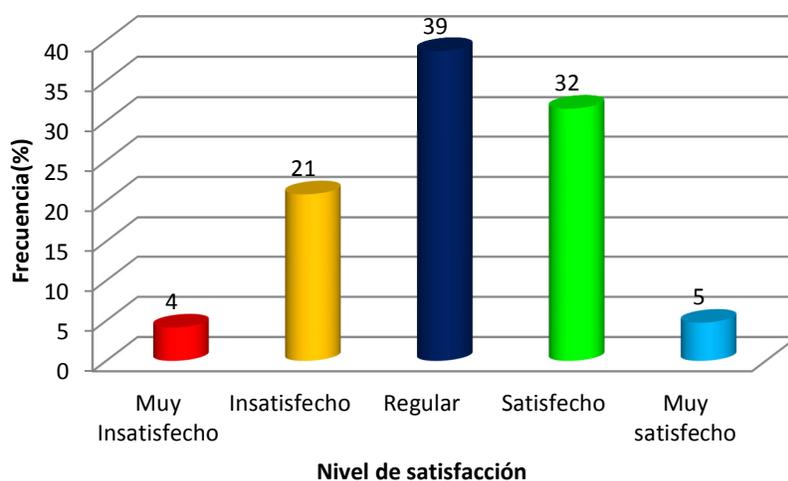
Tabla 5

Nivel de calidad de servicio, según tangibilidad del laboratorio clínico Vivilab SAC.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	7	4
Insatisfecho	35	21
Regular	65	39
Satisfecho	53	32
Muy satisfecho	8	5
Total	168	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del laboratorio clínico Vivilab SAC-Chiclayo 2017

Nivel de calidad de servicio, según tangibilidad del laboratorio clínico Vivilab



SAC

Figura 3: Observamos que sólo el 05% de los clientes del laboratorio clínico VIVILAB SAC, se encuentran muy satisfechos con la dimensión aspectos tangibles, 32% se encuentran satisfechos, un 39% tienen un nivel regular de satisfacción y un 25% de ellos manifiesta estar insatisfecho o muy insatisfecho con el servicio. Ello se debe a que en los ambientes asignados para laboratorios donde brindan el servicio no existe la adecuada señalización, privacidad y comodidad para la toma, entrega de muestras y resultados.

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del laboratorio clínico Vivilab SAC-Chiclayo 2017

Tabla 6

Nivel de calidad de servicio, según la confiabilidad del laboratorio clínico Vivilab SAC.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	3	2
Regular	20	12
Satisfecho	62	37
Muy satisfecho	82	49
Total	168	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del laboratorio clínico Vivilab SAC-Chiclayo 2017

Nivel de calidad de servicio, según la confiabilidad del laboratorio clínico Vivilab SAC.

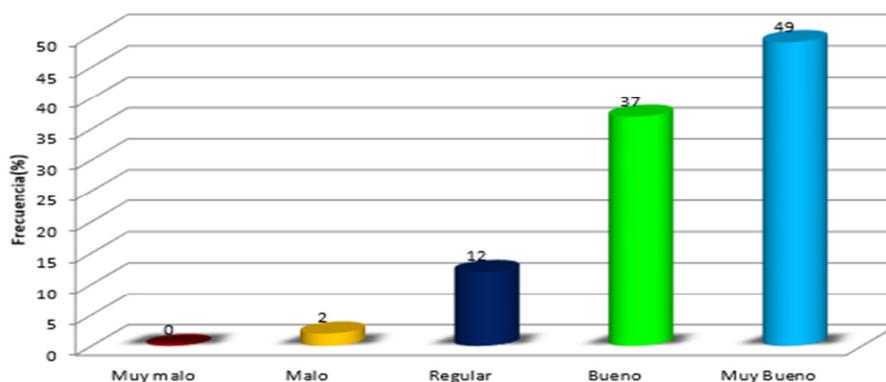


Figura 4 Los resultados evidencian que el 49% de los clientes del laboratorio clínico VIVILAB SAC, consideran como muy buenos y confiables los resultados de los análisis clínicos del citado laboratorio, pues han contribuido a un buen diagnóstico y ello ha permitido que incluso recomienden el servicio, analizando sólo este aspecto y un restante 37% lo considera como bueno y 12% como regular.

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del laboratorio clínico Vivilab SAC-Chiclayo 2017

Tabla 7

Nivel de calidad de servicio, según capacidad de respuesta del laboratorio clínico Vivilab SAC.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Regular	20	12
Satisfecho	60	36
Muy satisfecho	87	52
Total	168	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del laboratorio clínico Vivilab SAC- Chiclayo 2017

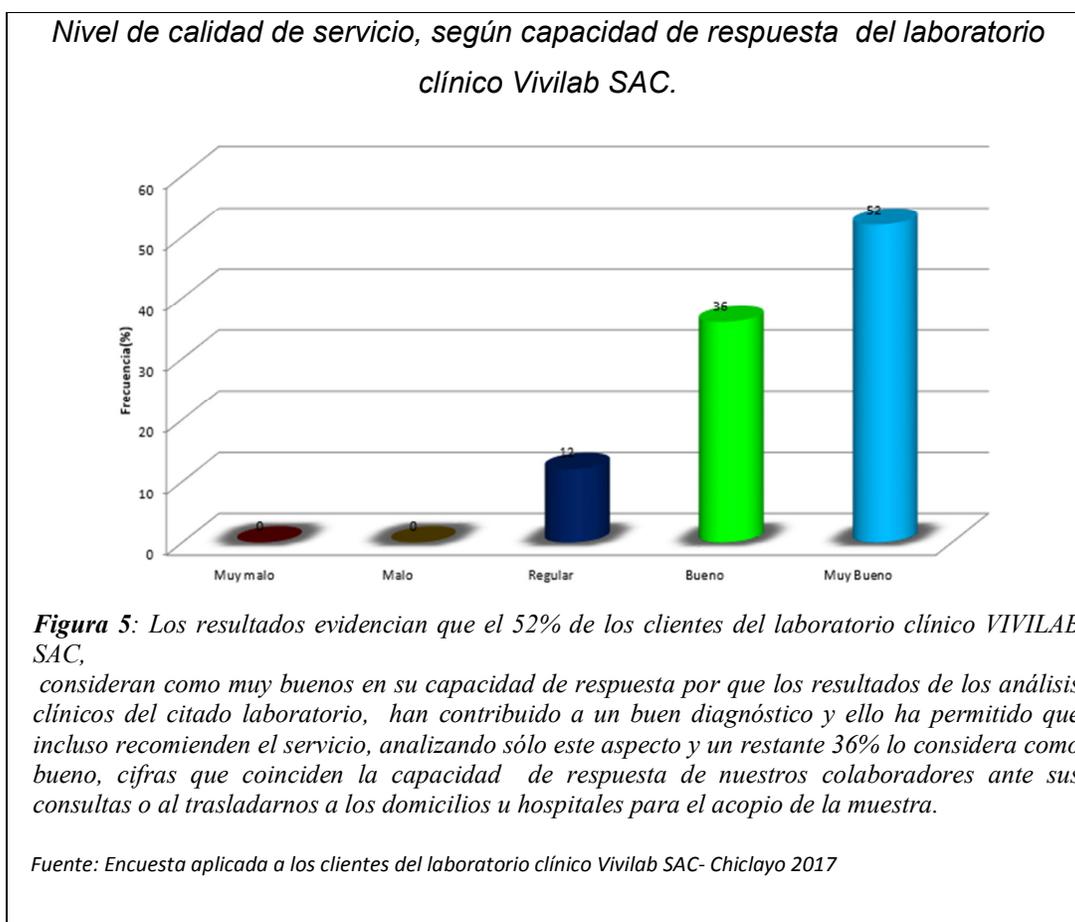


Tabla 8

Nivel de calidad de servicio, según la seguridad del laboratorio clínico Vivilab SAC.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	2	1
Regular	18	11
Satisfecho	67	40
Muy satisfecho	81	48
Total	168	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del laboratorio clínico Vivilab SAC-Chiclayo 2017

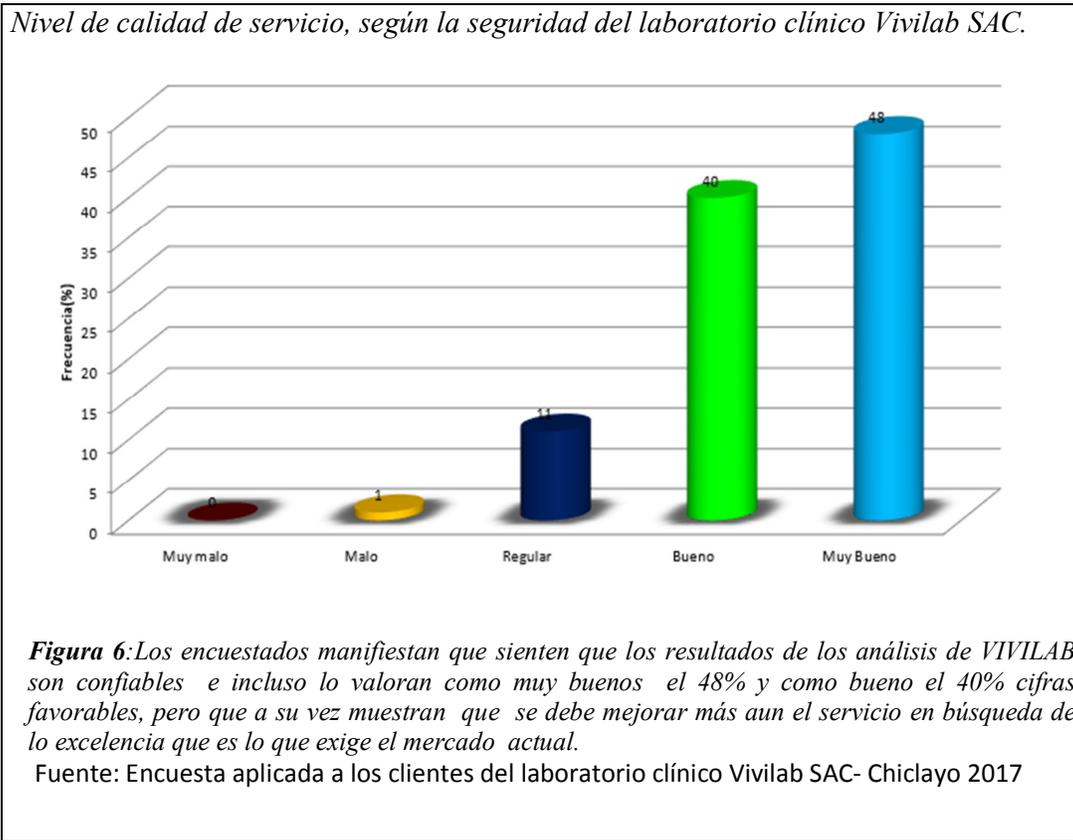


Tabla 9

Nivel de calidad de servicio, según la empatía de los colaboradores del laboratorio clínico Vivilab SAC.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1
Insatisfecho	5	3
Regular	45	27
Satisfecho	62	37
Muy satisfecho	54	32
Total	168	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del laboratorio clínico Vivilab SAC- Chiclayo 2017

