



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**Proyecto Previo a la obtención del título de:**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Proponer un plan de mejoras en el Servicio al Cliente del Laboratorio  
clínico “E&E” en el año 2019**

**AUTORA: González Borbor Miriam Vanessa**

**TUTOR: Ing. Delgado Vera Silvia Cecilia**

**Guayaquil – Ecuador**

**2019**



## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor a mi Esposo e hijos, mis padres y suegros, por ser siempre ese apoyo incondicional en todo el camino de este gran logro, por motivarme y no dejarme caer cuando sentía que no podía cumplir.

A Dios por ser la luz que guía siempre mi camino y está junto a mí.

**González Borbor Miriam Vanessa**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Esposo e hijos por su amor, paciencia y motivación diaria para cumplir con este gran logro.

Agradezco a mis padres y suegros por su ayuda incondicional sin ello no hubiera sido posible.

Agradezco a mis maestros por sus conocimientos impartidos.

Agradezco a Dios por ser mi luz en todo momento.

Y agradezco a cada una de las personas que fueron parte de la ayuda para que pueda cumplir esta meta.

**González Borbor Miriam Vanessa**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Proponer un plan de mejoras en el servicio al cliente del Laboratorio Clínico “E&E” en el año 2019”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el servicio que brinda el Laboratorio Clínico “E&E” en la satisfacción del usuario?** presentado por **González Borbor Miriam Vanessa** como requisito previo para optar por el título de:

## **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

**González Borbor Miriam Vanessa  
Cecilia**

Tutora:

**Ing. Delgado Vera Silvia**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **González Borbor Miriam Vanessa** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Proponer un plan de mejoras en el servicio al cliente del Laboratorio Clínico “E&E” en el año 2019”**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**González Borbor Miriam Vanessa**

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_  
Firma

No. de cedula: **0920028743**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**TEMA:**

Proponer un plan de mejoras en el servicio al cliente del Laboratorio Clínico “E&E” en el año 2019

**Autor:** González Borbor Miriam Vanessa

**Tutora:** Ing. Delgado Vera Silvia Cecilia

**Resumen**

El Laboratorio Clínico “E&E”, es una microempresa familiar que se dedica al análisis de muestra de Sangre, Orina, Heces y pruebas especiales. Actualmente el laboratorio presenta bajo incremento de pacientes debido a las inconformidades del paciente durante su atención, afectando a la satisfacción del cliente. Esta investigación se orientó en cómo mejorar el servicio al cliente y su satisfacción. La investigación se fundamentó los aspectos teóricos en atención, servicio al cliente y satisfacción del cliente. Los tipos de investigación utilizados fueron descriptiva, correlacional y explicativa. Se estableció como solución un plan de mejoras para garantizar el incremento de la satisfacción del paciente y crecimiento del laboratorio.

Servicio

Satisfacción

Laboratorio

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**TEMA:**

Proponer un plan de mejoras en el servicio al cliente del Laboratorio Clínico  
“E&E” en el año 2019

**Autor:** González Borbor Miriam Vanessa

**Tutora:** Ing. Delgado Vera Silvia Cecilia

**Abstract**

The Clinical Laboratory “E&E”, is a family micro-business which is dedicated to blood, urine and feces analyses; and special tests. Currently, the laboratory has decreased the volume of patients due to nonconformities, affecting customer satisfaction. This research was focused towards the improvement of customer service and satisfaction. The theoretical aspects of this research were based on customer service and satisfaction. The type of research used in this work were descriptive, correlational and explanatory. An improvement plan was created to increase customer satisfaction and laboratory development.

Service

Satisfaction

Laboratory

## INDICE GENERAL

Contenido	Páginas
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación conflicto .....	2
<b>DELIMITACION DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>4</b>
<b>EVALUACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>6</b>
Objetivo General:.....	6
Objetivos Específicos .....	6
<b>JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
<b>FUNDAMENTACION TEORICA .....</b>	<b>8</b>
Antecedentes Históricos.....	8

<b>SERVICIO AL CLIENTE .....</b>	<b>9</b>
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE.....</b>	<b>10</b>
<b>CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE.....</b>	<b>11</b>
<b>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>12</b>
<b>EL TRIÁNGULO DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>13</b>
<b>IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE.....</b>	<b>13</b>
<b>LAS 7 P DEL SERVICIO AL CLIENTE .....</b>	<b>14</b>
<b>CLIENTE.....</b>	<b>15</b>
<b>TIPOS DE CLIENTE.....</b>	<b>16</b>
<b>SATISFACCION DEL CLIENTE .....</b>	<b>17</b>
<b>NIVELES DE SATISFACCION DEL CLIENTE.....</b>	<b>17</b>
<b>LABORATORIO CLINICO Y SU FUNCION .....</b>	<b>18</b>
<b>ACTIVIDADES DENTRO DE UN LABORATORIO .....</b>	<b>19</b>
<b>RAZONES PARA UTILIZAR LOS SERVICIO DE UN LABORATORIO ..</b>	<b>19</b>
<b>PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL LABORATORIO ..</b>	<b>19</b>
<b>Antecedentes Referenciales .....</b>	<b>20</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....</b>	<b>22</b>
<b>MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.....</b>	<b>23</b>
<b>LEY ORGÁNICA DE LA SALUD .....</b>	<b>24</b>
<b>LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>25</b>
<b>VARIABLES DE INVESTIGACIÓN CONCEPTUALIZACIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>SERVICIO AL CLIENTE .....</b>	<b>26</b>
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....</b>	<b>26</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>	<b>27</b>

<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>29</b>
<b>PRESENTACION DE LA EMPRESA .....</b>	<b>29</b>
Objeto social.....	30
Misión.....	30
Visión .....	30
Estructura Organizativa .....	30
Plantilla total de trabajadores.....	31
Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.....	31
Clientes .....	<b>32</b>
Principales Proveedores.....	<b>32</b>
Proveedor de Reactivos.....	32
Proveedor de Insumos .....	32
Proveedor de desechos tóxicos finales.....	32
Equipos de trabajo .....	33
Laboratorios de apoyo referencial .....	33
Competencia.....	33
Principales productos o servicios.....	33
Descripción del proceso de trabajo .....	<b>34</b>
Análisis Económico.....	<b>35</b>
Ingresos, Egresos, Utilidad.....	<b>36</b>
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>36</b>
Los tipos de investigación son: .....	36
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>37</b>
Población: .....	37
Muestra: .....	38
Muestreo No Probabilístico .....	38

<b>Técnicas e instrumentos de la investigación .....</b>	<b>39</b>
<b>Encuesta: .....</b>	<b>39</b>
<b>Entrevista: .....</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>43</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS CLIENTES .....</b>	<b>43</b>
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL LABORATORIO CLINICO “E&amp;E” .....</b>	<b>53</b>
<b>PLAN DE MEJORAS .....</b>	<b>56</b>
<input type="checkbox"/> <b>Mejorar la atención del cliente .....</b>	<b>58</b>
<input type="checkbox"/> <b>Capacitación de personal.....</b>	<b>58</b>
<input type="checkbox"/> <b>Organización dentro del laboratorio.....</b>	<b>59</b>
<input type="checkbox"/> <b>Información en redes sociales.....</b>	<b>59</b>
<input type="checkbox"/> <b>Motivación personal .....</b>	<b>60</b>
<b>EVALUACIÓN IMPACTO .....</b>	<b>60</b>
<b>INGRESOS ESTIMADOS APLICANDO PLAN DE MEJORAS.....</b>	<b>61</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>64</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Cuadro No. 1: Organigrama del Laboratorio</b>	<b>30</b>
<b>Cuadro No. 2: Plantilla Trabajadores</b>	<b>31</b>
<b>Cuadro No. 3: Cantidad de empleados</b>	<b>31</b>
<b>Cuadro No. 4: Análisis Económico</b>	<b>35</b>
<b>Cuadro No. 5: Ingresos, egresos, utilidad</b>	<b>36</b>
<b>Cuadro No. 6: Población</b>	<b>37</b>
<b>Cuadro No. 7: Muestra.</b>	<b>38</b>
<b>Cuadro No. 8: Técnicas e Instrumentos</b>	<b>39</b>
<b>Cuadro No. 9: Plan Mejoras</b>	<b>57</b>
<b>Cuadro No. 10: Ingresos Estimados aplicando plan de mejoras</b>	<b>61</b>

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

El laboratorio clínico “E&E” es una microempresa familiar inicio sus actividades hace 2 años, esta microempresa realiza exámenes de sangre, heces, orina y pruebas especiales, en el sector de Colinas de la Alborada, actualmente, tiene bajo número de usuarios activos, debido la falta de publicidad para hacernos conocidos en el sector y a las inconformidades que han experimentado los clientes actuales.

La publicidad es el recurso que permite dar a conocer a la comunidad los servicios que se brindan en el establecimiento, en este caso lo que se ofrece en un laboratorio clínico, la publicidad consiste en las diferentes estrategias de mercado que se hacen visibles o atractivas para que el usuario adquiera los servicios ofrecidos y que estos sean de su satisfacción.

Es importante recordar que la publicidad tiene diferentes campos por los cuales darse a conocer al usuario, pueden ser medios escritos tradicionales, como lo son periódicos, revistas, así como también las páginas web y las redes sociales, que es lo que en la actualidad se usa, para un laboratorio clínico la publicidad tiene que ser el medio indicado para darse a conocer en el sector en el que se encuentra. De tal forma si el servicio es de la satisfacción del usuario la publicidad boca a boca toma mucho papel, porque se recomienda bajo la experiencia obtenida con el servicio.

Actualmente se considera que la atención al cliente es primordial para cualquier tipo de negocio o empresa, ya que es la imagen que el laboratorio

muestra a sus clientes. Es importante brindar un buen servicio/atención al cliente, hoy la competencia es mayor y se hace necesario que las empresas ofrezcan valor agregado en la calidad del servicio. “Calidad no es lo que se tiene dentro de un servicio, es lo que se obtiene de ese servicio y lo que el cliente está dispuesto a pagar”. (Kleyman, 2009, pág. 1).

Esta cadena de negocios que brinda el servicio de salud o atención al paciente tiene gran demanda de orientación, ante su análisis se logran identificar palabras claves que llevan a elevar la calidad laboral de los trabajadores y a su vez la calidad de servicio que se brinda al usuario, pero todo esto en cuanto a los límites de salud se rige bajo las cláusulas que pide el Ministerio de Salud, aspectos que obligan a las casas de salud a ofrecer atención oportuna y de calidad satisfactoria. (Salud, 2013, pág. 2).

Servicio es un conjunto de elementos que tienen que ir de la mano en un negocio, entre las ventas, finanzas, inventarios, relaciones entre los empleados y sobre todo el buen trato al usuario, especialmente si se trata del servicio a la salud. Servicio además implica retener a los usuarios existentes, atraer nuevos usuarios y conseguir la fidelización del mismo, así se logra la satisfacción del paciente, a su vez permanecer activos en el mercado, pero se debe tener actitudes de Cortesía, Confiabilidad, Integridad, Conocimiento, Eficiencia, Disponibilidad y Profesionalismo.

### **Situación conflicto**

El laboratorio clínico “E&E” es una microempresa familiar inicio sus actividades alrededor de 2 años, esta microempresa se dedica a efectuar exámenes de sangre, heces, orina y pruebas especiales, en el sector de Colinas de la Alborada, actualmente, tiene bajo número de usuarios activos, esto se debe a que se muestra en algunas ocasiones las inconformidades que presentan los usuarios con el servicio brindado.

En algunos casos es por la falta de comunicación entre el paciente y la persona encargada en receptor la muestra correspondiente y a su vez de indicar información relacionada al servicio que se brinda, como la toma de muestras, horarios de entrega de exámenes ya que son en diferentes horarios dependiendo de la prueba especial que se indique, esta dicha información no es completamente transmitida al usuario y se torna los inconvenientes.

La entrega de resultados de exámenes no se coordina adecuadamente, se cita al paciente en horarios en los cuales no es correcta la hora de entrega, el paciente espera y tiende a desesperarse por el incumplimiento, esto se debe a la falta de comunicación de los encargados de realizar los exámenes, y la recepción, con lo que se demuestra que el personal no está trabajando en equipo.

La forma indicada de atender al usuario no es ordenada tanto en presencia como en actitud y aptitud, ya que la presencia tiene mucho que transmitir en aspectos de cómo la vestimenta, y la forma de hablar con el paciente, esto también puede inducir a la inconformidad de los usuarios ya que los pacientes siempre buscan la atención cordial y personalizada.

