

## EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS PACIENTES DE SERVICIOS DE BIOANÁLISIS. EXPERIENCIA VENEZUELA

Yacelli Bustamante Siberio<sup>1</sup>, Ramón Briceño Musciotto<sup>2</sup>,  
Fabiola Mendoza Sanhueza<sup>3</sup>, Lewis Villamizar Mendez<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>Licenciada en Bioanálisis. MSc. En Sistemas de la Calidad. Profesor Asociado Cátedra de Matemática y Estadística, Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela. <sup>2</sup>Licenciado en Bioanálisis, Universidad Central de Venezuela. Esp. En Mercadeo. <sup>3</sup>Licenciado en Bioanálisis, Universidad Central de Venezuela.

Recibido para publicación 30 Septiembre 2018. Aceptado 15 Octubre 2018.

### RESUMEN:

Para usuarios pacientes que asisten a Servicios de Bioanálisis (S.B.) sus requisitos son las necesidades o expectativas que tienen sobre el Servicio que esperan recibir. Tomando las dimensiones de la Encuesta SERVQUAL (Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Tangible, Seguridad y Empatía) podemos clasificar las expectativas de usuarios pacientes en S.B. y aportar información al Sistema de Gestión de la Calidad. Este estudio descriptivo y cualitativo, tuvo por objeto conocer expectativas de usuarios pacientes de S.B. en Venezuela. Recolectamos una muestra (Muestreo No Probabilístico por Conveniencia) de usuarios pacientes de cinco S.B. en tres estados de Venezuela, quienes contestaron “¿Qué espera usted de un S.B.?” en tres posibilidades abiertas según prioridad, analizando los datos en Excel y R. De todas las respuestas, el 44,4 % expresa esperar confiabilidad del S.B. (profesionalismo, confianza y puntualidad) y el 30,1 % esperan Empatía (amabilidad, trato cordial y capacidad de empatizar del personal). Para la primera respuesta según prioridad, los usuarios pacientes esperan Confiabilidad (50,4 %), Empatía (30,9 %), Capacidad de Respuesta (13,3 %), Seguridad (3,0 %) y lo Tangible (2,7 %). Con respecto a Tiempos de respuesta, el 16,9% de los usuarios pacientes lo relacionan como expectativa para un S.B.; mientras que sobre valor metálico del servicio, el 2,8% de los usuarios pacientes respondieron que necesitan un S.B. de precios económicos. En nuestra experiencia, los usuarios pacientes de S.B. en Venezuela esperan obtener atributos asociados en orden de prioridad con la Confiabilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta. Las expectativas asociados a Tiempos de Respuesta y Valor del Servicio aparecieron en baja frecuencia.

**Palabras clave:** Expectativas, Requisitos, Sistema de Gestión de la Calidad, Servicios de Bioanálisis.

## EXPECTATIONS OF PATIENT USERS OF CLINICAL LABORATORY. VENEZUELA EXPERIENCE

### SUMMARY

For patient users who attend Clinical Laboratory (C.L.) their requirements are the needs or expectations they have about the service they hope to receive. Taking the dimensions of the SERVQUAL Survey (Reliability, Responsiveness, Tangible, Security and Empathy) we can classify the expectations of patient users in C.L. and provide information to the Quality Management System. This descriptive and qualitative study aimed at know the expectations of patients in the C.L. of Venezuela. We collected a sample (Non-Probability Sampling for Convenience) from patient users from five C.L. in three states in Venezuela, who answered “What do you expect from an C.L.?” in three open possibilities according to priority, analyzing the data in Excel and R. Of all the answers, 44.4% expressed expecting reliability from C.L. (professionalism, trust and punctuality) and 30.1% hopes Empathy (kindness, cordial treatment and ability to empathize from the staff). For the first response according to priority, patient users expect Reliability (50.4%), Empathy (30.9%), Responsiveness (13.3%), Security (3.0%) and the Tangible (2, 7%). Regarding response times, 16.9% of patient users related it as an expectation for a C.L.; while regarding the metallic value of the service, 2.8% of patient users answered that they need an C.L. of economic prices. In our experience, patient users of C.L. in Venezuela they hope to obtain attributes associated in order of priority with Reliability, Empathy and Responsiveness. Expectations associated with response times and value of the service appeared in low frequency.

**Key words:** Expectations, Requirements, Quality Management System, Clinical Laboratory.

### Introducción

La calidad es un conjunto de características que definen un producto o servicio en función de los requisitos

establecidos por el usuario (cliente). Podemos conocer el nivel de calidad prestada de acuerdo a la satisfacción producida en diversos grupos de personas, cada uno con requisitos específicos, conforme a su conocimiento

Solicitar copia a: Yacelli Bustamante ( yacelli@gmail.com )

o experiencia previa, grado de instrucción, nivel cultural y socioeconómico, etc. Hoy en día los aspectos conceptuales de la satisfacción abarcan muchos ámbitos en los cuales se ven relacionados, ya sea a nivel empresarial o a nivel de servicios de salud como por ejemplo los Servicios de Bioanálisis. La satisfacción del paciente es una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente (1).