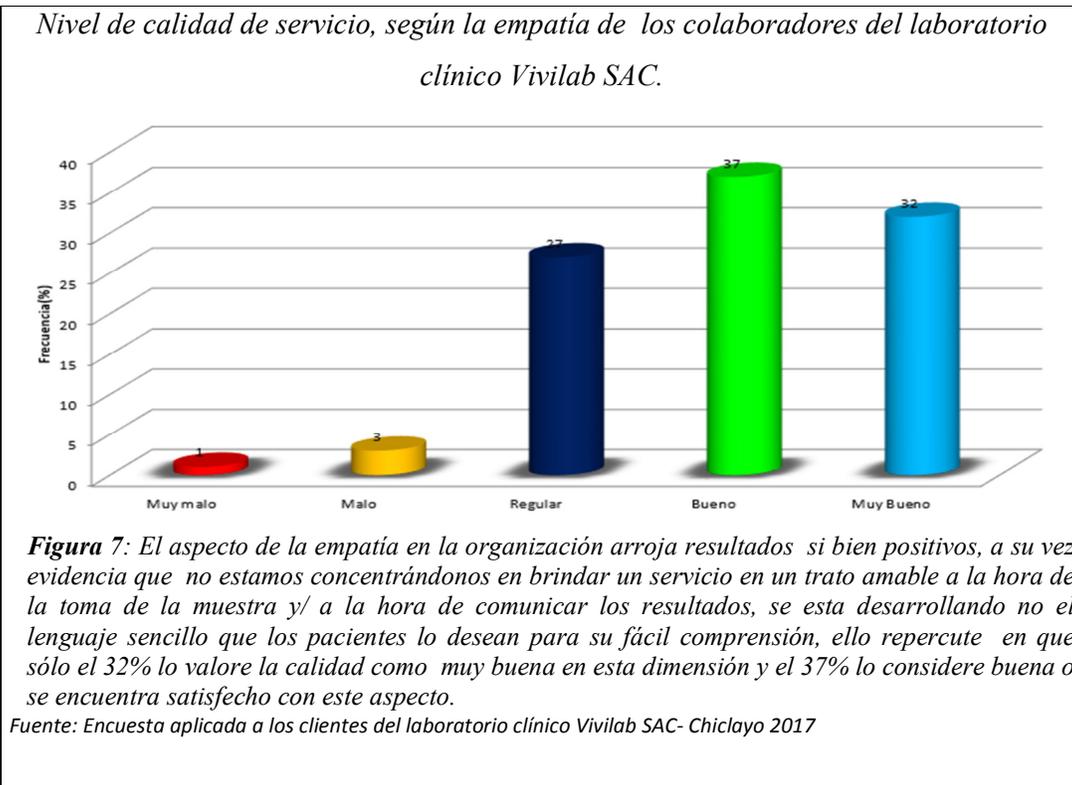
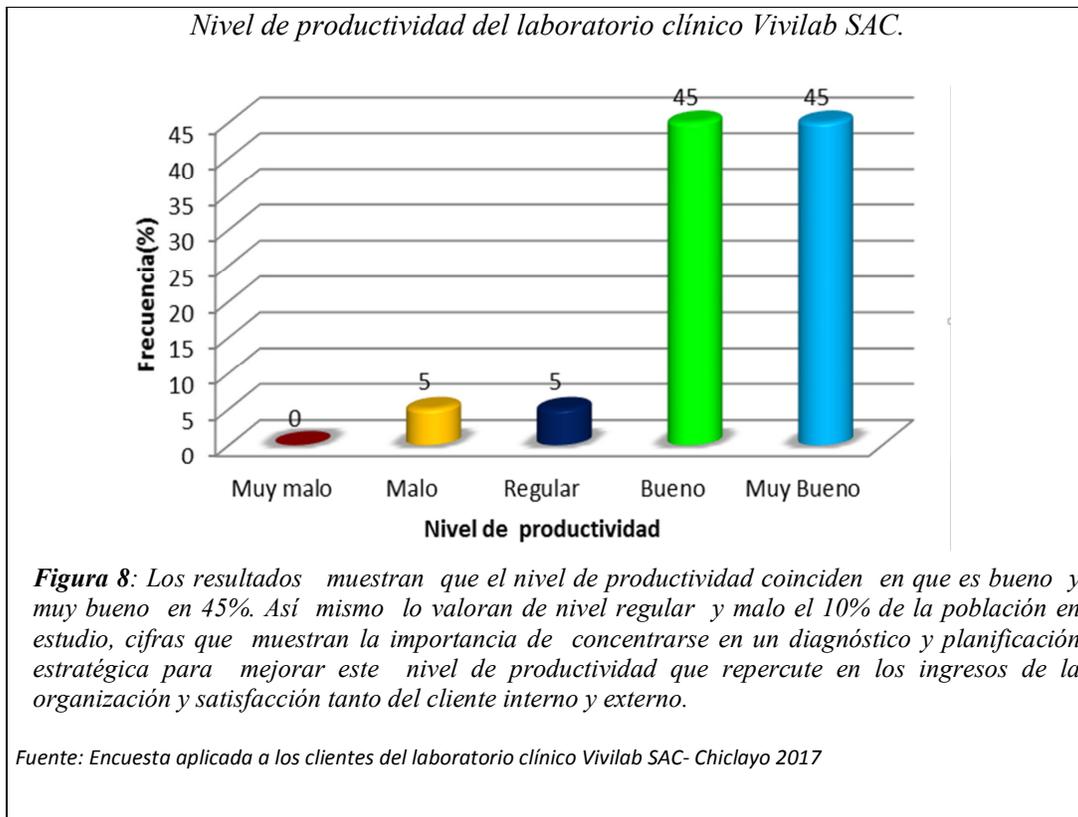


Tabla 10

Nivel de productividad del laboratorio clínico Vivilab SAC.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0
Malo	1	5
Regular	1	5
Bueno	9	45
Muy Bueno	9	45
Total	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del laboratorio clínico Vivilab SAC- Chiclayo 2017



4.2. Discusión de Resultados

El plan de mejora de la calidad de servicio, contempla un programa de capacitación orientado a la optimización de los recursos, a una mejor señalización, así mismo el trato amable y la comunicación de los resultados en un lenguaje sencillo a los pacientes y familiares.

Observamos que el 45% de los clientes del laboratorio clínico VIVILAB SAC, valora como regular el nivel de calidad y 25% se encuentra satisfecho y sólo 13% considera que está muy satisfecho con el servicio brindado en el laboratorio, coincide con los resultados encontrados por Sánchez (2016) realizó su tesis la cual se denominaba “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016”. Se planteó el siguiente objetivo de estudio determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. Para llevar a cabo el estudio en mención se trabajó con la siguiente población todas las usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico, sin embargo con una muestra de 91 usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico, obtenidas por conveniencia y se llegaron a tener las siguientes conclusiones Por otro lado, las dimensiones de la calidad de atención según: respuesta rápida, la empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, en el Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016. Estuvieron presentes en las 12 preguntas de calidad de atención teniendo con el mayor porcentaje la fiabilidad, Interés del personal para solucionar cualquier problema de las usuarias con el 90%. Coinciden con lo encontrado por Salto (2014) en su tesis denominada Evaluación De La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Que Asiste A La Consulta En El Departamento Médico Del Instituto Nacional Mejía En El Periodo 2012, el cual tuvo como objetivo de estudio Analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Para llevar a cabo dicho trabajo investigativo fue necesario la participación de la siguiente población, la

comunidad educativa del Instituto Nacional Mejía, constituida por personal docente (206), administrativo (43), servicios (36) y estudiantes (4537) (Secretaría del Instituto Nacional Mejía, 2012) que asisten regularmente en el período 2012. El trabajo en mención llegó a plantear las siguientes conclusiones acerca de la investigación no existe una adecuada información en postconsulta por parte del personal de Enfermería. Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente. El tiempo de espera en la preconsulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario. El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico. Esta coincidencia se debe a que en ambos casos el servicio post consulta y en mi investigación el servicio post resultado no se está brindando con un trato amable y en un lenguaje sencillo, a pesar de que este momento y la información que se brinde es vital para los pacientes.