Cubrir con las necesidades y expectativas del paciente es fundamental para el laboratorio clínico, es su meta principal. Todo el personal dentro del establecimiento es responsable de la calidad de servicio que se brinda, si el cliente no recibe un buen servicio, el laboratorio como tal no cumple con su función principal.

La escasa publicidad influye también en la baja de usuarios activos del laboratorio ya que no se realiza publicidad activa para que nos conozcan los habitantes de la zona, en pocas ocasiones se repartieron volantes, pero esto no llevo a gran magnitud por lo que la persona encargada desistió de

seguir con el reparto de estas, la publicidad es una ventana abierta para el reconocimiento del laboratorio, siempre y cuando sea constante.

## **DELIMITACION DEL PROBLEMA**

**Campo:** Administración de Servicios

**Área:** Servicios

**Aspecto:** Servicio al cliente

**Año:** 2019

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo mejorar el servicio que brinda el Laboratorio Clínico “E&E” en la satisfacción del usuario?

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACION**

**Variable Independiente:** Servicio al Cliente

**Variable Dependiente:** Satisfacción al Cliente

## **EVALUACIÓN DEL PROBLEMA**

**Delimitado:** Los problemas se presentan en el Laboratorio Clínico “E&E” durante la atención al cliente, ya que no se trabaja en conjunto, existe falta de coordinación dentro del laboratorio, esto trae como consecuencia la poca afluencia de pacientes y quejas constantes.

**Claro:** Se considera mejorar la atención al cliente, para que la satisfacción de los usuarios sea acorde a sus expectativas, logrando el incremento de los pacientes en el laboratorio clínico “E&E”.

**Evidente:** Los pacientes presentan quejas con el servicio al cliente recibido que no es de su completa satisfacción, por lo que al no tener una comunicación activa dentro del laboratorio incumplen ciertas normas de control; se analizarán las causas y efectos para brindar un servicio de calidad que permita la satisfacción de los usuarios.

**Concreto:** Este establecimiento de la salud requiere de la mejora inmediata de los servicios al cliente para la satisfacción del usuario y esto a su vez permita el aumento y reconocimiento por parte de los pacientes de la zona y sus alrededores.

**Relevante:** Es importante la satisfacción del cliente dentro del laboratorio Clínico "E&E", ya que de esa forma se logrará el reconocimiento en el sector, en la actualidad es de mucha importancia la atención al cliente sobre todo si es del área de la salud, primero es pensar en cómo quisiera que el paciente sea tratado.

**Factible:** La colaboración para este proyecto es factible, porque contamos con la ayuda de los dueños y del personal que colabora dentro del Laboratorio en proporcionar la información necesaria para la elaboración de este proyecto, a su vez se muestra factible porque lo que se maneja es un negocio en entorno familiar.

**Variables:** Se debe desplegar el análisis del tema servicio al cliente que es el factor principal que permitirá llevar de manera positiva el desarrollo de la satisfacción del cliente dentro del laboratorio clínico "E&E".

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **Objetivo General:**

Proponer un plan de mejoras en el servicio al cliente del Laboratorio Clínico “E&E” en el año 2019

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre el servicio al cliente
- Diagnosticar la situación actual del servicio que brinda el Laboratorio Clínico “E&E” y su incidencia en la satisfacción del usuario
- Proponer un plan de mejora para el servicio del Laboratorio Clínico “E&E” que garantice al incremento de la satisfacción del paciente y otros usuarios

## **JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

Este proyecto tiene la finalidad de proponer soluciones para eliminar errores en el servicio que brinda el laboratorio clínico “E&E”, ya que actualmente se registran varios inconvenientes, los pacientes se quejan del inoportuno servicio que no satisface sus necesidades y expectativas, consideran que el establecimiento no hay buena comunicación entre el paciente, enfermera, químico y la administradora.

Se propone un plan de mejoras para que el servicio al cliente del laboratorio sea de la satisfacción del cliente y cubra todas las necesidades de este, esta mejora beneficiará e incrementará la satisfacción del cliente, a su vez atraerá a más pacientes para recibir los servicios, además de incrementar los ingresos y los pacientes del laboratorio.

Esta investigación tiene alcance social ya que se implica mucho la evolución del servicio al cliente con el pasar del tiempo y esto a su vez es de suma importancia para la imagen que se quiere brindar, el servicio al cliente es un plus fundamental para el incremento de los usuarios e ingresos al requerir los servicios y el ser cordialmente atendidos.

La presente investigación tiene además implicaciones prácticas que permiten la evaluación de este proyecto con acciones reales que suceden dentro del establecimiento del laboratorio, partiendo de la insatisfacción de los pacientes, sus inconformidades y otras causas que presentan algunos usuarios con el servicio brindado, dando como resultado la poca afluencia de pacientes, por lo que se determina el mejoramiento de este.

Este plan de mejoras podrá ser utilizado por todo el personal del laboratorio clínico para próximas mejoras o recomendaciones que en un futuro será conveniente seguir reforzando las técnicas en el momento de ofrecer un bien o servicio al usuario/cliente.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACION TEORICA**

#### **Antecedentes Históricos**

Servicios proviene del latín Servus, siervo, de ahí provienen las palabras servir, servidor, servicial.

El servicio al cliente ha tenido diferentes cambios a lo largo del tiempo, acomodándose a las necesidades de la época y obviamente de los consumidores llevándose así hasta la actualidad.

Desde la década de los 90's las nuevas tendencias son priorizar las necesidades de los clientes para la toma de decisiones o poseer algunas nuevas estrategias dentro de las empresas, por lo que de esa forma iban tomando en cuenta la lealtad y compromiso para el producto obtenido o servicio brindado.

Actualmente, la tecnología ha alcanzado grandes oportunidades dentro de las empresas, inclusive en lo que respecta con servicio al cliente dando facilidades a los usuarios para adquirir un servicio o producto de una empresa por medio de una red social o una página web, hasta para dar una crítica, recomendación o alguna queja los usuarios las transmiten a través de la tecnología, dando pie para optimizar el servicio al cliente.

Díaz (2018) dijo: "Que el servicio al cliente es una filosofía de trabajo orientada a buscar la satisfacción de los clientes o consumidores bajo el lema "El cliente siempre tiene la razón". (pág. 2).

La calidad en el servicio o productos ofrecidos provee un valor agregado a tu negocio; se debe invertir recursos para conocer las necesidades de los clientes y así poder satisfacerlas. (Kleyman, 2009, pág. 2)

Un buen servicio al cliente es aquel que genera empatía con el cliente, es decir, se debe poner en los zapatos del cliente, así sabrá qué es lo que necesita y como quiere ser tratado. El servicio al cliente por su parte es intangible, es decir, no puedes tocarlo, su objetivo es la satisfacción a través de causar experiencias positivas del servicio.

El servicio al cliente ha tenido un largo recorrido por muchos años dentro de las empresas, a su vez esta ha evolucionado con el desarrollo de la tecnología, teniendo como consecuencia ventajas e inconvenientes.

Es una responsabilidad cuidar a los clientes ya que estos forman parte de tu pasado, presente y futuro según indica Pinto (2012), pasado; porque ellos ya vivieron la experiencia del servicio ofrecido, estos influyen con comentarios positivos o negativos, presente; aquellos que forman parte del día a día, y futuro; son los nuevos clientes que exploraran y darán su calificación ya sea buena o mala al servicio brindado. (pág. 1).

## **SERVICIO AL CLIENTE**

“Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra”. (Gosso, 2008, pág. 17)

El servicio al cliente no es más que un conjunto de situaciones o estrategias que diseña una empresa para cumplir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, de esta manera se comprende que el servicio al cliente es una empresa es de gran importancia.

Es necesario recordar que toda empresa tiene su propio esquema de compromiso con el cliente, reconociendo que su único objetivo es para su satisfacción y más que nada de cumplir sus necesidades en el día a día.

El servicio al cliente comprende varios factores, no solo en cuándo, porqué y cómo, se realiza la compra o se adquiere el servicio, sino que tiene que resaltar el servicio al cliente desde el saludo, la adquisición del bien o servicio, hasta cuando este se retire de nuestras instalaciones y tenga consigo la satisfacción que le ha brindado nuestro servicio.

Se considera diferenciar que el producto es por el que paga el cliente y el servicio es todo que rodea esa acción, es decir que el servicio va de la mano entre el cliente y la empresa. A su vez la empresa genera rentabilidad y busca satisfacer las necesidades y expectativas del cliente por lo cual esta debe desarrollarse en tener; a) calidad del producto y b) calidad en el servicio al cliente.

## **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Serna (2006) afirma: “Que las características del servicio al cliente son las siguientes:

1. Es persevero porque se puede producir y consumir en el mismo momento
2. Intangible, no se puede percibir con los sentidos
3. La oferta del servicio es prometer y cumplir
4. El foco del servicio es la satisfacción del cliente
5. El valor agregado, es un plus al servicio que se está brindando
6. Es continuo quien lo produce a su vez es proveedor del servicio

Cada dueño de su compañía sabe que la clave del éxito es un buen servicio al cliente, y la lealtad es un complemento que permite que el cliente regrese por nuestros servicios, se detalla algunas características que pueden ser útil:

- Escuchar: se debe escuchar las necesidades del cliente, se escucha con la meta de comprender y tomar nota de sus necesidades.
- Preguntar: se realizan preguntas de calidad con el fin de comprender y descubrir las necesidades del cliente
- Responsable: tiene la habilidad de tener responsabilidad sobre los errores cometidos con el fin de corregirlos y obtener los resultados

El servicio al cliente tiene algunas características más, tiene que ser completo, puntual y preciso, ya que es la visión de la empresa a través de quien está atendiendo al cliente. (pág. 19)

## **CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Existen varios tipos de la clasificación de servicio al cliente, esto también dependerá del tipo de servicio que se brinda en la empresa; por ejemplo, Peralta (2012) nos explica que:

1. Atención Presencial: se tiene contacto físico con el cliente, por lo que se puede ver si está satisfecho o no con el servicio brindado.
2. Atención Telefónica: como su nombre lo indica se realizan vía telefónica por ende es un poco complicado ver la reacción del cliente, lo que nos queda es esforzarnos para satisfacer más a fondo sus necesidades.
3. Atención Virtual: está relacionada con el cliente vía redes sociales o páginas web, teniendo por entendido que no se puede apreciar la satisfacción del cliente a través de este.
4. Atención Proactiva: es buscar al cliente sin la necesidad de que ellos nos busquen y así darle a conocer nuestros servicios convenciéndolos de obtenerlos, pro a su vez tenemos que aceptar el rechazo de este.

5. Atención Reactiva: se trata de cuando el cliente nos busca, el trato físico o por otro medio con el cliente, aquí estamos haciendo uso de la demanda que tiene nuestro servicio y sacarle provecho.
6. Atención Directa: no se necesita intermediarios para brindar el servicio, uno mismo busca las necesidades del cliente.
7. Atención Indirecta: busca la satisfacción del cliente a través de varios medios que se brinda en el servicio. (pág. 12).

## **EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Al pasar el tiempo ha evolucionado el servicio al cliente, debido a los cambios tecnológicos, se ha visto la necesidad de actualizar el servicio, ya que se comprende que el objetivo es cumplir con la necesidad y satisfacer al cliente.

En la actualidad el servicio al cliente es una herramienta importante porque comprende la calidad y calidez que se brinda en la empresa, teniendo en cuenta que su carta hoy en día es brindar también un buen servicio en las redes sociales y páginas web que es lo que se maneja hoy.

La evaluación de los servicios es una herramienta que se usa para medir la calidad de los servicios ofrecidos, este método de evaluación busca comparar, analizar y verificar, si existen desacuerdos con el servicio que se está brindando, esto es con el fin de corregir o mejorar la calidad de este. Por ello es importante considerar o establecer procesos que permitan el cambio o la mejora continua.