Los resultados muestran que el nivel de productividad coincide en que es bueno y muy bueno en 45%. Así mismo lo valoran de nivel regular y malo el 10% de la población en estudio, cifras que muestran la importancia de concentrarse en un diagnóstico y planificación estratégica para mejorar este nivel de productividad que repercute en los ingresos de la organización y satisfacción tanto del cliente interno y externo. Los resultados coinciden, con lo encontrado por Vázquez (2016) realizó su tesis que llevó por título "Propuesta Para Incrementar La Productividad En Empresas Del Área Metropolitana En Función Del Clima Organizacional". El presente estudio presentó el siguiente objetivo general contribuir a la mejora de la productividad en empresas del área metropolitana, dándole la prioridad a la generación de condiciones óptimas para el buen desempeño y desarrollo del recurso humano (el mejoramiento del clima organizacional). La población con la que se llevó a cabo la investigación fueron algunas de las empresas del área metropolitana de México. Y así mismo el presente estudio desarrollo las siguientes conclusiones respecto al tema la presente investigación ha culminado de manera positiva. Hemos recorrido un análisis de lo que pasa productivamente en nuestro país, dándonos cuenta de que a pesar de que somos los mexicanos muy trabajadores, no hemos podido

aumentar la productividad en muchas empresas debido al desconocimiento, en muchos casos, de la importancia que tiene el clima organizacional. Se estableció en un primer momento que la productividad depende directamente del clima organizacional como una de las principales causas de nuestra baja productividad y hemos confirmado que en efecto, la percepción que tenemos de nuestro ambiente laboral nos afecta anímicamente, ya que somos seres emocionales y no podemos negar nuestra condición humana. Así también los resultados coinciden parcialmente con lo que muestra Ascencio y Armas (2016) en su tesis que llevo como título “Gestión Del Talento Humano Y La Productividad De Los Trabajadores De La Empresa Cartavio S.A.A. Provincia De Ascope-2015”. Y en el cual se planteó el siguiente objetivo de estudio determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A, Provincia de Ascope-2015. Para hacer posible la resolución del presente trabajo de investigación fue necesaria la intervención de la siguiente población Estuvo constituida por los 300 trabajadores del área de fábrica de la empresa Cartavio SAA durante el año 2015, y finalmente se llegó a concluir con respecto a lo investigado el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es regular, por cuanto no existe una orientación clara al cumplimiento de metas dentro de la empresa. El nivel de asociación de las dimensiones de la gestión del talento humano con las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es directa

CAPÍTULO V:
PROPUESTA DE
INVESTIGACIÓN

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

a. Síntesis del mercado.

a.1. Síntesis del producto y atributos de valor.

Abarca la funcionalidad del producto / servicio, su precio, su calidad y tiempo como inductores para la satisfacción del cliente.

Tiempo: El laboratorio de análisis clínicos, busca ser capaz de obtener los resultados de los procedimientos de manera óptima, rápida y fiable para sus usuarios, esto es vital para los segmentos importantes de clientes, un indicador de puntualidad en la entrega de resultados, será un útil inductor de la actuación para satisfacción y retención de clientes.

Calidad: las medidas de la calidad percibida por los clientes, son altamente apropiadas para su inclusión en la perspectiva del cliente cuando un fallo de calidad se produce en una empresa de servicios, en este caso el laboratorio clínico

VIVILAB SAC, el cliente no tiene nada que devolver, siendo la respuesta de él, dejar de ser cliente de esa organización. Por esto, el laboratorio clínico ofrece garantías que permite retener clientes que de otro modo podrían haberse perdido para siempre.

Precio: Los precios son fijos de acuerdo a los estándares del mercado y de sus principales competidores.

Imagen y prestigio: Se reflejan los factores intangibles que atraen a los clientes hacia el laboratorio de análisis clínicos del laboratorio clínico VIVILAB SAC, tratando siempre de proyectar calidad de producto y de servicio.

a.2. Síntesis del marco normativo vigente.

Según las normas vigentes a cumplir con los laboratorios según decreto ley 3280/90; están:

Artículo 48.- Laboratorio de análisis clínicos es el conjunto de ambientes, aparatos, reactivos y demás elementos necesarios para el ejercicio del profesional habilitado para la realización de los análisis clínicos.

Artículo 49.- Para la habilitación de un laboratorio de análisis clínicos se deberá dar cumplimiento a los requisitos del artículo 10 incisos a), b), c), d) y f) y además: El profesional previo a cualquier trámite deberá estar registrado en el colegio biólogos del Perú o colegio de Tecnólogos del Perú.

Artículo 50.- Todo Laboratorio de Análisis Clínicos que se establezca, deberá ser propiedad exclusiva del o de los profesionales universitarios que posean título habilitante para el ejercicio de los análisis clínicos, quienes asumirán asimismo el carácter de Director o Directores técnicos. En los establecimientos asistenciales que posean internación se podrá habilitar laboratorio de análisis clínicos de propiedad del establecimiento, debiendo designar un director técnico.

Artículo 51.- Los Laboratorios de Análisis Clínicos sólo podrán funcionar cuando contando con la correspondiente habilitación por parte del Ministerio de Salud del Perú, su Director Técnico realice en forma directa y personal los análisis clínicos, debiendo, al menos, supervisar personalmente todas las demás tareas necesarias y vinculadas con los mismos que realicen sus auxiliares. El Director Técnico sólo podrá delegar circunstancialmente tal responsabilidad en un profesional debidamente habilitado para el ejercicio de los análisis clínicos.

Artículo 52.- Cuando en los laboratorios habilitados se desempeñen otros profesionales deberá el Director Técnico comunicar el desempeño de los mismos al Ministerio de Salud, para que sean reconocidos como profesionales auxiliares.

Artículo 53.- Los locales deberán ser totalmente independientes y sin comunicación directa con las casas, habitaciones u otros locales ajenos al ejercicio profesional de referencia.

Artículo 54.- El Director técnico único de dos o más laboratorios no podrá hacerlos funcionar simultáneamente. Cuando se tratare de profesionales asociados con más de un laboratorio, podrán hacerlos funcionar

simultáneamente, siempre que en cada uno de ellos, alguno de los socios pudiere asumir completamente la dirección técnica.

Artículo 55.- En caso de fallecimiento del propietario del laboratorio, sus herederos podrán continuar con la explotación por un plazo de hasta dos años, para efectuar su liquidación o enajenación, debiendo durante este lapso contar con un director técnico.

Artículo 56.- Las condiciones mínimas del local, útiles, aparatos y reactivos que deberá reunir para su funcionamiento son los siguientes: Un ambiente destinado a sala de espera, un ambiente destinado a sala de extracciones, un ambiente para laboratorio propiamente dicho, un cuarto de baño, ambiente destinado a sala de espera, el ambiente destinado a sala de extracciones. Deberá tener sus paredes revocadas y pintadas en su totalidad e impermeabilizadas hasta una altura mínima de 1,80 metros del nivel del piso. Todos los laboratorios de análisis clínicos, deberán poseer como mínimo los aparatos que a continuación se detallan y en condiciones de utilización inmediata: Un microscopio, un fotocolorímetro, una balanza analítica, una centrífuga eléctrica, una estufa de esterilización.

b. Direccionamiento estratégico.

b.1. Visión organizacional.

“Mantener al laboratorio de análisis clínicos como líder en la ciudad de Chiclayo ofreciendo calidad en todos sus servicios, contribuyendo en la prevención y diagnóstico preciso y oportuno de los pacientes”.

b.2. Misión organizacional.

“Ser una empresa que ofrece al público en general la realización de procesos del laboratorio de análisis clínicos, cuyos resultados permitan satisfacer sus necesidades en el ámbito de la calidad, seguridad y control de los resultados”.

b.3. Valores corporativos.

RESPONSABILIDAD: La responsabilidad es un valor que en la conciencia de la persona, le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar

las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. En el laboratorio clínico VIVILAB SAC, uno de sus pilares y fortalezas es la responsabilidad con la que cumplen su labor el personal encargado, bajo toda norma de bioseguridad, cumpliendo con los roles y acuerdos establecidos.

HONESTIDAD: La honestidad es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Los trabajadores del laboratorio VIVILAB SAC, se practica el respeto a la verdad en relación con los colegas y pacientes, fortificando aún más los lazos de compañerismo.

MEJORA CONTINUA: Se trata de tener siempre presente que, los problemas crean oportunidades; tomar ideas de cada persona que esta relacionada al laboratorio del Hospital Metropolitano; escoger una solución simple en lugar de la perfecta; no aceptar excusas; replantear ideas fijas; corregir los errores inmediatamente; usar el ingenio y no el dinero, la mejora continua no tiene fin.

RESPECTO: Se convierte en una condición de equidad y justicia, donde la convivencia pacífica se logra sólo si consideramos que este valor es una condición para vivir en paz con las personas que nos rodean.

CALIDAD: En el laboratorio clínico VIVILAB SAC se trata de lograr tener la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, para mejorar la atención del paciente.

PASION POR EL SERVICIO: Es brindar con un gran interés nuestro trabajo, sentirnos comprometidos con el laboratorio mismo a la hora de brindar el servicio al paciente que requiere algún procedimiento, es importante saber que dependiendo de nuestra actitud, respuestas y manera de servirles, repercutirá en cada uno de ellos.

ETICA: La ética determina todo lo bueno del comportamiento moral de todas las personas, recuerda que debemos ir por el buen camino de nuestras

costumbres donde se manejan principios y la proyección de una disciplina diaria y capacidades intelectuales que todo ser humano tiene.

CONFIANZA: La confianza es la creencia en que grupo de personas que trabaja en el laboratorio clínico será capaz de actuar de manera adecuada en una determinada situación de rutina o de emergencia.

HUMILDAD: Es alguien que no se cree mejor o más importante que los demás en ningún aspecto, a pesar que hay un organigrama de funciones y cargos, todos los integrantes del equipo del laboratorio clínico, trabajan por igual principalmente sin soberbia.

AMABILIDAD: Es la clave fundamental en el momento de la atención al paciente, convirtiéndose en pieza importante de la buena calidad de atención, además todos los trabajadores se caracterizan por interrelacionarse con amabilidad y respeto.

COMPROMISO: Comprometerse es poner al máximo nuestras capacidades para sacar adelante todo objetivo planteado por el laboratorio clínico VIVILAB SAC

OPTIMISMO: Es el valor que ayuda a enfrentar las dificultades con buen ánimo y perseverancia.

b.4. Identificación de los factores críticos de éxito.

Los factores que son de vital importancia para el laboratorio clínico VIVILAB SAC, a menara de asegurar una buena atención y logro de sus objetivos son:

MANTENER EL LIDERAZGO EN EL SECTOR LABORATORIAL: Esto contribuye a atraer a nuevos clientes, los que elegirán a este laboratorio dado a su liderazgo reconocido, manteniéndose su prestigio e imagen como laboratorio líder en su sector, destacando principalmente, la calidad del servicio, la garantía en el procedimiento de sus pruebas clínicas, bajos costos y rapidez en la entrega de resultados.

REALIZAR UNA GESTION EXITOSA: Es fundamental para lograr los objetivos del laboratorio clínico VIVILAB SAC, administrar los recursos financieros eficientemente, mantener a un personal motivado y comprometido, mantener elevada la satisfacción de los pacientes.

ADECUADO CONTROL DEL PERSONAL: El personal del laboratorio clínico VIVILAB SAC, tanto administrativo como asistencial son los principales factores del éxito, para lograr la calidad de atención al paciente, para ello es necesario tener un adecuado control del personal, monitoreando su labor, y potenciando sus capacidades.

MANTENER LA VANGUARDIA EN TECNOLOGÍA: Como parte fundamental de la entrega de la ecuación de calidad que ofrece laboratorio clínico VIVILAB SAC de Chiclayo, se hace indispensable contar con la tecnología adecuada para la atención de los pacientes que requieren de exámenes cuantitativos y especializados, ofreciendo de esta manera atención con tecnología de vanguardia.

c. Diagnóstico estratégico.

c.1. Análisis FODA.

c.1.1. Fortalezas

El laboratorio clínico VIVILAB SAC se ha convertido en la primera elección por parte de la ciudadanía chiclayana, pues cuenta con la implementación adecuada, equipos de primera generación, personal calificado que cumple con las normas de bioseguridad que garantiza la confiabilidad de los resultados de análisis clínicos así como también la protección a sus trabajadores como a sus clientes, además constantemente se esfuerza en mejorar su calidad de atención en sus diferentes servicios.

c.1.1.2. Debilidades

ACTIVIDADES DE PROMOCION

Las actividades de promoción y difusión son bastante restringidas y escasas en el laboratorio clínico VIVILAB SAC, es autónomo frente a sus recursos para actividades de promoción, sin embargo no existe en

su programación realizar actividades promocionales, lo que claramente representa una debilidad frente a la competencia.

INSTALACIONES FISICAS

El edificio en el que funciona actualmente el laboratorio clínico VIVILAB SAC cuenta con una buena ubicación y cumple con todas las normas del Ministerio de Salud. Específicamente hablando de su laboratorio de análisis clínicos no cuenta con una distribución adecuada, generando problemas para mantener la privacidad en el momento de la atención los pacientes. Por otro lado, sus espacios no cuentan con la amplitud necesaria para brindar comodidad y confort a los pacientes. Esto es un punto en contra frente a otros laboratorios que se preocupan por estos detalles tan importantes.

INCAPACIDAD PARA RETENER A SUS TRABAJADORES

El buen prestigio de un establecimiento se basa específicamente en la calidad y calidez de la atención que brindan los profesiones de salud, haciendo que los pacientes se identifican con el establecimiento por los profesionales de la salud que por el establecimiento mismo, en esto radica la importancia de mantener a sus trabajadores laborando en el hospital, lamentablemente los salarios bajos hacen que estos busquen mejores alternativas laborales, haciendo complicado que el hospital mantenga a su personal.

FALTA DE INVESTIGACION

Laboratorio clínico VIVILAB SAC no cuenta con un proyecto de investigación en marketing para mejorar su calidad de atención en el área de laboratorio de análisis clínicos, lo que es una debilidad frente a un mercado tan competitivo donde se utilizan armas como campañas promocionales, internet, tv, radio, trípticos, volantes para aumentar sus atenciones.

c.1.3. Oportunidades

ALTA CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDOS

Existe alta afluencia de pacientes atendidos en el laboratorio clínico VIVILAB SAC, pues cuenta con diversos convenios con diferentes empresas

entre ellas empresas de SOAT, convirtiéndose en la primera alternativa para pacientes accidentados.

NECESIDAD EN EL SECTOR SALUD

El sector salud tiene múltiples necesidades, que no han sido satisfechas, es por eso que es un mercado altamente rentable. Contar con un hospital privado con precios cómodos, con buena atención y calidez con sus pacientes se vuelve en una oportunidad en el mercado competitivo donde se desarrollan.

LABORATORIO CON EXAMENES ESPECIALIZADOS

Una oportunidad que tiene el laboratorio del hospital Metropolitano es que realiza exámenes de laboratorio especializados que no se realizan en otros laboratorios y cuyos resultados se entregan en forma oportuna e inmediata.

AUMENTO DE ACTIVIDADES MÉDICAS PARA LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES

La prevención es una actividad de salud básica en todo establecimiento, mediante ella se pueden prevenir enfermedades o detectar de manera oportuna cualquier patología, disminuyendo la morbi-mortalidad en la población. Para ello el laboratorio de análisis clínicos cumple un rol importante para cumplir este objetivo.

c.1.4. Amenazas

CRECIENTE CANTIDAD DE LABORATORIOS EN EL MERCADO

Actualmente y debido al crecimiento demográfico de Chiclayo, existe en el mercado un crecimiento acelerado en el funcionamiento de establecimientos dedicados a análisis laboratoriales, convirtiéndolo en un mercado altamente competitivo donde impera la ley de la oferta y la demanda.

c.2. Matriz FODA

Con el análisis anterior, se podría recomendar seguir una estrategia de Debilidades - Oportunidades (DO): que pretende reducir al mínimo las

debilidades y la optimización de las oportunidades (Mini-Maxi). De este modo una Empresa con ciertas debilidades puede desarrollarlas, o bien adquirir las aptitudes necesarias (como tecnología o personas con las habilidades indispensables, o implementar alternativas de marketing) en el exterior, a fin de aprovechar las oportunidades que las condiciones externas le ofrecen.

Matriz FODA

Factores Externos / Factores Internos	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Oportunidades (O)	FO	DO
Amenazas (A)	FA	DA

Parte de los aspectos que resaltan dentro de las estrategias que podría seguir el laboratorio clínico VIVILAB SAC es la consolidación que tiene dentro del mercado en el campo de la salud, pudiendo mejorar las debilidades aparentes en temas como la promoción de los servicios de análisis de laboratorio de análisis clínicos, invirtiendo en la mejora de su infraestructura, haciéndolas más confortables para los pacientes, obteniendo un efecto positivo en la imagen.

Por otra parte, temas relacionados con la incapacidad de retener a los profesionales de la salud, y la baja en los salarios, son problemas que van de la mano y que pueden resultar uno parte de la solución del otro, debido a la situación económica que afronta el país, todo profesional busca su estabilidad económica y laboral, lo que da paso a la consigna por lograr estos objetivos.

En cuanto a oportunidades que se presentan en el laboratorio clínico VIVILAB SAC, existe cada vez mayor cantidad de pacientes atendidos, lo que sumado a lo conocido que ha logrado ser este hospital, representan sin duda una opción de seguir creciendo y destacando en el mercado tan competitivo donde se desarrolla.

d. Diseño de la estrategia.

d.1. Propuesta de políticas y objetivos encaminados al mejoramiento del servicio al cliente

El diseño de políticas y objetivos encaminados al mejoramiento del servicio al cliente presenta los siguientes beneficios:

- Fortalecer el vínculo con el cliente y con esto hacer que este prefiera a la empresa por encima de otras.
- Establecer relaciones de largo plazo con los clientes. Esto permite que la empresa mantenga clientes fieles y rubros de ingresos de cierta forma permanentes.
- Conocer lo que para cada cliente es importante en particular y atender sus necesidades en pro del sostenimiento económico de la empresa.
- Mejorar la calidad de los procesos internos de la empresa para poder cumplir con los requerimientos del cliente.
- Las políticas de calidad en el servicio al cliente pueden ser una estrategia de promoción de ventas tan efectivas como la publicidad.

Se promueve la calidad del trabajo y el compromiso de los empleados.

La lealtad del cliente impulsa los ingresos de la empresa y se relaciona con las utilidades que se perciben de la actividad económica.

Se genera una ventaja competitiva frente a la competencia de la empresa.

ESTRATEGIAS

Estrategia No. 1

- Análisis de la situación actual de la empresa frente al servicio al cliente. Para esto, es necesario que la empresa conozca su situación actual frente a las actividades de servicio al cliente.
- Inicialmente, se plantea un análisis de problemas y causas a fin de determinar la solución más pertinente
- Seguidamente, se detectan cuatro problemas principales, siendo el primero de ellos la baja recordación del nombre de la empresa y/o de su imagen en el mercado donde se desempeña. El segundo de ellos es la percepción de una deficiente atención personal resumida en la no

solución de inquietudes de los clientes, falta de actitud del empleado que atiende y no solución de quejas y reclamos.

El tercer problema más relevante es una percepción de deficiente presentación personal y el cuarto deficiencias en la atención telefónica.

De los anteriores problemas se determinan tres causas fundamentales, las cuales son: una deficiente o baja gestión de mercadeo, falta de personal y políticas de servicio al cliente, y falta de capacitación en temas de servicio y atención al cliente.

Sobre estas tres causas principales se ciñe la propuesta de mejora más adecuada para implementar.

Así, la propuesta de mejoramiento implica primero que todo el diseño de un modelo de servicio al cliente adaptado a la empresa.