La evaluación de los servicios sirve para estudiar las necesidades del cliente, en base a cuáles son sus expectativas con el producto o servicio, se considera recomendable evaluar antes, durante y después de brindar el producto o servicio, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente. (Serna, 2006, págs. 29 - 39)

## **EL TRIÁNGULO DE LOS SERVICIOS**

Albrecht (2005): "Ilustró en un triángulo la filosofía del servicio y definió cada uno de sus componentes:

- El cliente: es la persona que compra los bienes y servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer.
- La estrategia; se conoce al cliente en su parte demográfica quiere decir ubicación, que hace, a que se dedica, y en su parte psicográfica se refiere a lo que piensa o siente del producto o servicio. La estrategia también tiene dos orientaciones; la interna que tiene que ver con la presentación del servicio y la externa que se relaciona con la promesa que brinda el servicio.
- La gente; esta es el grupo de personas en que se envuelve la empresa, desde sus dueños hasta sus colaboradores, conociendo y comprendiendo las estrategias y la promesa del servicio.
- Los sistemas; unos sistemas son el coordinar al personal que labora en la empresa, otro sistema interactúa con el cliente y el negocio, los sistemas se conectan con la estrategia. (pág. 9).

## **IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Núñez (2003) afirma que el mundo está globalizado, y la competencia entre las empresas cada vez es mayor, por lo que las compañías deben enfocarse en sus estrategias de mejoramiento. El cliente siempre tiene la razón es cierto, pero debes que saber cómo manejarlo para tener la buena atención del cliente.

Este punto se enfoca en algunos factores de importancia, como la ventaja del servicio que comprende en conservar al cliente esto es estar un paso más allá de sus necesidades y satisfacción, punto de vista cuando un

servicio se pronuncia de buena o mala calidad de difunde de boca a boca con el fin de promocionar su buen servicio o simplemente descartar la opción, lealtad con el cliente que se sientan con alta confianza de adquirir nuestro servicio las veces que sean necesaria, es más certero atraer a tres clientes que conservar los existentes. (pág. 25)

Díaz (2018) dijo; un cliente satisfecho es un cliente feliz, este volverá por el producto o servicio una y otra vez, es aquel que divulgara entre amigos y demás contactos la positiva experiencia que brinda la empresa; “es publicidad gratis y de las más efectivas”; conocer la expectativas, gustos y tendencias de los pacientes, es decir saber lo que opina y piensa, es fundamental para la satisfacción, permanencia y seguridad del negocio. (pág. 2).

## **LAS 7 P DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Kotler & Armstrong (2008) indican que las 7p del servicio al cliente son:

- **Producto:** Incluye las características propias del producto o servicio, como lo son su presentación, tamaño, forma, color, olor, etc.
- **Precio:** Valor monetario que el comprador debe pagar por el producto o servicio.
- **Plaza:** Lugar físico en donde se elaborará el producto o se dará el servicio ofrecido para los clientes.
- **Promoción:** Publicidad que dará a conocer el producto o servicio con todas sus características y beneficios para el público.
- **Persona:** Las empresas deben capacitar, motivar, y retener a su personal, a través de esto se podrá conocer el comportamiento del cliente, a su vez se mantiene una imagen positiva de la empresa por su producto o servicio que ofrece.

- Procesos: Se requiere implementar procesos eficaces que describan métodos o secuencias necesarias para el sistema de servicio al cliente.
- Evidencia Física: se analiza el diseño, la apariencia, mobiliario, vestuario del personal, entre otros aspectos que sean tangibles para la empresa de servicios. (pág. 13).

## **CLIENTE**

Cliente es una persona natural o jurídica que recibe los servicios profesionales ofrecidos por otra persona de igual o diferentes características, es decir, cliente es aquella persona que realiza un pago a cambio de recibir un servicio que satisfaga su necesidad y cumpla con sus expectativas.

Es el cliente quien exige la calidad de servicio que desea recibir, por su parte quien presta el servicio tiene la obligación de tener aptitud y actitud al momento de realizar su prestación del servicio, es por eso importante recordar que un cliente es indispensable para el crecimiento y la estabilidad del negocio dentro del mercado empresarial.

En su libro “La excelencia del servicio” (Albrecht, 2001) nos presenta 7 principios para definir al cliente:

- Un cliente es la persona más importante del negocio
- Un cliente no depende de la empresa. La empresa depende del cliente.
- Un cliente no es una interrupción al trabajo, es un objetivo.
- Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendéndolo.
- Un cliente es una parte esencial del negocio. No es un extraño.

- Un cliente no es solo dinero en la caja. Es un ser humano que merecerá un trato con respeto.
- Un cliente merece la atención más comedida que se pueda brindar. Es el alma del negocio. (pág. 6)

## **TIPOS DE CLIENTE**

En la actualidad existen varios tipos de clientes, pero solo se mencionarán a los que se consideran de importancia según García (2016):

- **Dominante:** Este tipo de personas principalmente nunca tienen el tiempo adecuado para esperar por el servicio que se está por ofrecer, se muestra impaciente, por su parte se torna un poco molesto y mirar su reloj a cada rato en forma de desesperación por no ser atendido. Se recomienda ser cordial, amable y con paciencia a este tipo de clientes.
- **Extrovertido:** No es tan complicado tratar ya que se consideran amigos de toda la vida y con llevan una confianza única que les permite ser en ciertas ocasiones hasta cómplices al momento de adquirir un bien o servicio, el defecto es que llega a tomarse atribuciones que no les corresponde y por obvias razones deben ser igual de cumplir con reglamentos establecidos aun siendo amigos. Se recomienda explicarles cuáles son sus límites.
- **Detallista:** Este tipo de cliente siempre encuentra un “pero” en todo lo que adquiere y recibe de un servicio, no se siente satisfecho y pide que le muestren más variedad del producto u otras opciones de servicio, a estas personas se las debe de tratar con mucho profesionalismo, ya que no deben sentir inseguridad al momento de mostrar el bien o servicio a ofrecer para así brindarle la confianza necesaria que necesita el cliente.

También existen otros tipos de clientes, pero se considera que los clientes se van clasificando según tipo de negocio o servicio que se ofrece, el cliente es importante dentro de la empresa ya que es el quien es el primer portavoz de cuan bueno o malo es el servicio que se está ofreciendo. (pág. 4)

## **SATISFACCION DEL CLIENTE**

Satisfacer es cumplir con las necesidades y expectativas que tiene el cliente hacia un producto y bien tangible o intangible que se va a recibir, tiene varias características que cumple como requisitos a la hora de satisfacer al cliente.

Kotler (2006) define que la Satisfacción del Cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (pág. 14)

La satisfacción del cliente es un componente fundamental del sistema de gestión de calidad, un laboratorio clínico produce un producto que son el resultado de un análisis de la muestra de los clientes, y si el cliente no obtiene un buen servicio se entiende que el laboratorio no cumple su función principal así lo afirma la Organización Internacional de Normalización (ISO).

## **NIVELES DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

Luego de que el cliente recibe su bien o servicio, este tiene a experimentar 3 tipos de niveles;

- Insatisfacción: en este caso no se cumple las expectativas del cliente
- Satisfecho: en este caso coinciden las expectativas del cliente
- Complacencia: en este caso supera las expectativas del cliente

Por su parte un cliente insatisfecho cambiara de producto en su primera oportunidad y no recomienda los servicios, el cliente satisfecho recomienda y se mantiene leal al servicio, marca, hasta que encuentre una mejor propuesta, así tanto como el cliente complacido siente afinidad usa y recomienda el servicio, marca siente lealtad incondicional.

Por ese motivo las empresas deben cumplir las necesidades de los clientes, cumpliendo con un servicio de calidad, teniendo conocimientos propios de sus productos y servicios, conociendo a sus propios clientes, no discutir con el cliente, tratar con respeto al cliente. (Kotler, 2006, págs. 10 - 11)

## **LABORATORIO CLINICO Y SU FUNCION**

Los laboratorios clínicos son aquellos donde los expertos en diagnósticos clínicos desarrollan los análisis que contribuyen al estudio, la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de los problemas de salud. Estos establecimientos cuentan con equipo humano y tecnológico para realizar todo tipo de examen que requiera la medicina moderna.

El laboratorio clínico es una especialidad básica perteneciente al grupo de las que se denominan comúnmente medios de diagnóstico y resulta indispensable para la actualidad.

El Laboratorio Clínico cuenta con equipo humano y tecnología de punta para realizar todo tipo de examen que requiere la medicina moderna. Está operado por profesionales altamente capacitados que tienen una amplia trayectoria en sus especialidades. (Buitrago, 2010, pág. 3)

Un laboratorio clínico brinda servicios de medicina de laboratorio a través de exámenes clínicos y microbiológicos que sirven como apoyo de diagnóstico. (Alcívar, 2016)

## **ACTIVIDADES DENTRO DE UN LABORATORIO**

Las actividades para desarrollar dentro de un laboratorio son desde el ingreso del paciente, mediante un pequeño saludo y explicando de cierta forma los pasos a seguir de su prueba a realizar:

1. Toma de muestra
2. Procedimiento de analizar las muestras
3. Entrega de resultados

## **RAZONES PARA UTILIZAR LOS SERVICIO DE UN LABORATORIO**

1. Descubrir enfermedades en etapas subclínicas.
2. Obtener información sobre el pronóstico de una enfermedad.
3. Precisar factores de riesgos.

Un laboratorio realiza todos sus procesos en las diferentes fases:

- Pre-Analítica: Obtención de la muestra, identificación, distribución y conservación de esta.
- Analítica: Procesamiento
- Post-Analítica: Obtención de los resultados, validación y envío de los mismos.

## **PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL LABORATORIO**

1. Enfoque al cliente: Debemos entender las necesidades actuales y futuras de los pacientes, cumplir con sus requerimientos y tratar de exceder sus expectativas, por ejemplo, se puede consultar: ¿Le puedo ayudar en algo más?
2. Liderazgo: Los líderes, nuestros directivos y jefes crean un ambiente en el cual todos podemos involucrarnos totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Compromiso implicación de todo el personal: Cada colaborador en todos los niveles es la esencia de toda la organización y su participación permite que sus habilidades contribuyan al crecimiento, beneficio del laboratorio y contribuye a la satisfacción al cliente el cuanto al servicio brindado.
4. Mejora continua: La mejora continua es un objetivo permanente en el laboratorio que se consigue con el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. (Bitrigo, 2010, pág. 109)

### **Antecedentes Referenciales**

A continuación, procedemos a analizar referencias de trabajos de títulos, autores, tesis que tienen relación con el tema investigado, que respaldarán sus argumentos y se establecerán diferencias o parecidos.

*Calidad de Atención en el Laboratorio Clínico: Perspectiva de los usuarios de emergencia del Instituto Nacional De Salud Del Niño – 2016, Autor: Br. Angélica Mendivil Pedraza - 2017.* La investigación referida tuvo como objetivo comprender el significado de calidad de atención en el laboratorio clínico construido a partir de las experiencias vividas por los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. Tres temas describen el significado de calidad de atención en los participantes: los recursos institucionales, que los comprenden el ambiente, disponibilidad, recursos tecnológicos, recursos materiales y humanos y le permite al usuario valorar la atención brindada e incluye la experticia, la oportunidad de respuesta y fiabilidad de los resultados; las relaciones interpersonales.

Se concluye que los elementos identificados por los usuarios como significativos en la atención constituyen en retos para los gestores de este servicio médico de apoyo a fin de fortalecer la atención con un enfoque hacia la persona. El tema referido tiene relación este trabajo de

investigación porque ambos se enfocan en mejorar y fortalecer la atención al cliente, cuyo enfoque debe dirigirse a las personas.

*Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018 – Autor: Renatto Calderón Pardo - 2018.* La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna. La población estaba formada por pacientes de nacionalidad peruana y extranjera atendidos en el servicio de laboratorio clínico con una muestra de 227 pacientes, a los cuales se les administró un cuestionario de Satisfacción del paciente. Los datos fueron analizados y las conclusiones precisaron que el nivel de Satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones.

El tema de investigación enfoca cierta relación con el tema investigado ya que se considera que la satisfacción del paciente viene de la mano con la calidad del servicio brindado y es lo que se quiere lograr un buen servicio de calidad y calidez para el objetivo de satisfacer al paciente.

*Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud que brinda el Laboratorio Clínico de ese Centro de Salud con cama Vitalio Sara Castillo del Municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del Año 2013 – Autores: Milanyela Ávila Parra, Yeniffer Malambo Trillos - 2014.* El presente trabajo tiene como objetivo principal evaluar la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico, con el fin de mejorar la accesibilidad y funcionamiento en la prestación de dichos servicios. Se elaboró tres formularios de encuestas con el fin de medir el grado de satisfacción de los pacientes y clientes internos y su evaluación sobre algunos aspectos del Laboratorio clínico. El principal resultado que se halló fue que el laboratorio

no cumple con los requerimientos físicos ni de recurso humano como para brindar un servicio de calidad.