Estrategia No. 2

- Utilización de un modelo de servicio al cliente.
- Adicional a las anteriores ventajas, la utilización de un modelo de servicio al cliente debe cumplir con una serie de actividades encaminadas a diseñarlo e implementarlo, como por ejemplo:
- Crear una base de datos de los clientes actuales de la empresa, determinando sus características, necesidades y volúmenes de compra. De esta manera se reconoce la participación de cada cliente en los ingresos de la empresa y se enfocan las políticas de servicio priorizando los clientes. Esto no quiere decir que la calidad del servicio se debe enfocar solo a aquellos clientes que compran más a la empresa, sino que los esfuerzos pueden ser equiparados a cada necesidad.
- Caracterizar a los clientes. Para definir de forma objetiva el nivel de servicio a ofrecerles a los clientes, es necesario clasificar a estos en grupos de acuerdo con sus características, deseos y posibilidades, de forma que se pueda garantizar el nivel de servicio que cada cliente demanda.
- Identificar y clasificar las necesidades del cliente: Con esto se pretende establecer las dificultades o debilidades que actualmente se presentan con relación al servicio. Se destaca que un primer paso es la auditoría del

servicio al cliente, la cual se recomienda ejecutar de manera periódica con intervalos de cada 6 meses para hacer seguimiento y establecer los problemas y causas.

- Establecer indicadores de medición del servicio en los siguientes aspectos:

Duración del ciclo pedido - entrega.

Varianza de la duración del ciclo pedido - entrega.

Disponibilidad del producto.

Información sobre la situación del pedido a lo largo de toda la cadena logística. Flexibilidad ante situaciones inusuales.

Retornos de productos sobrantes y defectuosos.

Respuestas a las emergencias.

Actuación sin errores (en el producto y en la información que llega al cliente).

Tiempo de entrega.

Trato y relaciones con el cliente.

Completamiento (cantidad y surtido) de los pedidos.

Servicio de posventa.

Tiempo de atención a reclamaciones.

Servicio de garantía.

Estrategia N° 3

Identificar necesidades y capacidades del cliente interno con respecto a la atención al cliente externo. Es decir, se debe evaluar la situación del personal para conocer su grado de capacitación, actitud, disponibilidad y conocimiento de la empresa para poder atender a los clientes de la misma con calidad. Esto incluye que se evalúen los procesos y procedimientos a fin de determinar aquellos que generan inconvenientes en la prestación del servicio. Para esto es muy importante establecer los costos de mejoramiento de los procesos y los recursos en los que debe incurrir la empresa para mejorar las debilidades en este aspecto. Una buena manera de lograr una revisión de los procesos totales con enfoque al cliente, es la implementación de una norma de calidad ISO 9000.

Diseñar la organización para brindar el servicio al cliente. Para esto la empresa debe plantearse los siguientes cuestionamientos:

Definiciones a lograr

- ¿Estamos preparados? Características de la cultura de la organización para enfrentar un servicio al cliente superior
Necesidades de capacitación
- ¿ Para quién?
- Caracterización de los grupos de clientes · Características de la atención a dar a cada grupo · Sistema de información y orientación al cliente
- ¿Qué? Contenido del servicio que se brinda · Características
- ¿Cómo? Procedimientos para el cliente solicitar el servicio · Procedimientos (tecnología) para brindar el servicio
- ¿Quién? Personal que se encarga de brindar el servicio: cantidad, funciones, características, estética, ética y calificación.
- ¿ Cuánto?
- Estructura organizativa · Magnitud de los parámetros relevantes del servicio
- ¿ Cuando?
- Duración de los ciclos de respuesta y de ejecución del servicio
- ¿ Con qué?
- Relación de medios a utilizar (equipos, utensilios, mobiliario, dispositivos, instalaciones, medios técnicos y otros).
- ¿Dónde?
- Lugar para brindar el servicio. Su localización y disposición en planta.

1- ¿Por qué?

- Definir sólo tareas y acciones que agreguen valor al servicio al cliente. ·
- Objetivos y metas del servicio al cliente.

Una vez proyectado el contenido de la organización resulta conveniente elaborar el manual de servicio al cliente, el que resulta de gran utilidad como guía para los supervisores, pues sirve de herramienta para la evaluación sistemática y para capacitar al personal.

Estrategia N°04

Factores impuestos por el cliente así: con base en la auditoria del servicio al cliente se establecen las estrategias de servicio, de marketing, los niveles de centralización de las actividades de contacto con el cliente, la cantidad de líneas de productos y/o servicios en los cuales enfocar esfuerzos, y el nivel de venta o cantidad de producto en el mercado para cada segmento. Cada uno de estos factores, una vez determinada su situación y necesidades, debe propender por el desarrollo de las tareas pertinentes.

Determinar los requisitos de los vendedores del servicio al cliente. Es importante destacar que la calidad en la atención y el servicio al cliente es “vendida” por los empleados de la empresa. Entre otros, los empleados que mayor contacto tienen al cliente son el personal de ventas, caja, cobranza y facturación.

- Bajo Grado de contacto entre cliente y servidor Alto
- Requisitos de los Trabajadores Habilidades de oficina
- Habilidades de ayuda
- Habilidades verbales
- Habilidades de procedimiento
- Habilidades de oficio
- Habilidades de diagnóstico
- Enfoque de las operaciones
- Manejo de papeles
- Gestión de la demanda
- Elaboración de guiones para las llamadas
- Control de flujo
- Gestión de la capacidad
- Mezcla de clientes
- Innovaciones Tecnológicas
- Automatiza de oficina.
- Métodos de ruta
- Bases de datos en el ordenador
- Ayudas electrónicas

- Auto servicio
- Equipo cliente - trabajador

Estrategia N° 05

Establecer los principios del servicio al cliente adaptables a la empresa.

Para esto se debe observar lo siguiente:

Diferenciación del servicio para los distintos segmentos de mercado.

Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa.

Competitividad. El diseño del servicio que se realice debe además de satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado.

Racionalidad. Lograr satisfacer las necesidades de los clientes y mantenerse en el mercado debe hacerse sobre la base de una adecuada racionalidad en la utilización de los recursos y procesos.

Satisfacción del cliente. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio.

El funcionamiento del sistema logístico como caja negra para el cliente. La empresa debe lograr satisfacer las necesidades de sus clientes y realizar los controles de sus procesos sin necesidad que estos últimos tengan influencia directa sobre el cliente.

Transparencia de la meta de servicio tanto para el cliente como para quien brinda y apoya el servicio. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa, por ejemplo entrega del pedido en tres días. Si la meta de servicio no está clara el cliente puede conformar una idea falsa sobre el servicio. De igual forma quien brinda el servicio debe tener plena conciencia de cual es la meta de servicio a que puede comprometerse para no crear falsas expectativas en el cliente.

Personalización. El servicio se brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (o grupo) específico y como tal debe tratarse.

Estrategia No. 6

Capacitación en servicio al cliente. La capacitación es uno de los aspectos clave para el éxito de la propuesta. Al este respecto, se determina que debe cumplir con lo siguiente: Objetivos:

Brindar a los empleados las herramientas necesarias para implementar en la empresa una Cultura de Servicio al Cliente.

UTILIZACIÓN DE UN MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE

Establecer principios

Caracterizar a los clientes

Identificar y clasificar necesidades

Determinar requisitos de los vendedores

Determinar factores de influencia Diseñar la organización

Identificar necesidades cliente interno

Establecer indicadores

Lograr que la organización cuente con métodos y sistemas de trabajo que permitan la fidelización de sus clientes.

Temas de capacitación:

Cultura de Servicio al Cliente.

Qué es una Cultura. Características.

Cultura de Servicio al Cliente. La lealtad es el factor clave de éxito.

La lealtad produce dividendos.

Cómo conseguir incrementar la lealtad de los clientes.

Cómo no cometer errores en los programas de servicio.

Implementando el proyecto.

Objetivos. Preguntas que se deben formular y contestar.

Estrategias de Servicio. Implantación del proyecto. Pasos críticos para la implantación. El Mapeo.

¿Qué sabemos de nuestros clientes? ¿Qué sabemos de nuestros competidores? Aprovechar las oportunidades.

Unidades Estratégicas de Negocio. Metodología de Implementación.

Desarrollo de equipos de mejoramiento. Desarrollo del trabajo en equipo.

El Cliente interno y el Servicio de apoyo. Obstáculos del Servicio.

Temario N° 01

El elemento principal de una organización: El cliente, expectativas y percepciones.

Las demandas del cliente, en función del servicio pre y pos venta.

Construyendo relaciones con el cliente: objetivos en los distintos niveles de temporalidad.

Proceso para el desarrollo de un servicio.

Estándares de calidad en el servicio.

El proceso integral de la prestación de un servicio.

Objetivos del servicio. Cultura de un buen servicio.

Los efectos de agregar valor al producto a través de un buen servicio.

Modelos de calidad para eliminar las brechas

Estrategias de fidelización

El valor de esta capacitación es de S/ 100.00 por persona. Para 20 empleados su costo es de 2000.000. La duración es de 20 horas.

Temario N° 02

La relación entre la calidad de vida personal y la empresa

Visión empresarial

El papel que juega el colaborador en el cumplimiento de la misión

La condición entre el socio y el colaborador

La responsabilidad de ser parte de la organización

La interacción con el cliente

Generando una atención de buena calidad

El proceso de la atención

Los elementos de la atención

Momentos críticos en el servicio

Documentación en el servicio

Contacto con el cliente

Estructura de la organización enfocada en el servicio

Tabla 11

Capacitación en calidad de servicio

TEMA	OBJETIVO	TEMARIO	TIEMPO
CALIDAD DE SERVICIO	Propiciar que la adquisición de conocimientos y la práctica de altos estándares de calidad en la organización.	El elemento principal de una organización: El cliente, expectativas y percepciones. Las demandas del cliente, en función del servicio pre y pos venta. Construyendo relaciones con el cliente: objetivos en los distintos niveles de temporalidad. Proceso para el desarrollo de un servicio. Estándares de calidad en el servicio. El proceso integral de la prestación de un servicio. Objetivos del servicio. Cultura de un buen servicio.	1 SESION 1 HORA
		Los efectos de agregar valor al producto a través de un buen servicio. Modelos de calidad para eliminar las brechas Estrategias de fidelización	2 SESION 1 HORA

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

Capacitación en atención al cliente

TEMA	OBJETIVO	TEMARIO	TIEMPO	
ATENCIÓN AL CLIENTE	Sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia que los clientes tienen en la organización otorgándoles técnicas que mejoren su interacción con el mismo.	La relación entre la calidad de vida personal y la empresa	1 SESIÓN 1 HORA	
		Visión empresarial		
		Visión empresarial y el sentido de pertenencia	El papel que juega el colaborador en el cumplimiento de la misión	
			La condición entre el socio y el colaborador	
			La responsabilidad de ser parte de la organización	
			La interacción con el cliente	
		La calidad de atención	Generando una atención de buena calidad	2 SESIÓN 1 HORA
			El proceso de la atención	
		Momentos críticos	Los elementos de la atención	3 SESIÓN 1 HORA
			Momentos críticos en el servicio	
		Documentación en el servicio		
		Contacto con el cliente		
		Estructura de la organización enfocada en el servicio		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

Capacitación en comunicación asertiva

TEMA	OBJETIVO	TEMARIO	TIEMPO
COMUNICACIÓN ASERTIVA	La comunicación	Los elementos de la comunicación	1 SESION 1 HORA
	Habilidades comunicativas	La comunicación al interior de la organización Elementos facilitadores de la comunicación La escucha proactiva Empatía en la organización El lenguaje verbal y no verbal	2 SESION 1 HORA
	Comportamientos influyentes en la comunicación	Los diferentes comportamientos Obstáculos en la asertividad Características de la asertividad Técnicas asertivas	3 SESION 1 HORA
	Comunicación y el grupo de trabajo	¿Para qué sirve la comunicación? Manejo de conversaciones La retroalimentación	4 SESION 1 HORA
	Inteligencia emocional y resolución de conflictos	Inteligencia emocional La empatía y la atención al cliente Tipología de clientes Resolución de conflictos Técnicas para enfrentar situaciones difíciles	5 SESION 1 HORA

Fuente: Elaboración propia

d.2. Logros de la implementación de la propuesta

Generar Sustento financiero:

Concentra todos los esfuerzos que se manifiestan a través de los logros de los objetivos de las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard. Con esto es posible que el laboratorio clínico

VIVILAB SAC se pueda abastecer a sí misma, a través de la generación de sus propias fuentes de ingresos, las cuales sean seguras y permanentes en el tiempo, gracias a esfuerzos realizados en cada una de las áreas funcionales del laboratorio; considerando el trabajo en equipo.

Aumentar el control de ingresos:

Se concentra la eficiencia que debe tener el laboratorio clínico VIVILAB SAC bajo el nuevo modelo de gestión, que ayudará de gran manera al manejo de los recursos, y en por consiguiente, va permitir aumentar el control sobre los ingresos, a través de la optimización de los recursos requeridos y utilizados en los procesos críticos como los económicos, de abastecimiento y los que dicen relación con la atención clínica.

Aumentar Recursos Financieros:

Este tema se sustenta principalmente del los Ingresos generados por los pacientes que se atienden en el laboratorio clínico VIVILAB SAC, esto genera ingresos financieros a través de los exámenes cancelados por los pacientes en sus atenciones clínicas. Para el laboratorio, es importante mantener una fuente de ingresos constante en el tiempo, atrayendo año a año nuevos pacientes clientes.

Aumentar pacientes en el laboratorio:

Esto sin dudas tiene efecto sobre “aumentar los recursos financieros”, dado que la mayor cantidad de pacientes, redundan en una mayor cantidad de ingresos para el laboratorio clínico VIVILAB SAC, lo que aprovechando las economías a escala, se transforma en una mejor rentabilidad.

Mejorar la calidad de atención:

Una de las fortalezas más reconocidas dentro del ámbito de laboratorio clínico del Hospital Metropolitano, es acerca de la calidad de atención en un establecimiento de salud, que busca ser reconocido y sólidos frente a la sociedad. Dentro del incremento del servicio entregado, notamos la importancia de “optimizar el manejo de los recursos”, punto esencial para la realización efectiva de una buena atención.

Mejorar alternativas de Marketing:

Este tema busca intensificar las actividades de marketing para el laboratorio clínico VIVILAB SAC, debido a que los esfuerzos a la fecha se han hecho han estado restringidos, debido a la carencia de recursos económicos para invertir en campañas de marketing.

Fortalecer alianzas y convenios:

A través de este tema estratégico, se permite profundizar las relaciones con otras empresas de distinta actividad principal que requieran servicios de laboratorio, incrementando sus ingresos, aumentando el número de pacientes atendidos y ampliando su cobertura.

Optimizar manejo de recursos:

Optimizar los recursos es fundamental para poder llevar a cabo un servicio de tan alta complejidad como lo es el laboratorio clínico VIVILAB SAC, lo que debe representar sin duda, una constante preocupación de parte de las autoridades, para gestionar los recursos de manera eficiente. Por otro lado, la optimización de los recursos, ayuda independientemente de la organización, a potenciar y enfocar esfuerzos en mejorar el servicio y empujar a otros procesos internos.

Mejorar la toma de decisiones:

La automatización de los procesos críticos, nos permite mejorar la toma de decisiones, debido a que la información es presentada de forma ordenada, disponible en cualquier momento del tiempo y actualizada, con tal de poder evaluar situaciones que vayan en beneficio de potenciar el servicio de laboratorio.

Sistematizar Procesos Críticos:

Este punto es considerado uno de los puntos fuertes del modelo de gestión, debido principalmente a la mejor utilización de la información y control sobre las actividades clave del laboratorio clínico VIVILAB SAC. Dichas actividades se enfocan en Abastecimiento, Atención a pacientes en clínica y la administración de los recursos financieros.

Mejorar motivación personal:

Se busca que el personal esté estimulado a cumplir sus funciones, las cuales se verán afectadas por la nueva gestión de la organización. Es por esto, que el laboratorio clínico le preocupa que el personal asuma sus responsabilidades con el fin de generar compromiso y dedicación en el logro de las metas individuales y organizacionales.

Mejorar competencias del recurso humano:

Permite enfrentar el desafío que asume la institución, a través de la implementación de un nuevo Modelo de Gestión, el cual permitirá organizar el funcionamiento interno y optimizar la gestión de los recursos, que antes no tenían la rigurosidad que se requiere para lograr eficiencia e integración institucional.

Implementar tecnologías de información:

Se hace necesaria la aplicación de herramientas que agilicen la gestión de las actividades críticas en el laboratorio clínico VIVILAB SAC, y es a través de las tecnologías de información, se puede lograr este propósito. Esta herramienta de gestión permite integrar la información generada en cada una de las actividades críticas de la Organización, existiendo hoy en día un tratamiento deficiente con la información que manejan en su interior, la que no se aprovecha del todo en las diferentes tareas que le dan soporte al eficiente funcionamiento del laboratorio.

Mejorar instalaciones y equipos:

Este tema tiene especial importancia para la Organización, debido a las actuales condiciones de uso del espacio físico, siendo necesario disponer de una mayor y mejor infraestructura para brindar un servicio más moderno y confortable. Los esfuerzos deben enfocarse en el uso eficiente del espacio y la adecuada utilización de las instalaciones, para así alcanzar un estándar más elevado a nivel local y nacional y conformar un laboratorio clínico más competitivo.

CAPÍTULO VI:

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1. CONCLUSIONES

El plan de mejora de la calidad de servicio, contempla un programa de capacitación orientado a la optimización de los recursos, a una mejor señalización, así mismo el trato amable y la comunicación de los resultados en un lenguaje sencillo a los pacientes y familiares.

Observamos que el 45% de los clientes del laboratorio clínico VIVILAB SAC, valora como regular el nivel de calidad y 25% se encuentra satisfecho y sólo 13% considera que está muy satisfecho con el servicio brindado en el laboratorio.

Los resultados muestran que el nivel de productividad coinciden en que es bueno y muy bueno en 45%. Así mismo lo valoran de nivel regular y malo el 10% de la población en estudio, cifras que muestran la importancia de concentrarse en un diagnóstico y planificación estratégica para mejorar este nivel de productividad que repercute en los ingresos de la organización y satisfacción tanto del cliente interno y externo.

6.2. RECOMENDACIONES.

Al gerente de VIVILAB SAC, poner en práctica el plan de mejora de la calidad de servicio, que en este caso contempla un programa de capacitación orientado a la optimización de los recursos, a una mejor señalización, así mismo el trato amable y la comunicación de los resultados en un lenguaje sencillo a los pacientes y familiares, con ello se optimizará los recursos, se mejorará la calidad de servicio y consecuentemente la productividad de la organización.

A los colaboradores de VIVILAB SAC, si bien en los documentos se debe reportar en un lenguaje técnico, al momento de la explicación se debe realizar en un lenguaje sencillo, a fin de que el paciente tome conocimiento de su actual estado de salud.

A los gerentes de clínicas donde brinda los servicios VIVILAB SAC, poner importancia en la apropiada ubicación y señalización del área destinada a laboratorio, a fin de propiciar la tranquilidad y discreción tanto al momento de la toma de la muestra, como al momento de reportar los resultados.

REFERENCIAS.

- Alcázar Pilar (2015) *Emprendedores Siglo XXI* (2da ed.), p. 205 – 223. México *Mc Graw Hill Editores*.
- Aldana y Vargas (2014) *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (3a. ed.), *Ecoe Ediciones* (p.196) *Recuperado de* <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4870515>
- Alva y Juárez (2014) *Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014* (Tesis de Titulación) Universidad Privada Antenor Orrego. *Recuperado de* http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Ascencio y Armas (2016) *Gestión Del Talento Humano Y La Productividad De Los Trabajadores De La Empresa Cartavio S.A.A. Provincia De Ascope-2015* (Tesis de Titulación) Universidad Privada Antenor Orrego. *Recuperado de* http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2335/1/RE_ADMI_JESUS.ARMAS_VANIA.ASENCIO_GESTION.DEL.TALENTO.HUMANO.Y.LA.PRODUCTIVIDAD_DATOS.PDF
- Bain, R. (2003), *La Productividad*. 2da Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.
- Barrios, G. Y. (2007): “La medición de la eficiencia técnica mediante el Analisis Envolvente de Datos”. Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas (Cuba). *Revista Contribuciones a la Economía*.
- Borré (2013) *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Colombia

convenio Universidad Simón Bolívar. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>

Carlos y Farroñán (2013) *Propuesta Del Sistema De Inventario Génesis Para Mejorar La Productividad Del Almacén De La Empresa River Import Sac Chiclayo 2013* (Tesis de Titulación) Universidad Señor de Sipan. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/3282>

Cequea, M., Rodríguez, C., & Bottini, M. (2011). *Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano*. En revista 6 Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology: Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre, PAGINAS 347 a 354 recuperado, desde http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2011/administracion_de_empresas/41-50.pdf. Venezuela.