El presente tema se relaciona con la tesis elaborada, por no cumplir con el objetivo principal de un laboratorio clínico que es una buena atención y un buen servicio brindado al paciente, por lo cual se requiere cambios para alcanzar la satisfacción del paciente y cumplir con el requerimiento de sus necesidades.

*Plan estratégico para renovar la Calidad de Atención al Cliente en el área de pensionado del Hospital León Becerra – Autoras: Lilian Rogel Quezada, Alexandra García Criollo - 2011.* El presente proyecto tiene por objetivo principal evaluar y mejorar la calidad del servicio entregado a los usuarios del pensionado del hospital León Becerra, a través de la realización de una investigación de mercado. A fin de identificar las debilidades del servicio y realizar recomendaciones de acción a la dirección administrativa del hospital. A través de este análisis se pudo concluir que el factor mejor evaluado por los pacientes del pensionado León Becerra es la confianza en los médicos y las áreas más débiles del servicio es la infraestructura, tecnología y agilidad en los trámites.

La siguiente investigación se relaciona un poco con el tema de esta tesis en cuanto a la agilidad de la entrega de resultados, lo cual nos lleva a que los pacientes no confíen en los servicios que se brindan porque no están cumpliendo con satisfacer al cliente, se considera además que falta actualizarse en cuanto a la tecnología pág. Web, redes sociales, se cuenta con una infraestructura acorde a los servicios brindados.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Esta investigación basa su fundamentación legal en el Ministerio de Salud pública en lo relacionado a los servicios que ofrece un laboratorio clínico, la Ley orgánica de la salud y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

## **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

**Art. 2.-** Laboratorio clínico es la denominación genérica de los servicios de salud con funciones técnico-complementarias, sean estos públicos o privados, en los que se realizan análisis clínicos generales o especializados de muestras o especímenes biológicos provenientes de individuos sanos o enfermos, cuyos resultados apoyan en la prevención, diagnóstico, tratamiento y monitoreo de los problemas de salud.

**Art. 6.-** Los laboratorios clínicos para su funcionamiento deberán obtener el Permiso Anual de Funcionamiento. Para tal efecto, los laboratorios clínicos cumplirán con los requisitos establecidos en el Reglamento para Otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario y sus respectivas reformas.

**Art. 12.-** El personal directivo y analista operativo de los laboratorios clínicos, serán profesionales de la salud y conforme a su competencia, deben tener uno de los siguientes títulos universitarios, debidamente registrados en la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) y en el Ministerio de Salud Pública:  
a) Licenciados en: Laboratorio Clínico, en Bioanálisis Clínico; Tecnólogo Médico en Laboratorio Clínico; y, Doctores en Laboratorio Clínico y Administración en Salud.

**Art. 18.-** Los laboratorios clínicos no compartirán espacios con vivienda, ni se instalarán en zonas de alto riesgo a desastres naturales y estarán alejados de focos de contaminación.

**Art. 37.-** El técnico responsable de la calidad organizará con el personal del laboratorio, un sistema de calidad basado en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico, que permita la mejora continua del sistema y su

estructura documental, misma que contendrá lo siguiente:

- Descripción del laboratorio clínico. - Se indicará la razón social y tipología del laboratorio, lista de análisis que realiza, estructura funcional del laboratorio con su respectivo organigrama.
- Política de calidad. - Describe las directrices, intenciones y compromisos del laboratorio con respecto a la calidad, que incluye la misión, visión y los objetivos. Anualmente, esta política será revisada por el director del establecimiento, para evaluar la necesidad de implementar cambios en los objetivos de calidad, como resultado de un proceso de mejoramiento continuo.
- Comunicación e interacción con usuarios, profesionales, laboratorios de derivación y proveedores. - Son los procedimientos para evaluar y seleccionar proveedores y laboratorios de derivación, así como las encuestas de satisfacción de los usuarios.
- Ética. -Describe en un código de ética como el laboratorio y sus profesionales son responsables ante los usuarios y la comunidad.

**Art. 45.-** El Director, como responsable técnico del laboratorio, elaborará un Manual de Procedimientos de Bioseguridad y Manejo de Desechos, para aplicar la normativa vigente del Ministerio de Salud Pública: Manual de Normas de Bioseguridad para la Red de Servicios de Salud en el Ecuador, y conforme a la Norma Técnica de Laboratorio Clínico.

## **LEY ORGÁNICA DE LA SALUD**

**Art. 4.-** La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.

**Art. 181.-** La autoridad sanitaria nacional regulará y vigilará que los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomos y las empresas privadas de salud y medicina prepagada, garanticen atención oportuna, eficiente y de calidad según los enfoques y principios definidos en esta Ley.

**Art. 201.-** Es responsabilidad de los profesionales de salud, brindar atención de calidad, con calidez y eficacia, en el ámbito de sus competencias, buscando el mayor beneficio para la salud de sus pacientes y de la población, respetando los derechos humanos y los principios bioéticos.

## **LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Art. 5.-** Obligaciones del Consumidor. - Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

**Art. 17.-** Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

**Art. 27.- Servicios Profesionales.** - Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN CONCEPTUALIZACIÓN**

### **SERVICIO AL CLIENTE**

El servicio al cliente se refiere a toda la gestión que realiza una empresa o una organización para cubrir las necesidades de las personas que utilizan o comprar sus productos o servicios, para ofrecer un buen servicio al cliente las empresas primero debe identificar y reconocer las características y las necesidades de los clientes para posteriormente tomarlas en cuenta durante todo el proceso (Silva, 2018, pág. 25).

Son varios los factores que se desea considerar en el servicio al cliente, la eficiencia, la velocidad respuesta, atención detallada, generar confianza, información necesaria, seguimiento oportuno. La actitud del empleado hacia un cliente se puede valorar en función de la amabilidad, el respeto, la preocupación, la autenticidad. La aptitud del empleado se valora frente a su desarrollo dentro de la empresa.

### **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Satisfacer es cumplir con las necesidades y expectativas que tiene el cliente hacia un producto y bien tangible o intangible que se va a recibir, tiene varias características que cumple como requisitos a la hora de satisfacer al cliente.

Kotler (2006) define que la Satisfacción del Cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (pág. 144)

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Examen médico:** Observación atenta y cuidadosa de alguien o algo con el objeto de conocer sus características, cualidades o estado.

**Laboratorio clínico:** Es un lugar donde el profesional de análisis clínicos analiza la muestra biológica del paciente para diagnosticar el estado de salud.

**Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla o valorarla con respecto a las restantes de su especie. (Carbellino, 2010, pág. 15)

**Satisfacción:** Sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

**Cliente:** Es la persona que compra los bienes o servicios que se ofrecen, es a quien debemos conocer y enfocarse para cubrir sus necesidades. (Miguel, 2009, pág. 7)

**Servicio al cliente:** El servicio al cliente es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. (Couso, 2005, pág. 1)

**Mejoras:** La filosofía personal y empresarial donde se busca la oportunidad de mejorar los productos y el servicio al cliente.

**Atención al cliente:** Se refiere al trato que se le brinda al cliente con el cual se está interactuando para la gestión de adquirir un producto o servicio. (Brown, 1992, pág. 3)

**Diagnóstico:** Busca descubrir las muestras de una enfermedad que es un conjunto de signos y síntomas, la misma que darán como resultado una evolución de causa específica.

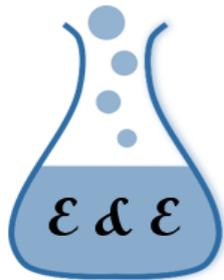
**Profesional:** Es una persona que desarrolla un trabajo junto a sus conocimientos, experiencias, cualidades, habilidades y sus aptitudes, la hacen una persona calificada para el desempeño de una actividad en específico.

## CAPÍTULO III METODOLOGIA

### PRESENTACION DE LA EMPRESA

*Laboratorio*

*Clínica*



**Razón Social:** Q.F. Ronald Fabricio Echeverria Barzola

**Ruc:** 0920875788001

**Categoría Pymes:** Microempresa

**Nombre Comercial:** Laboratorio Clínico "E&E"

**Dirección:** Colinas de la Alborada Mz. 715 Sl. 16

**El laboratorio clínico "E & E":** es una micro empresa familiar cuya actividad es realizar exámenes de laboratorio como: sangre, orina, heces, pruebas especiales, entre otros, se trabaja con el respectivo profesional registrado encargado de esta área y sus auxiliares, esta micro empresa comprende un grupo de colaboradores en entorno familiar, se trabaja en referencia a las experiencias obtenidas por cada uno de los integrantes de este negocio, cada miembro de este proyecto tiene una responsabilidad asignada, con el propósito de ofrecer servicio de calidad y calidez a los pacientes que visiten y hagan uso de nuestros servicios.

**El laboratorio Clínico "E & E":** fue creada el 18 de abril del 2016, actualmente, tiene 3 años brindando el servicio a la comunidad, está ubicada en Colinas de la Alborada Mz715 y está a cargo del Representante Técnico Q.F. Fabricio Echeverria Barzola.

### **Objeto social**

Dar excelente atención de salud a todos los moradores de colinas de la Alborada, brindar un servicio de calidad y calidez que nos permita ser reconocidos y líderes en el sector en cuanto a atención de salud se refiera.

### **Misión**

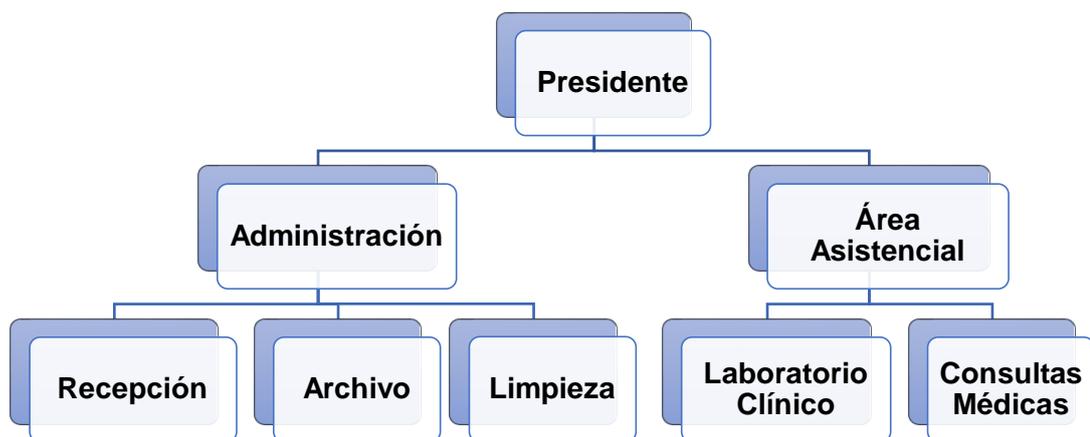
Proporcionar los mejores servicios de laboratorio clínicos confiables, brindando satisfacción al paciente con bases éticas profesionales y con un alto compromiso de calidad.

### **Visión**

Ser reconocidos por la alta excelencia profesional y por brindar la mejor satisfacción del paciente.

### **Estructura Organizativa**

En el siguiente cuadro se presenta la estructura organizacional del Laboratorio Clínico “E&E”.



**Elaborado por:** Vanessa González

**Cuadro No. 1: Organigrama del Laboratorio**

### **Plantilla total de trabajadores**

El siguiente cuadro nos indica el total de trabajadores en el Laboratorio Clínico "E&E".

**Cuadro No. 2: Plantilla Trabajadores**

<b>ADMINISTRATIVOS</b>	<b>AREA ASISTENCIAL</b>
5	5

**Elaborado por:** Vanessa González

### **Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional**

Clasificación de los trabajadores por categoría ocupacional en el Laboratorio Clínico "E&E".

**Cuadro No. 3: Cantidad de empleados**

<b>CARGO</b>	<b>N° EMPLEADOS</b>
Presidente	1
Administrador	1
Laboratorio	2
Doctores	3
Recepción	1
Archivo	1
Limpieza	1

**Elaborado por:** Vanessa González

## **Clientes**

El Laboratorio clínico "E&E" cuenta al momento con una cartera de pacientes de alrededor de 250 pacientes desde que se inició sus actividades hasta la actualidad, desde los niños de meses hasta adultos mayor.

Se considera que para tener 3 años atendiendo, es poco el alcance de los pacientes que se encuentran en la cartera, por lo que se complica en cuanto a brindar un servicio de calidad y con la satisfacción del cliente, es necesario implementar un plan de mejoras con el fin de fidelizar al paciente con los servicios brindados.

## **Principales Proveedores**

### **Proveedor de Reactivos**

Los reactivos son de suma importancia para el proceso de las muestras en los equipos correspondientes, los principales son:

- Insumelab
- Rafael Valdez C. Ltda.
- Frisonex Frison Importadora Exportadora Cía. Ltda.

### **Proveedor de Insumos**

Los insumos necesarios para la extracción de la muestra tales como Jeringuillas, algodón, alcohol, curitas, tubos, envases, el principal proveedor es:

- Droguería Kronos

### **Proveedor de desechos tóxicos finales**

Visita al laboratorio una vez al mes, para retirar los desechos tóxicos que no se pueden desechar en la basura, porque requieren un tratamiento especial.

- Gestión Ambiental de Residuos Gadere S.A.

### **Equipos de trabajo**

Se maneja los siguientes equipos para los respectivos análisis de las muestras, a futuro se considera actualizar e incrementar nuevos equipos, al momento se cuenta con:

- Bioquímica Automatizado CHEMWELL
- Microscopio
- Centrifuga
- Microcentrífuga
- Baño María
- Esterizador

### **Laboratorios de apoyo referencial**

El laboratorio clínico “E&E” cuenta con los siguientes laboratorios de apoyo en cuanto a exámenes especiales se refiere:

- Laboratorio Clínico Labo Medica
- Lab. Centro Illingworth

### **Competencia**

- Aprove
- Laboratorio Alcívar
- Interlab
- Fundasen

### **Principales productos o servicios**

El Laboratorio clínico “E&E” ofrece el servicio de análisis de muestras para conocer un diagnóstico médico, contando con el personal y profesional especializado para este proceso, algunas de estas pruebas pueden ser:

## Sangre

- Hematológico
- Bioquímicos
- Pruebas hepáticas
- Electrolitos
- Serológicos
- Prueba de embarazo

## Pruebas especiales en sangre

- Hormonas
- Marcadores Tumorales
- Pruebas Infecciosas
- Tiroideas
- Entre otras

## Orina

- Físico químico sedimento
- Urocultivo
- Entre otros

## Heces

- Parasitología
- Coprocultivo
- Entre otros

## **Descripción del proceso de trabajo**

Las actividades diarias dentro del laboratorio clínico se enumeran de la siguiente forma:

1. Se realiza la limpieza de las áreas
2. Se reparten los turnos correspondientes a los pacientes

3. Procedemos a la obtención de las muestras necesarias de los pacientes para los exámenes a realizar según el turno correspondiente
4. Se realizan actividades que se encuentren pendientes en el laboratorio
5. Se procede a la entrega de los resultados de pruebas rápidas
6. Al finalizar la jornada laboral 7:30 pm se realiza una limpieza profunda de todas las áreas.

### **Análisis Económico**

En cuanto a los costos de las pruebas en el Laboratorio Clínico “E&E” se manejan precios módicos para los exámenes, se trabaja con promociones de laboratorio, para así captar y lograr enganchar al paciente.

**Cuadro No. 4: Análisis Económico**

<b>LISTADO DE PRECIOS</b>	
HEMOGRAMA COMPLETO	7,00
COLESTEROL	2,50
TRIGLICERIDOS	2,50
GLICEMIA	3,00
TGO	3,50
TGP	3,50
GGT	3,50
F.Q.S	3,00
PARASITOLOGICO	3,00

**Elaborado por:** Vanessa Gonzalez

## Ingresos, Egresos, Utilidad

**Cuadro No. 5: Ingresos, egresos, utilidad**

<b>AÑO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Ingresos Anuales Del Laboratorio</b>	13,843.95	18,873.00
<b>Egresos Anuales Del Laboratorio</b>	11,388.67	16,452.72
<b>Utilidad Anual Del Laboratorio</b>	2,455.28	2,420.28

**Elaborado por:** Vanessa González

## DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

**Los tipos de investigación son:**

- **Descriptiva:**

Es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio. (Namakforoosh, 2005, pág. 91)

Describe la situación de las cosas en el presente. (Salkind, 1999, pág. 11)

- **Correlacional:**

Su finalidad es determina el grado de relación o asociación que existente entre dos o más variables. (Arias, 2006, pág. 25)

Examina relaciones entre los resultados. (Salkind, 1999, pág. 12)

❖ **Explicativa:**

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de las relaciones causa – efecto. (Arias, 2006, pág. 26)

Este proyecto tiene información de investigación que busca detallar todo tipo de información que se pueda utilizar en lo que corresponde al servicio al cliente entre otros, y establecer relación entre las dos variables que forman parte de este proyecto; ampliar la relación entre el servicio al cliente y su satisfacción.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población:**

Se designan a cualquier conjunto de elementos que tienen características comunes. (Pedro & Javier, 1997, pág. 95).

Se tomará como referencia el personal que labora en el Laboratorio Clínico “E&E”.

**Cuadro No. 6: Población**

<b>N°</b>	<b>INFORMANTE</b>	<b>POBLACION</b>
<b>1</b>	Presidente	1
<b>2</b>	Administrador	1
<b>3</b>	Laboratorio	2
<b>4</b>	Doctores	3
<b>5</b>	Recepción	1
<b>6</b>	Archivo	1
<b>7</b>	Limpieza	1
<b>8</b>	Clientes	250
	<b>TOTAL</b>	<b>260</b>

**Elaborado por:** Vanessa González

**Muestra:**

Es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población y representativos de la misma. (Juez & Javier, 1997, pág. 95).

Se tomará como referencia de muestra una parte de la población perteneciente al Laboratorio Clínico “E&E”.

**Cuadro No. 7: Muestra.**

<b>N°</b>	<b>INFORMANTE</b>	<b>MUESTRA</b>
<b>1</b>	Presidente	1
<b>2</b>	Administrador	1
<b>3</b>	Laboratorio	2
<b>4</b>	Doctores	3
<b>5</b>	Recepción	1
<b>6</b>	Archivo	1
<b>7</b>	Limpieza	1
<b>8</b>	Pacientes	250
	<b>TOTAL</b>	<b>260</b>

**Elaborado:** Vanessa González

**Muestreo No Probabilístico**

Son aquellos en los que la selección de los individuos de la muestra no depende de la probabilidad, sino que se ajusta a otros criterios relacionados con las características de la investigación o de quien hace la muestra. (Alzina, 2009, pág. 25).

El laboratorio clínico “E&E” aplicará este tipo de muestreo No probabilístico a todos sus clientes, 250 en total.

### **Técnicas e instrumentos de la investigación**

**Cuadro No. 8: Técnicas e Instrumentos**

<b>TECNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Guía de Preguntas

**Elaborado por:** Vanessa González

#### **Encuesta:**

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos a fin de que las contesten igualmente por escrito, este listado se denomina cuestionario. (Valencia, 2005, pág. 27)

### **ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS CLIENTES**

#### **1. Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios del Laboratorio Clínico “E&E”?**

- Menos de un mes
- Un año o dos aprox.
- Nunca

#### **2. Como conoció el Laboratorio Clínico “E&E”**

- Internet

- Familiar, amigo, conocido
- Volantes – publicidad

**3. Con que frecuencia utiliza los servicios del Laboratorio Clínico “E&E”**

- Una vez a la semana
- Una vez al mes
- Una vez al año

**4. Cuánto tiempo esperó para ser atendido en el Laboratorio Clínico “E&E”**

- Media hora
- 10 min
- Atención inmediata

**5. La atención del personal del Laboratorio Clínico “E&E” fue:**

- Amable
- Respetuosa
- Tiene que mejorar

**6. Indique su grado de satisfacción sobre los servicios del Laboratorio Clínico “E&E”**

- Excelente
- Medio
- Malo

**7. Los atributos a destacar del Laboratorio Clínico “E&E”**

- Bien organizado
- Supera sus expectativas
- Debe mejorar

**8. Las instalaciones están limpias y con espacios adecuados para la atención del Laboratorio Clínico “E&E”**

- Si
- No
- Debe mejorar

**9. En comparación con la competencia los servicios ofrecidos en el Laboratorio Clínico “E&E” son:**

- Excelente
- Medio
- Malo

**10. Ha recomendado usted los servicios del Laboratorio Clínico “E&E”**

- Si
- No

**Entrevista:**

Es una técnica que consiste en un diálogo entre dos personas, con el fin de obtener información. Es un recurso que el investigador tiene a su alcance para recabar información por medio de preguntas que se plantean en forma directa, la relación personal con el entrevistado es una de las ventajas de esta técnica, permite crear ambiente de confianza y es posible obtener información amplia y veraz. Se utilizar en la entrevista guía de preguntas. (Moreno, 2000, pág. 36).

## **ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL LABORATORIO CLINICO "E&E"**

- 1. El desarrollo de sus funciones contribuye a la satisfacción del paciente**
- 2. Con que frecuencia reciben capacitaciones dentro del laboratorio clínico**
- 3. El laboratorio clínico ofrece motivación alguna por el desempeño de sus funciones**
- 4. Existe la comunicación afectiva dentro del grupo de trabajo**
- 5. Los directivos del laboratorio clínico supervisan las actividades de los empleados**
- 6. El laboratorio clínico "E&E" fomenta el compañerismo entre los empleados**
- 7. Las áreas del laboratorio son adecuadas para desempeñar sus funciones laborales**
- 8. Considera Ud. que el laboratorio clínico está bien organizado**
- 9. Siendo colaborador del laboratorio clínico "E&E" recomendaría los servicios**
- 10. Su grado de satisfacción siendo parte del laboratorio clínico "E&E" es:**

## CAPÍTULO IV

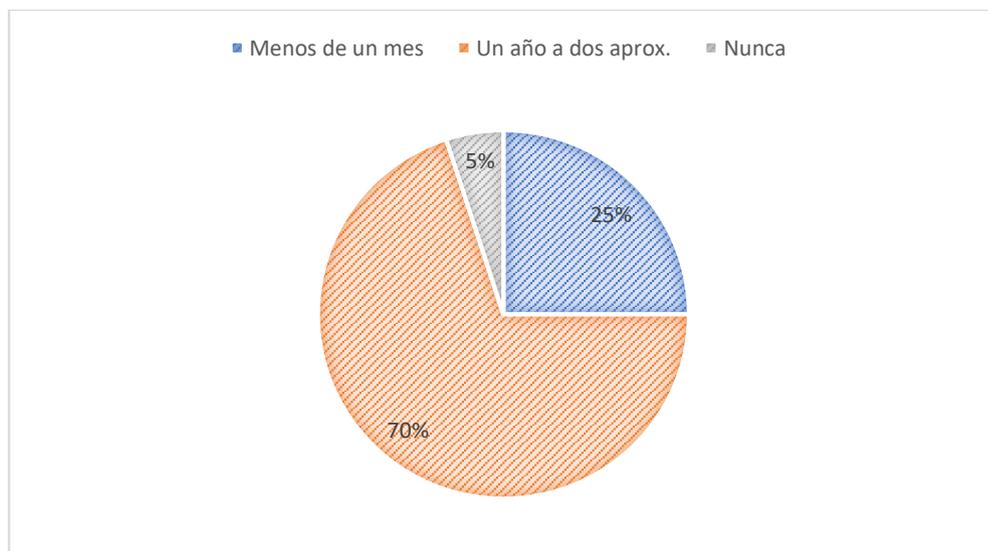
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS CLIENTES

En este capítulo se analizará las encuestas realizadas a los pacientes y entrevistas que se le realizo a los colaboradores del laboratorio clínico “E&E”

#### 1. Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios del Laboratorio Clínico “E&E”?

- Menos de un mes
- Un año o dos aprox.
- Nunca

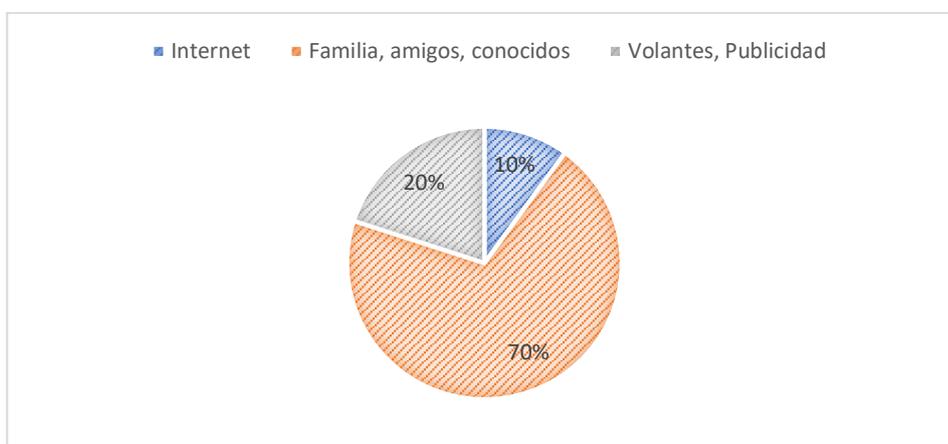


Mediante los resultados de la gráfica se puede apreciar en su totalidad que un 70% de los pacientes del Laboratorio Clínico “E&E” utilizan los servicios desde hace uno o dos años aproximadamente se denominan a estos pacientes frecuentes, 25% de los pacientes utilizan los servicios menos de un mes, considerándolos pacientes nuevos y el 5% de los pacientes no utilizan el servicio, asisten al laboratorio por otros motivos.