Cerquera y Nombera (2016) *Propuesta De Mejora De La Calidad De Servicios Del Centro De Esparcimiento Polita S.A.C – Callanca – Lambayeque Agosto 2013 – Diciembre 2014* (Tesis de Titulación) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/746/1/TL_NomberaCortezMaria_CerqueraDiazSharon.pdf

Conca Flor, F. J. (1998): *Administración de la Producción en las Empresas*, Publicaciones de la Universidad de Alicante, España.

Curillo (2014) *Análisis Y Propuesta De Mejoramiento De La Productividad De La Fábrica Artesanal De Hornos Industriales Facopa* (Tesis de Titulación) Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

Chu y Sánchez (2014) *Propuesta De Un Plan De Calidad Del Servicio Para Mejorar La Productividad De La Empresa Tortipan S.A.C., Chiclayo, 2013* (Tesis de Titulación) Universidad Señor de Sipan. Recuperado de

<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/699/ADMINISTRACION%20C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Donabedian, A (1991) La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación, *Prensa Médica Mexicana*, 1991 (p.88) Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=0v9tAAAACAAJ&dq=calidad+segun+donabedian&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjT4Nvgor_YAhWFWSYKHd8RD0IQ6AEIQjAF

Drucker, Peter F. (2003) La Gerencia, Tareas, Responsabilidades y Practicas, Ediciones Leconex S.R.L.

Gutierrez Pulido, Humberto (1997). Calidad Total y Productividad. Mexico: Mc Graw Hill Editores.

Gutierrez Pulido, Humberto (1997). Calidad Total y Productividad. Mexico: Mc Graw Hill Editores.

Ibáñez, M. (2009). Administración de Recursos Humanos en la Empresa, 1ª Edición, Lima, Perú, San Marcos.

Hoffman, K. D. & Bateson, E. J. (2011). Marketing de Servicios. México: Cengage Learning.

Larrea, P (1991) Calidad de servicio: del marketing a la estrategia, *Ediciones Díaz de Santos* (p.91) Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3175284&query=importancia%20de%20la%20calidad%20de%20servicio#>

Larrea, P (1991) Calidad de servicio: del marketing a la estrategia, *Ediciones Díaz de Santos* (p.91) Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3175284&query=importancia%20de%20la%20calidad%20de%20servicio#>

Llagas y Hualtibamba (2015) *Propuesta De Un Cuadro De Mando Integral Como Herramienta Para Mejorar La Productividad De La Escuela De Postgrado De Ciencias Económicas De La Universidad Privada Antenor Orrego De La*

Ciudad De Trujillo 2014 (Tesis de Titulación) Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1425>

Lefcovich, M. (2009). *Productividad: Su gestión y mejora continua*, Argentina: El Cid Editores.

Mamani y Palomino (2016) *Factores Que Influyen En La Calidad De Atención De Enfermería, Desde La Percepción Del Usuario Del Hospital I Edmundo Escomel, Junio – Setiembre 2015* (Tesis de Titulación) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/676/Mamani_Vilca_Guina_Palomino_Quispe_Indira.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez (2014) *Calidad De Atención Al Cliente En Las Agencias De Chiclayo Para Una Entidad De Microfinanzas* (Tesis de Titulación) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/633/1/TL_Martinez_Reluz_EmilyCeleste.pdf

Ochoa (2014) *Motivación Y Productividad Laboral (Estudio Realizado En La Empresa Municipal Aguas De Xelaju Emax)* (Tesis de Titulación) Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7302/1/UPS-CT004237.pdf>

Pérez, V (2006) *Calidad Total en la Atención Al Cliente*, Editorial Vigo, España (p.06) Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+ATENCION&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicmuSljb_YAhUELSYKHZIBCpAQ6AEIKjAB#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20ATENCION&f=false

Pérez, V (2006) *Calidad Total en la Atención Al Cliente*, Editorial Vigo, España (p.08) Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+ATENCION&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwicmuSljb_YAhUELSYKHZIBCpAQ6AEIKjAB#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20ATENCION&f=false

Pérez, V (2006) *Calidad Total en la Atención Al Cliente*, Editorial Vigo, España (p.02) Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+ATENCION&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicmuSljb_YAhUELSYKHZIBCpAQ6AEIKjAB#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20ATENCION&f=false

Ramos, B (2004) *Control de calidad de la atención de salud*, ECIMED (p.34) Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3175320>

Reaño (2015) *Propuesta De Mejora De La Productividad En El Proceso De Pilado De Arroz En El Molino Latino S.A.C* (Tesis de Titulación) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/502/1/TL_Reano_Villalobos_RaulErnesto.pdf

Rivas Tovar, Luis Arturo (2003). *Dirección estratégica y procesos organizacionales. Nuevos modelos para el siglo XXI*. Instituto Politécnico Nacional. México: *Iberoamericana, S.A. Editores*.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración*. México. Prentice – Hall Hispanoamérica, S.A.

Robins (2009). *El Comportamiento Organizacional*. Capítulo 16. *Fundamentos de la Estructura Organizacional*.

Salto (2014) *Evaluación De La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Que Asiste A La Consulta En El Departamento Médico Del Instituto Nacional Mejía En El Periodo 2012* (Tesis de Maestría) Universidad Central Del Ecuador Facultad De Ciencias Médicas Maestría De Gestion En Salud. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

Sánchez (2016) *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016* (Tesis de Titulación) Universidad Científica Del Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>

Sánchez, Flores y Martin (2011) Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud, *Universitat Autònoma de Barcelona* (p.87) Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3226137&query=M%C3%A9todos%20e%20indicadores%20para%20la%20evaluaci%C3%B3n%20de%20los%20servicios%20de%20salud>

Sánchez, Flores y Martin (2011) Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud, *Universitat Autònoma de Barcelona* (p.88) Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3226137&query=M%C3%A9todos%20e%20indicadores%20para%20la%20evaluaci%C3%B3n%20de%20los%20servicios%20de%20salud>

Sumanth, D. (1994). *Ingeniería Productividad y gestión*. Nueva York. McGraw Hill Editores.

Vázquez (2016) *Propuesta Para Incrementar La Productividad En Empresas Del Área Metropolitana En Función Del Clima Organizacional* (Tesis de Maestría) Universidad Unidad Profesional Interdisciplinaria De Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1457542661891TESISBORRADOR.pdf>

Zeithaml, V. ,Berry y Parazuraman(1993). ProQuest ebrary. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=10184529>

ANEXOS
CALIDAD DE ATENCION Y PRODUCTIVIDAD EN EL LABORATORIO DE
ANALISIS CLINICOS VIVILAB SAC, CHICLAYO-2017

Por favor, expresa su conformidad en cada una de las afirmaciones siguiente:

- Totalmente de Acuerdo = **T.A**
- De acuerdo = **A**
- Indiferente = **I**
- Desacuerdo = **D**
- Totalmente en Desacuerdo = **T.D**

	5	4	3	2	1
	T.A	A	I	D	T.D
1. ¿ Los ambientes de Laboratorio de Analisis Clinicos VIVILAB SAC encuentran despejados logrando facilitar el desplazamiento de los materiales?					
2. Considera que Laboratorio de Analisis Clinicos VIVILAB SAC le brinda un trato adecuado en su condición de colaborador?					
3. ¿En Laboratorio de Analisis Clinicos VIVILAB SAC las áreas estan debidamente identificados?					
4. ¿Los planes de limpieza se realizan en las fechas establecidas?					
5. ¿Se implementan flujogramas y señalizaciones visuales para facilitar la organización y limpieza en el Laboratorio de Analisis Clinicos VIVILAB SAC?					
6. ¿Considera usted que mejoraria la productividad de la empresa al implementar un plan de mejora?					

7. ¿Considera que uno de los problemas que aqueja en el Laboratorio de Analisis Clinicos VIVILAB SAC es el aumento de materiales no reutilizables lo que ocasiona que no tengan un área limpia y ordenada?					
8. Estaría de acuerdo con recibir capacitaciones para poner en marcha un Plan de mejora en el Laboratorio de Analisis Clinicos VIVILAB SAC?					
9. ¿Cuenta con los implementos de seguridad necesarias al realizar sus labores Laboratorio de Analisis Clinicos VIVILAB SAC?					
10. ¿El área en donde usted labora se encuentra en buenas condiciones en un ambiente laboral agradable?					
11. ¿Las herramientas, equipos y los materiales se encuentran en buenas condiciones en la empresa Laboratorio de Analisis Clinicos VIVILAB SAC?					
12. ¿Con los materiales y herramientas que tienen a la mano, puede brindar un servicio de buena calidad?					
13. ¿Considera usted que al implementar bien el área de producción ayudara a mejorar la productividad de la empresa?					
14. ¿Actualmente recibe capacitaciones adecuadas sobre la mejor utilización de los insumos y las medidas preventivas de seguridad?					

Urkund Analysis Result

Analysed Document: GUZMAN MONTEZA KELY.docx (D37025129)
Submitted: 3/28/2018 5:07:00 AM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 18 %

Sources included in the report:

WILSON PELTROCHE ADRIANZEN.docx (D36178868)
 FERNANDEZ DAVILA & GONZALES DUAREZ.docx (D36647624)
 FERNANDEZ DAVILA & GONZALES DUAREZ.docx (D36755413)
 GAMONAL VASQUEZ & UCAÑAY CORNEJO.docx (D36746498)
 MONJA MONTALVAN & PUERTA RIVERA.docx (D36906403)
 TESIS- ROXANA BANDA.docx (D36991556)
 CORRALES Y CUBAS.docx (D36178869)
 Capitán Llaguento Nélide Milagros.docx (D35835057)
<http://www.monografias.com/trabajos17/servicio-cliente/servicio-cliente.shtml>
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6197574.pdf>
<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/699>
<https://www.gestiopolis.com/ejecucion-de-la-estrategia-dentro-del-proceso-estrategico/>
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4155/1/Segura%20Ramos.pdf>
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf
http://www.ucla.edu/ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
<http://docplayer.es/58342777-Marketing-relacional-y-ventas-de-negocios-diaz-sac-chiclayo.html>
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2335/1/>
 RE_ADMI_JESUS.ARMAS_VANIA.ASENCIO_GESTION.DEL.TALENTO.HUMANO.Y.LA.PRODUCTIVIDAD_DATOS.PDF
<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/3282>
<http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/746/1/>
 TL_NomberaCortezMaria_CerqueraDiazSharon.pdf
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1425>
<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/676/>
 Mamani_Vilca_Guina_Palomino_Quispe_Indira.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/633/1/TL_Martinez_Reluz_EmilyCeleste.pdf
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/502/1/TL_Reano_Villalobos_RaulErnesto.pdf
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

GUZMAN MONTEZA KELLY

Apellidos y nombres

40675725

2101816180

Distancia

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

Calidad de Atención y Productividad en el Laboratorio de Analisis Clínicos VIVILAB SAC, Chiclayo 2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún

delito en contra de los derechos del autor.



Kely Guzman Monteza

DNI N° 40675725



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de Febrero del 2018

Señores
 Centro de Información
 Universidad Señor de Sipán
 Presente. -

La suscrita:

Kely Guzman Monteza, con DNI 40675725

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

CALIDAD DE ATENCION Y PRODUCTIVIDAD EN EL LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS VIVILAB SAC CHICLAYO 2017., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

KELY GUZMAN MONTEZA	40675725	
		

LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS

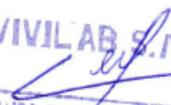
VIVILAB S.A.C

CONSTANCIA DE AUTORIZACION PARA INVESTIGACION

El laboratorio de análisis clínicos y microbiológicos VIVILAB SAC, autoriza a la Sra. **KELY GUZMAN MONTEZA**, proveniente de la Universidad Señor de Sipan, para que realice la investigación titulada **CALIDAD DE ATENCION Y PRODUCTIVIDAD EN EL LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS VIVILAB SAC, CHICLAYO 2017.**

Se expide la presente constancia para los trámites que la interesada estime conveniente.

Chiclayo, 28 de Agosto 2017

VIVILAB S.A.C.

FERNANDO FLORES GONZALES
GERENTE GENERAL

Fernando Flores Gonzales
Gerente General

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Emma Ramos Farroñan
	PROFESIÓN	Lic. En Administración
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 años
	CARGO	Presidente.
CALIDAD DE ATENCION Y PRODUCTIVIDAD EN EL LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS VIVILAB SAC, CHICLAYO-2017		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GUZMAN MONTEZA KELLY	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un Plan de mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar el nivel calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo. Determinar el nivel de productividad laboral de	

	<p>los colaboradores del laboratorio Vivilab SAC, Chiclayo</p> <p>Diseñar estrategias que permitan la elaboración de un Plan de Mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>INSTITUCIONES FINANCIERAS</p>	
<p>1 En el laboratorio Vivilab SAC. Cuentan con equipos para procesamiento de muestras y de apoyo modernos. a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2 Presentan instalaciones físicas confortables y debidamente distribuidas con áreas mínimas para un laboratorio de análisis</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

clínicos. a) b) c) d)	
3 En el hospital y oficina tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso, para los pacientes a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4 Poseen una apropiada señalización intrahospitalaria, especialmente dentro del área de laboratorio. a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5 Presentan profesionales uniformados y pulcros. a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6 Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos. a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7 Los colaboradores siempre se muestran predispuestos a solucionar problemas. a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8 Muestran Interés por cumplir	TA(x) TD() SUGERENCIAS:

<p>con la entrega de los resultados de los análisis en el tiempo prometido.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9</p> <p>Brindan atención eficiente</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10</p> <p>Brindan información clara y sencilla sobre el proceso de toma de muestra, procesamiento y el tiempo para la emisión de los resultados.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11</p> <p>Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12</p> <p>Brindan atención personalizada al usuario.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13</p> <p>Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a) b) c) d)	_____
14 Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios. a) b) c) d)	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
15 Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención. a) b) c) d)	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
16 Existe privacidad durante la atención. a) b) c) d)	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
17 Tienen un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite. a) b) c) d)	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
18 Le ofrecen la alternativa de remitir al correo del cliente, los resultados de los análisis, a solicitud de este. a) b) c) d)	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
19 Priorizan atención al usuario	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>y evitan interrupciones.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20</p> <p>Según la gravedad del paciente u otras circunstancias, conoce Ud si el laboratorio toma las muestras en su domicilio o donde se ubique el paciente.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO
 4.1365484

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MG. Flor Heredia Llatas
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	MG. Docencia y Gestión Educativa
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 años
	CARGO	
CALIDAD DE ATENCION Y PRODUCTIVIDAD EN EL LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS VIVILAB SAC, CHICLAYO-2017		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GUZMAN MONTEZA KELLY	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un Plan de mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar el nivel calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo. Determinar el nivel de productividad laboral de	

	<p>los colaboradores del laboratorio Vivilab SAC, Chiclayo</p> <p>Diseñar estrategias que permitan la elaboración de un Plan de Mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>INSTITUCIONES FINANCIERAS</p>	
<p>1 En el laboratorio Vivilab SAC. Cuentan con equipos para procesamiento de muestras y de apoyo modernos. a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2 Presentan instalaciones físicas confortables y debidamente distribuidas con áreas mínimas para un laboratorio de análisis</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>clínicos.</p> <p>a) b) c) d)</p>	
<p>3</p> <p>En el hospital y oficina tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso, para los pacientes</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4</p> <p>Poseen una apropiada señalización intrahospitalaria, especialmente dentro del área de laboratorio.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5</p> <p>Presentan profesionales uniformados y pulcros.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6</p> <p>Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7</p> <p>Los colaboradores siempre se muestran predispuestos a solucionar problemas.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8</p> <p>Muestran Interés por cumplir</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>con la entrega de los resultados de los análisis en el tiempo prometido.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9</p> <p>Brindan atención eficiente</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10</p> <p>Brindan información clara y sencilla sobre el proceso de toma de muestra, procesamiento y el tiempo para la emisión de los resultados.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11</p> <p>Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12</p> <p>Brindan atención personalizada al usuario.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13</p> <p>Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio.</p>	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a) b) c) d)	_____
14 Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
15 Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
16 Existe privacidad durante la atención. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
17 Tienen un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
18 Le ofrecen la alternativa de remitir al correo del cliente, los resultados de los análisis, a solicitud de este. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
19 Priorizan atención al usuario	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>y evitan interrupciones.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20</p> <p>Según la gravedad del paciente u otras circunstancias, conoce Ud si el laboratorio toma las muestras en su domicilio o donde se ubique el paciente.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>5. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>6. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO
 H. C. 10/11/30

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Sofía Irene Delgado Wong
	PROFESIÓN	Lic. En Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 años
	CARGO	Docente
<p style="text-align: center;">CALIDAD DE ATENCION Y PRODUCTIVIDAD EN EL LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS VIVILAB SAC, CHICLAYO-2017</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GUZMAN MONTEZA KELLY	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<p style="text-align: center;">Proponer un Plan de mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017</p>	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<p style="text-align: center;">Diagnosticar el nivel calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo.</p> <p style="text-align: center;">Determinar el nivel de productividad laboral de</p>	

	<p>los colaboradores del laboratorio Vivilab SAC, Chiclayo</p> <p>Diseñar estrategias que permitan la elaboración de un Plan de Mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>INSTITUCIONES FINANCIERAS</p>	
<p>1 En el laboratorio Vivilab SAC. Cuentan con equipos para procesamiento de muestras y de apoyo modernos. a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2 Presentan instalaciones físicas confortables y debidamente distribuidas con áreas mínimas para un laboratorio de análisis</p>	<p style="text-align: right;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

clínicos. a) b) c) d)	
3 En el hospital y oficina tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso, para los pacientes a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4 Poseen una apropiada señalización intrahospitalaria, especialmente dentro del área de laboratorio. a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5 Presentan profesionales uniformados y pulcros. a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6 Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos. a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7 Los colaboradores siempre se muestran predispuestos a solucionar problemas. a) b) c) d)	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8 Muestran Interés por cumplir	TA(x) TD() SUGERENCIAS:

<p>con la entrega de los resultados de los análisis en el tiempo prometido.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9</p> <p>Brindan atención eficiente</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10</p> <p>Brindan información clara y sencilla sobre el proceso de toma de muestra, procesamiento y el tiempo para la emisión de los resultados.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11</p> <p>Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12</p> <p>Brindan atención personalizada al usuario.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13</p> <p>Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a) b) c) d)	_____
14 Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
15 Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
16 Existe privacidad durante la atención. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
17 Tienen un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
18 Le ofrecen la alternativa de remitir al correo del cliente, los resultados de los análisis, a solicitud de este. a) b) c) d)	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
19 Priorizan atención al usuario	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>y evitan interrupciones.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20</p> <p>Según la gravedad del paciente u otras circunstancias, conoce Ud si el laboratorio toma las muestras en su domicilio o donde se ubique el paciente.</p> <p>a) b) c) d)</p>	<p style="text-align: center;">TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>7. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA ____20____ N° TD ____</p>
<p>8. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>9. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ EXPERTO