**Análisis:** Basados en el resultado es importante considerar la fidelidad del paciente con el servicio brindado, el personal debe capacitarse en conocimientos actualizados en cuanto a la atención del paciente se refiera para garantizar que la satisfacción del paciente cada vez sea mejor y sus visitas sean más frecuentes, también la de nuevos pacientes.

## 2. Como conoció el Laboratorio Clínico “E&E”

- Internet
- Familiar, amigo, conocido
- Volantes – publicidad

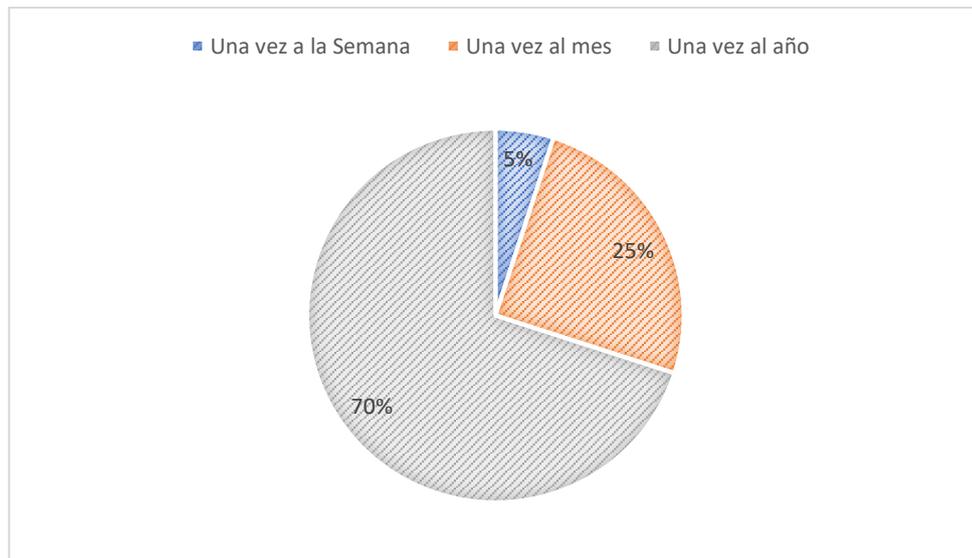


Según la gráfica se puede observar que un 70% de los clientes conoce del Laboratorio Clínico “E&E” por algún familiar, amigo, conocidos, el 20% mediante internet y 10% por volantes, publicidad.

**Análisis:** Se observa que los pacientes visitan el laboratorio por recomendación de algún familiar, amigo o conocido que utilice los servicios del mismo, se toma como referencia que se debe incrementar un poco más el área de la publicidad para ser reconocidos por otros usuarios de los alrededores, incrementar un poco más la publicidad por internet y la repartición de volantes.

### 3. Con que frecuencia utiliza los servicios del Laboratorio Clínico “E&E”

- Una vez a la semana
- Una vez al mes
- Una vez al año

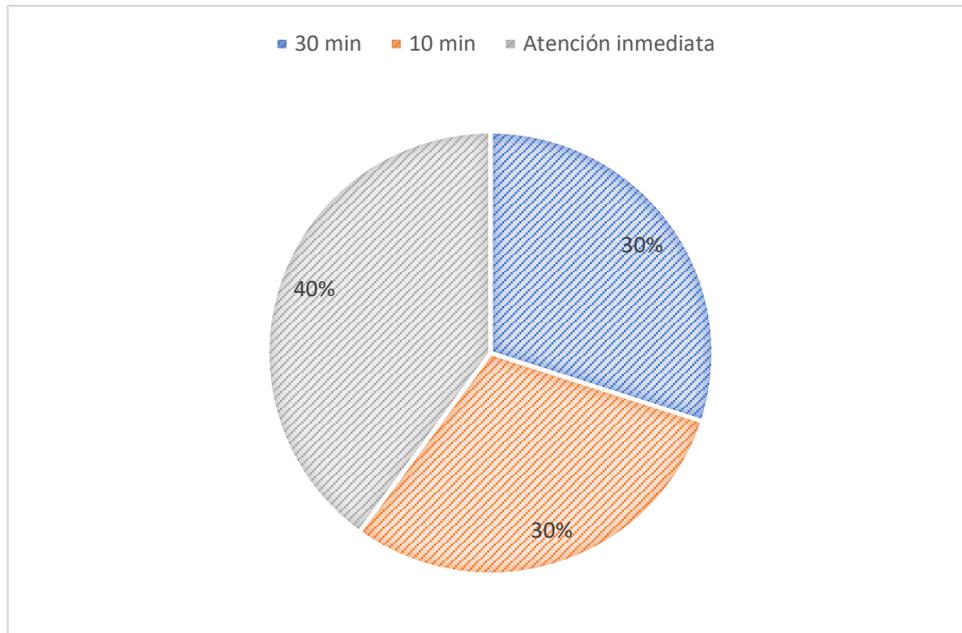


Los resultados de la gráfica indican que un 70% de los pacientes del Laboratorio Clínico “E&E” utilizan los servicios una vez al año, mientras que un 25% una vez al mes y el 5% visitan el laboratorio una vez a la semana.

**Análisis:** Se determina que se utiliza en un alto porcentaje el servicio de laboratorio por control médico en alrededor de un año y en bajo porcentaje visitan el laboratorio si el médico así lo recomienda.

#### 4. Cuánto tiempo esperó para ser atendido en el Laboratorio Clínico “E&E”

- Media hora
- 10 min
- Atención inmediata

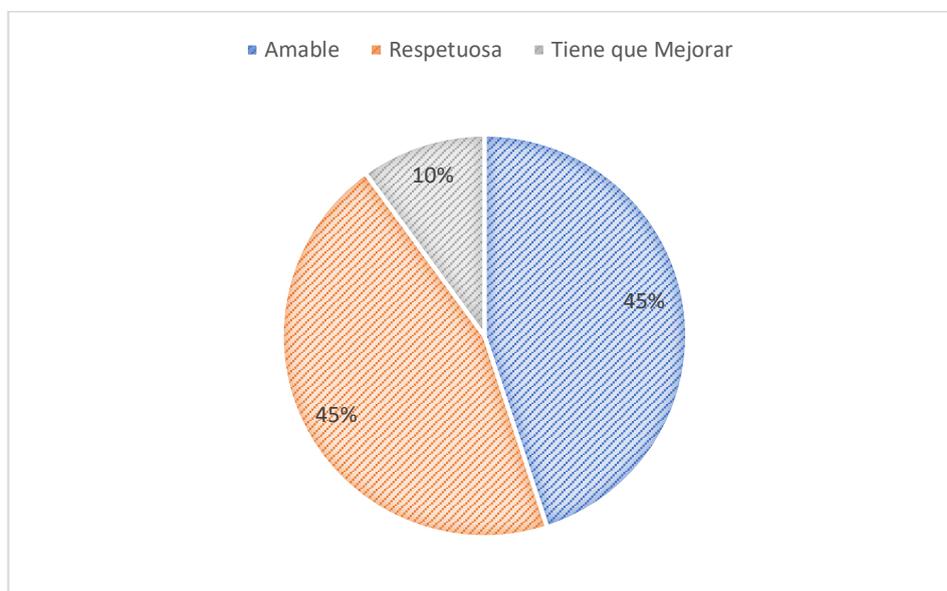


Un 40% de los pacientes consideran que la atención del laboratorio clínico “E&E” es inmediata, no esperan mucho para ser atendidos, mientras que el 30% consideran que tienen que esperar 30 min para que los atiendan y solo el 30% esperan 10min.

**Análisis:** Mediante los resultados se considera que el personal debe de agilizar su atención al paciente, para que no tengan mucho que esperar y así poder cumplir con su satisfacción.

## 5. La atención del personal del Laboratorio Clínico “E&E” fue:

- Amable
- Respetuosa
- Tiene que mejorar

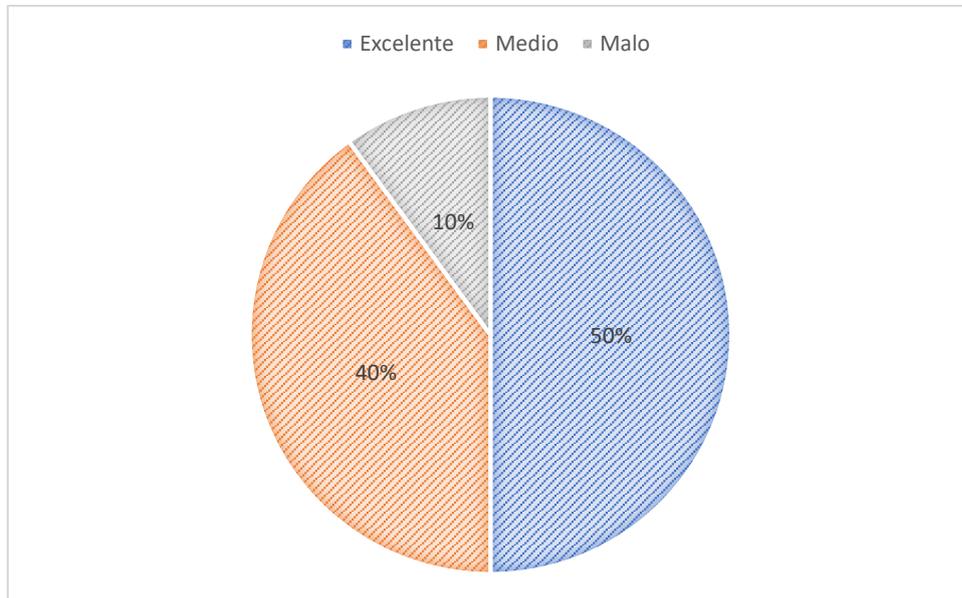


Mediante la gráfica se determina que 45% de los pacientes coinciden que la atención brindada por el personal del laboratorio clínico “E&E” es amable y respetuosa, mientras que el 10% consideran que se debe mejorar.

**Análisis:** El personal del laboratorio se encuentra consiente que el trato al paciente debe ser de la mejor manera en este caso tratarlos con amabilidad y respeto tiende mucho a la imagen del laboratorio, pero se considera que esta tiene que mejorar para cumplir con la total satisfacción del paciente.

**6. Indique su grado de satisfacción sobre los servicios del Laboratorio Clínico “E&E”**

- Excelente
- Medio
- Malo



Los resultados nos indican el 50% de los pacientes consideran que el laboratorio clínico cumple con la satisfacción al cliente en cuanto al servicio ofrecido, en cuanto el 40% expresan que el servicio es medio y un bajo porcentaje del 10% consideran que el servicio es malo.

**Análisis:** Con base a los resultados que expresan en un 50% la satisfacción del paciente, es importante para el laboratorio clínico “E&E” mejorar las fallas internas o externas para así poder cumplir al 100% con las necesidades de los pacientes y cumplir su satisfacción.

## 7. Los atributos a destacar del Laboratorio Clínico “E&E”

- Bien Organizada
- Supera sus expectativas
- Debe mejorar

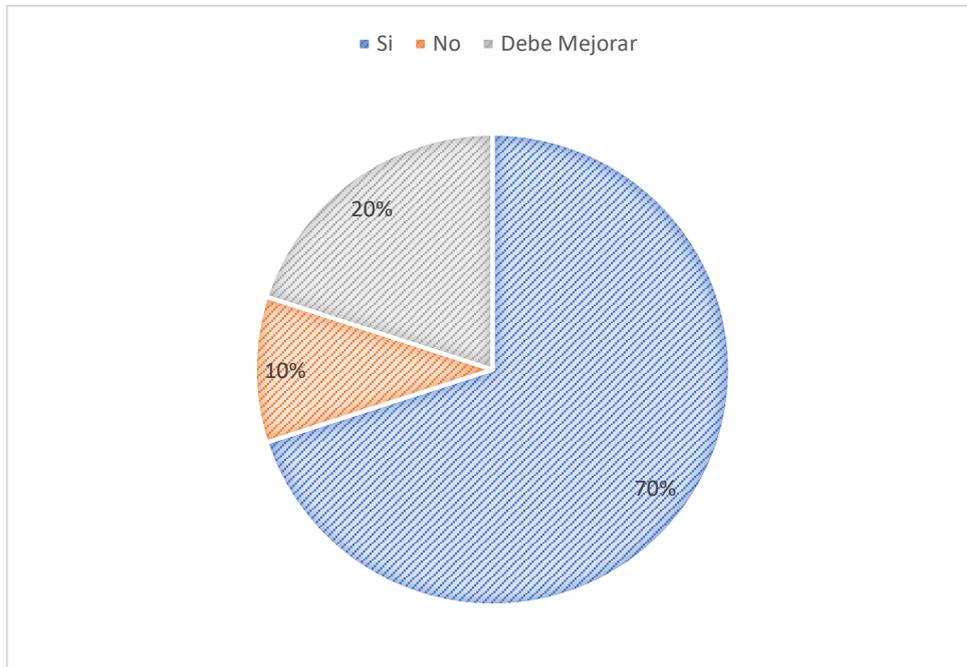


Los pacientes del laboratorio clínico “E&E” en un 35% indican que se encuentra bien organizada, con el mismo porcentaje del 35% consideran que se debe mejorar el servicio y tan solo el 30% el laboratorio supera sus expectativas.

**Análisis:** Los resultados demuestran que el laboratorio clínico “E&E” debe mejorar para cumplir a cabalidad con la satisfacción de los pacientes.

**8. Las instalaciones están limpias y con espacios adecuados para la atención del Laboratorio Clínico “E&E”**

- Si
- No
- Debe mejorar

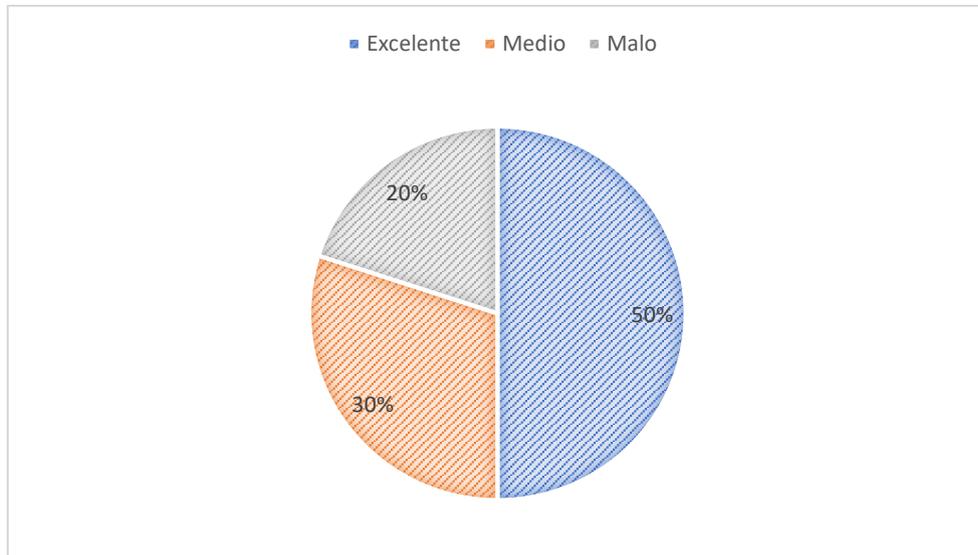


Un 70% de los pacientes consideran que las instalaciones están limpias y adecuadas para la atención al público, el 10% no está conforme con las instalaciones del laboratorio y el 20% nos recomendaron que se debe mejorar.

**Análisis:** El aseo del laboratorio clínico “E&E” es importante para mostrar una perfecta imagen a los pacientes, muy aparte de los puntos a mejorar.

**9. En comparación con la competencia los servicios ofrecidos en el Laboratorio Clínico “E&E” son:**

- Excelente
- Medio
- Malo

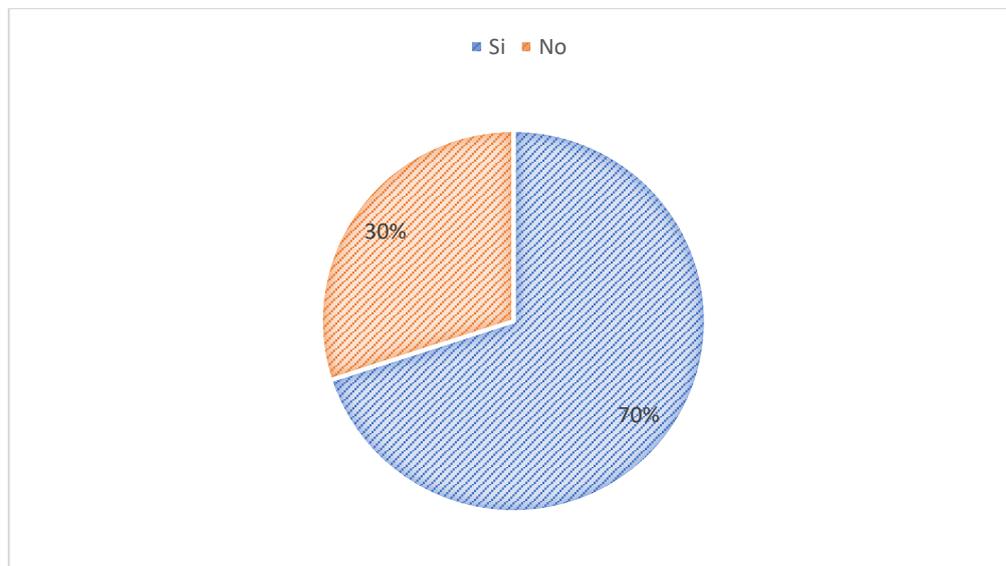


En relación con la competencia el laboratorio clínico “E&E” cumple con un 50% con un servicio excelente mientras que un 30% nos indican que el servicio es malo, un 20% consideran que el servicio es medio.

**Análisis:** La competencia para el laboratorio clínico “E&E” es muy alta y de un buen nivel, pero no descartan la oportunidad de poder llegar a ser reconocidos a tan magnitud, logrando cumplir con todos los parámetros que los usuarios necesiten y actualizarse en cuanto a conocimientos cuando así lo requiera el laboratorio.

**10. Ha recomendado usted los servicios del Laboratorio Clínico “E&E”**

- Si
- No



El 70% de los pacientes indican que si recomiendan el servicio del laboratorio mientras que un 30% no lo recomiendan.

**Análisis:** Cumplir con los cambios necesarios para la satisfacción de los pacientes, de esa forma se logrará que recomienden en un 100% al laboratorio clínico “E&E”.

## **ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL LABORATORIO CLINICO “E&E”**

### **1. El desarrollo de sus funciones contribuye a la satisfacción del paciente**

Si, contribuye a la satisfacción del paciente porque cada empleado que está dentro del laboratorio clínico “E&E” cumple una función importante dentro de su área, es decir que desde la persona de recepción hasta quien toma la muestra están demostrando que tan profesional es al momento de la atención y esto hace que el cliente se sienta convencido de la calidad del servicio que se ofrece.

**Análisis:** Se observa que el personal del laboratorio clínico tiene que estar apto para realizar sus funciones dentro del mismo ya que es de total importancia para cumplir con la satisfacción del paciente y para la imagen positiva que se quiere mantener para el laboratorio clínico “E&E”

### **2. Con que frecuencia reciben capacitaciones dentro del laboratorio clínico**

Una capacitación anual es poco para el laboratorio clínico “E&E”, se debe considerar que sean mensual o cada tres meses, porque el personal del laboratorio aún tiene que aprender más sobre la atención que se le brinda al paciente y estar siempre actualizado con el servicio que se está ofreciendo.

**Análisis:** Es recomendable capacitar al personal del laboratorio clínico en cuanto a la atención del cliente y sobre los servicios que se ofrecen del mismo, el personal debe estar capacitado para que sin titubeos estar al frente del paciente y así generar confianza.

### **3. El laboratorio clínico ofrece motivación alguna por el desempeño de sus funciones**

El laboratorio clínico “E&E” no ofrece ningún tipo de motivación a quienes forman parte del mismo, porque los directivos consideran que el desempeño de las funciones del empleado es parte de la labor diaria que se debe cumplir a diario.

**Análisis:** Se considera que la motivación del personal es parte fundamental para que los desempeños de las funciones sean mejor, la motivación no solo puede ser económica, por ejemplo, un ingreso adicional por su buen aporte al laboratorio sino también puede ser reconocimiento a nivel del personal, por ejemplo: el empleado del mes.

#### **4. Existe la comunicación afectiva dentro del grupo de trabajo**

El personal del laboratorio clínico “E&E” trata de comunicar todo lo que sucede a los turnos de trabajo posteriores, con la intención de que todos los que intervienen dentro del laboratorio se encuentren al pendiente de algún inconveniente o situación que haya que realizar, pero no todo el personal logra estar al tanto y en base a ello provienen los inconvenientes con los pacientes y hasta con el mismo personal.

**Análisis:** Se recomienda de manera urgente mejorar la forma de comunicación de todos los integrantes del laboratorio clínico para no tener inconveniente con los pacientes y cumplir con su satisfacción.

#### **5. Los directivos del laboratorio clínico supervisan las actividades de los empleados**

Los directivos siempre están pendientes de las actividades que se realizan dentro del laboratorio, además de supervisar que se cumplan las normativas internas, se tiene una reunión mensual para coordinar o establecer pequeños cambios.

**Análisis:** Es recomendable que los directivos tengan reuniones sin aviso para poder involucrarse un poco más dentro de las fallas internas que quizás desconozcan.

## **6. El laboratorio clínico “E&E” fomenta el compañerismo entre los empleados**

Se considera que para un buen ambiente laboral el compañerismo debe ser una de las principales reglas, así no habrá inconvenientes entre compañeros y por medio de la comunicación entre ellos es más cordial estar todos unidos para realizar bien las labores diarias.

**Análisis:** Se recomienda establecer una convivencia una vez cada seis meses para compartir todo lo que integran el laboratorio clínico, sin tener que ver con cosas relacionadas del trabajo para fomentar más la unión y compañerismo dentro de las áreas laborales.

## **7. Las áreas del laboratorio son adecuadas para desempeñar sus funciones laborales**

Las áreas son un poco reducidas por lo que se recomienda mejorar los espacios.

**Análisis:** Estos tipos de cambios son a largo plazo, pero no menos importante para crecer como laboratorio y la relación con los pacientes.

## **8. Considera que el laboratorio clínico está bien organizado**

El laboratorio no está del todo organizado, ya que tiene fallas en cuanto a la atención del paciente.

**Análisis:** Se puede mejorar la organización para así poder contribuir un poco con las funciones diarias sin inconvenientes y de esta manera estar completamente convencidos que se establece la confianza de los pacientes y así su satisfacción.

**9. Siendo colaborador del laboratorio clínico “E&E” recomendaría los servicios**

Si recomendaría el servicio.

**Análisis:** El laboratorio clínico “E&E” trata de brindar un servicio con calidad y calidez, teniendo aptitud y actitud para realizar todas las funciones con profesionalismo, cabe señalar que se tiene fallas que se pueden mejorar.

**10. Su grado de satisfacción siendo parte del laboratorio clínico “E&E” es:**

El grado de satisfacción del personal del laboratorio clínico “E&E” es buena.

**Análisis:** El laboratorio clínico “E&E” tiene pequeñas cosas que se pueden mejorar, cambiar y reorganizar para el buen funcionamiento de las áreas, para el servicio que se brinda a la comunidad y contribuir a la satisfacción del paciente.

**PLAN DE MEJORAS**

<b>¿Qué?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Dónde?</b>
<b>Mejorar la atención del cliente</b>	La satisfacción del cliente es primordial para el crecimiento del Laboratorio Clínico "E&E"	Charlas de atención personalizada al cliente, y la comunicación entre compañeros.	Se implementará a partir del mes de Septiembre del 2019	Con esta propuesta se beneficiará el Laboratorio Clínico, sus pacientes y colaboradores.	En las instalaciones del Laboratorio Clínico "E&E"
<b>Capacitación del personal</b>	Se debe mejorar la información profesional del personal con el fin de seguir ofreciendo un servicio de calidad	Actualizando conocimientos profesionales, calidad, bioseguridad.			
<b>Organización dentro del laboratorio</b>	Se puede prevenir inconvenientes	Mediante un Código de Ética			
<b>Información en redes sociales</b>	Se puede tener contacto con el paciente y además se da a conocer los servicios que se brindan.	Publicando material informativo de los servicios brindados			
<b>Motivación del personal</b>	Para mejorar el desempeño dentro del laboratorio	Establecer metas y entregar un premio de reconocimiento al esfuerzo laboral.			

Elaborado por: Vanessa González

**Cuadro No. 9: Plan Mejoras**

### ❖ **Mejorar la atención del cliente**

Se realizará una charla cada 3 meses para puntualizar las medidas que se deben tomar en cuenta en el momento de la atención al paciente, tomando como referencia actos erróneos con el pasar de los días, sin olvidar que es indispensable afirmar el compromiso y la confianza del paciente en nuestro servicio brindado, teniendo un enfoque en la satisfacción del paciente.

Los temas a tratar en la charla son:

- Atención personalizada al paciente
- Información adecuada y correcta de los servicios que se brindan al paciente
- La comunicación entre compañeros de trabajo, para un buen desempeño de sus labores
- Situación actual del laboratorio clínico “E&E”

### ❖ **Capacitación de personal**

Se efectuará cada 6 meses capacitaciones al personal del laboratorio clínico “E&E”, con la finalidad de que se encuentren actualizados en conocimientos que lleven a cabo dentro de sus labores diarias, para así poder brindar un servicio personalizado y eficaz con calidad a los pacientes.

Los temas de las capacitaciones son:

- Entrenamiento para manejo de los equipos del laboratorio
- Formación en atención y servicio al cliente
- Control de calidad en el laboratorio
- Bioseguridad

## ❖ **Organización dentro del laboratorio**

Se elaborará un código de ética, para que el personal del laboratorio clínico “E&E” cumpla y de esta manera se podrá prevenir los inconvenientes a futuro.

El código de ética tiene relación con la actitud y aptitud del empleado del laboratorio al momento de desarrollar sus labores, cumpliendo a cabalidad las reglas o normas internas, de esa forma se evita inconvenientes con los compañeros y con los pacientes.

## **Código de Ética**

### **Con el Cliente:**

Nuestros clientes deben ser atendidos con respeto y cordialidad, tener un trato amable, comprendiendo a cabalidad sus necesidades, el que se sientan seguros, el código de ética logra que los clientes confíen en nuestros servicios, cumpliendo ampliamente con su satisfacción, garantizando al 100% la calidad al brindar nuestros servicios.

## ❖ **Información en redes sociales**

Se creará páginas de redes sociales, como Facebook, Instagram y página Web, para postear información de los servicios que ofrece el laboratorio clínico “E&E” y las diferentes promociones diseñadas para cada grupo de pacientes que son niños y adultos, en la actualidad se maneja mucho las redes sociales en las empresas, se considera que sería un buen instrumento para promocionar el laboratorio, por el momento solo se trabaja con WhatsApp enviando a nuestros clientes información referente al servicio que se brinda.

### ❖ **Motivación personal**

Se tomará en cuenta el desempeño laboral de los colaboradores del laboratorio clínico “E&E”, para cada tres meses premiar el esfuerzo del empleado que no ha tenido inconvenientes o faltas en sus labores.

### **EVALUACIÓN IMPACTO**

Con la mejora de atención al cliente, se logra fidelizar la confianza de los pacientes con los servicios que brinda el laboratorio clínico “E&E”, cumpliendo con su satisfacción.

La capacitación del personal es de importancia porque se obtiene actualizar los conocimientos del personal y así poder brindar un servicio personalizado y de calidad a los pacientes.

Mediante del código de ética se logra reorganizar a los colaboradores del laboratorio clínico con la finalidad de no tener inconvenientes con el trabajo ni con los pacientes.

La información en las redes sociales es de importancia porque incrementara el número de pacientes, al conocer los servicios que se brindan en el laboratorio, entre otros detalles sobre ubicación y costos.

Con la motivación al personal se logrará que los colaboradores se sientan más comprometidos al realizar sus labores diarias, sin cometer errores o tener inconvenientes con los pacientes.

## INGRESOS ESTIMADOS APLICANDO PLAN DE MEJORAS

**Cuadro No. 10: Ingresos Estimados aplicando plan de mejoras**

<b>Facturación Actual</b>	<b>18,873.00</b>
<b>Facturación Estimada Al Aplicar El Plan De Mejoras</b>	<b>27,365.85</b>

**Elaborado por:** Vanessa González

## CONCLUSIONES

- Se fundamentó los aspectos teóricos sobre el servicio al cliente.
- Se diagnosticó la situación actual del servicio que brinda el Laboratorio Clínico “E&E” y su incidencia en la satisfacción del usuario.
- Se propuso un plan de mejora para el servicio del Laboratorio Clínico “E&E” que garantizará al incremento de la satisfacción del paciente y otros clientes.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Es importante que el administrador realice una evaluación mensual para analizar si los cambios ejecutados tienen efectos positivos para el laboratorio clínico “E&E”.
- ✓ Utilizar el plan de mejoras propuesto, en donde se detallan las formas de solucionar los problemas descritos y analizados.
- ✓ La reorganización de las áreas y las funciones de cada colaborador del laboratorio clínico, como parte fundamental para lograr el cumplimiento adecuado y sin inconvenientes que permitan satisfacer las necesidades de los pacientes.
- ✓ Es importante la capacitación del personal para que los conocimientos estén actualizados y se brinde un servicio profesional con calidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Albrecht, K. (2001). *La excelencia del servicio*. Colombia: UMB Virtual.

Albrecht, K. (2005). *La excelencia del servicio*. Bogota: 1ra ed.

Alcívar, C. (2016). *Laboratorio Alcivar*. Obtenido de [www.laboratorioalcivar.com](http://www.laboratorioalcivar.com)

Alzina, R. B. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla S.A.

Arias, F. G. (2006). *Proyecto de Investigación*. Venezuela: Episteme, C.A.

Bitrigo, J. M. (2010). *TÉCNICAS Y MÉTODOS DE LABORATORIO CLÍNICO*. España: GEA CONSULTORIA EDITORIAL S.L.

Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. España: Diaz de Santos S.A.

Buitrigo, J. M. (2010). *TÉCNICAS Y MÉTODOS DE LABORATORIO CLÍNICO*. España: Gea Consultoria Editorial., S.L.

Carbellino, V. M. (2010). *¿Que es la Calidad?* Mexico: Limusa S.A.

Couso, R. P. (2005). *Servicio Al Cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideas Propias.

Diaz, M. F. (04 de junio de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com>

Díaz, M. F. (04 de 06 de 2018). *cuida tu dinero*. Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>

G, K. P. (2008). *Fundamento del Marketing*. Mexico: Pearson Prentice Hall.

- Garcia, G. (12 de septiembre de 2016). *blog de gladys garcia*. Obtenido de blog de gladys garcia: <https://gladisgarciablog.blogspot.com/2016/09/como-tratar-los-diferentes-tipos-de.html>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfaccion del cliente*. Mexico: Panarama Editorial.
- Juez, M. P., & Javier, D. V. (1997). *Probabilidades Estadísticas Matemáticas*. España: Diaz de Santos.
- Kleyman, S. (06 de julio de 2009). *EXPANSION.COM*. Obtenido de EXPANSION.COM: <https://expansion.mx/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>
- Kotler, P. (2006). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Person Educacion.
- Miguel, P. A. (2009). *Calidad*. España: Paraninfo S.A.
- Moreno, M. G. (2000). *Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa II*. Mexico.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Limusa, S.A. de C.V.
- Núñez, I. (2003). *Importancia de los Servicios*. Mexico: Edamsa impresiones.
- Pedro, M., & Javier, D. V. (1997). *Probabilidades y Estadística Matemática*. España: Diaz de Santos.
- Peralta, X. (2012). *PYMERANG*. Obtenido de Servicio al cliente: <http://www.pymerang.com>
- Pinto, J. (23 de 02 de 2012). *Puro MArketing*. Obtenido de Puro Marketing: <https://www.puromarketing.com/53/12262/clientes-pasado-presente-futuro-empresa.html>
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. Mexico.

Salud, O. M. (2013).

Serna, H. (2006). *Del servicio al cliente a la gestión de clientes*. Colombia: Panamericana Editorial.

Serna, H. (2006). *Servicio al Cliente una nueva visión, Clientes para siempre*. Colombia: Panamerica editorial Ltda.

Silva, K. D. (26 de agosto de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com>

Valencia, E. H. (2005). *Manual de Tecnicas de Investigación*. Perú.

### **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Proponer un plan de mejoras en el servicio al cliente del Laboratorio Clínico “E&E” en el año 2019”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el servicio que brinda el Laboratorio Clínico “E&E” en la satisfacción del usuario?** presentado por **González Borbor Miriam Vanessa** como requisito previo para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:   
**González Borbor Miriam Vanessa  
Cecilia**

Tutora:   
**Ing. Delgado Vera Silvia**



Factura: 001-002-000079080



20190901055D02589

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901055D02589**

Ante mí, NOTARIO(A) MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA QUINTA , comparece(n) MIRIAM VANESSA GONZALEZ BORBOR portador(a) de CÉDULA 0920028743 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 2 DE AGOSTO DEL 2019, (16:49).

MIRIAM VANESSA GONZALEZ BORBOR  
CEDULA: 0920028743

NOTARIO(A) MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO  
NOTARIA QUINCUAGESIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, González Borbor Miriam Vanessa en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Proponer un plan de mejoras en el servicio al cliente del Laboratorio Clínico “E&E” en el año 2019”, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

González Borbor Miriam Vanessa

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0920028743







## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0920028743

**Nombres del ciudadano:** GONZALEZ BORBOR MIRIAM VANESSA

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/SANTA ELENA/LA LIBERTAD/LA LIBERTAD



**Fecha de nacimiento:** 10 DE ENERO DE 1991

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** ECHEVERRIA BARZOLA RONALD FABRICIO

**Fecha de Matrimonio:** 22 DE MAYO DE 2009

**Nombres del padre:** GONZALEZ BACILIO JULIO RONALD

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** BORBOR GONZALEZ MIRIAM RAMONA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 15 DE OCTUBRE DE 2018

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 2 DE AGOSTO DE 2019

Emisor: MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 55 - GUAYAS - GUAYAQUIL

*Miriam Vanessa Gonzalez*



Nº de certificado: 199-248-06428



199-248-06428

*Marco Angelo Ottati Salcedo*

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación



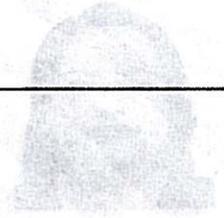


CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

# INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

**NUI:** 0920028743

**Nombre:** GONZALEZ BORBOR MIRIAM VANESSA



## 1. Información referencial de discapacidad:

**Mensaje:** No se encontró persona con discapacidad %



1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 2 DE AGOSTO DE 2019

Emisor: MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 55 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 193-248-06431



193-248-06431



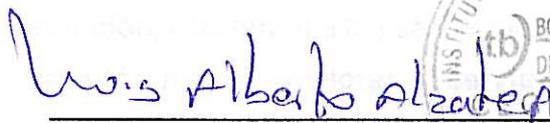


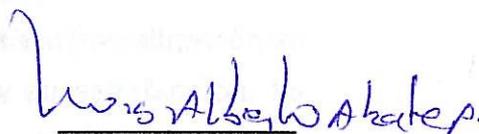
### CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

  
Moisés Alberto Alzatep  
Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT

  
  
Moisés Alberto Alzatep.  
Firma