La guía ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario, define como parte interesada a una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad en la organización. Mientras que cliente (usuario) es la persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella (2).

Los usuarios representan un papel importante cuando se habla de calidad, ya que son consumidores de productos o servicios que posteriormente valorarán los resultados de su percepción a través de su satisfacción. Desde su perspectiva tenemos la calidad esperada y la percibida. La primera hace referencia a la idea que las personas tienen sobre cómo debería ser el servicio recibido, mientras que la segunda responde a lo que realmente observa del servicio que recibe. Es decir, la idea del deber ser frente a lo que de hecho es, pero siempre desde la perspectiva subjetiva e individual del ciudadano. Sin embargo, cuando esta percepción individual es compartida por un número significativo de personas, puede entenderse la objetividad de la misma (3).

Según la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos, cláusula 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la organización debe determinar: las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad (SGC), los requisitos pertinentes de estas partes interesadas y realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. Asimismo en considera también en la cláusula 4.3 que el conocimiento de dichas expectativas y necesidades definirán el alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización (4).

Para el Laboratorio Clínico o Servicio de Bioanálisis una de las partes interesadas es el usuario paciente que asiste al laboratorio clínico para recibir un servicio de bioanálisis que incluye la orientación al paciente,

atención durante los procesos preanalíticos, analíticos y postanalíticos para generar como producto final un informe de los resultados. Identificando al paciente como parte interesada, el Servicio de Bioanálisis debe entonces determinar sus requisitos pertinentes para el SGC.

Es importante tomar en cuenta que un servicio es un proceso con indiscutible intangibilidad, que conlleva a establecer una relación con los usuarios o con alguna pertenencia de estos, sin derivar un intercambio o entrega de propiedad; al existir la posibilidad de una alteración en las condiciones, la entrega de un servicio alcanza a estar o no profundamente relacionado con un bien tangible (5)

La guía ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario, define Requisito como una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Además agrega (como Nota) que “generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita (2).

Puede que el requisito (necesidad o expectativa) del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente (sobre todo si el servicio o producto goza de especificaciones técnicas), hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir un requisito de un cliente aun si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria (1).

Para los usuarios pacientes que asisten a los Servicios de Bioanálisis sus requisitos serán las necesidades o expectativas que tienen sobre el Servicio y que de alguna manera, éstas se entienden de forma implícita con el conocimiento habitual o previo que tienen del servicio, ya sea porque su médico le ha solicitado análisis para un diagnóstico, en alguna otra oportunidad ha asistido o alguien más le ha comentado sobre lo que se requiere de un laboratorio clínico como usuario paciente.

Según la Real Academia Española, en la definición de expectativas la primera de sus acepciones “Esperanza de realizar o conseguir algo” y esperanza, “derivado de Esperar”. Mientras que esperar es “Tener esperanza de conseguir lo que se desea” (6).

Es por ello de relevante importancia que los Servicios de Bioanálisis determinen los requisitos de los usuarios pacientes, ya que tienen una compleja relación entre

lo que el paciente conoce, desea y lo que técnicamente debe ofrecer el laboratorio clínico que será información relevante para el diagnóstico, pronóstico o tratamiento, con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario paciente. Más aún importante para cualquier Servicio de Bioanálisis que desee certificar su SGC bajo el modelo ISO 9001.

Para medir la calidad de un servicio, se puede emplear el modelo SERVQUAL (7), es un cuestionario con preguntas estandarizadas que asocia la calidad percibida por el usuario en 5 cinco dimensiones o atributos. Adaptando este modelo a un servicio de salud como los Servicios de Bioanálisis, podemos definir las dimensiones de la siguiente manera:

- **Tangibles:** características del lugar en que se proporciona el servicio, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de limpieza, iluminación y ventilación necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado.
- **Confiabilidad:** es la capacidad que debe tener el personal de salud que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de salud.
- **Capacidad de Respuesta:** disposición y voluntad del personal de salud para ayudar al usuario y proporcionar el servicio. La forma según el equipo de salud comprende al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidado que reciba éste y apoya su importancia en la comprensión del paciente como la clave para una buena atención.
- **Seguridad:** la forma en que se prestan los servicios de salud determinada, por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. Los conocimientos y atenciones mostradas por el personal de salud y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a las preguntas de los usuarios.
- **Empatía** la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro. El personal de salud les brinda a los usuarios una atención individualizada y comprende sus necesidades específicas.

Tomando como base estos atributos del SERVQUAL (7) podemos clasificar los requisitos (entendidos como expectativas y necesidades) de los usuarios pacientes en los servicios de Bioanálisis y aportar información para los SGC de cualquier laboratorio clínico. En este caso, no aplicamos el cuestionario a los usuarios pacientes, sino que sus respuestas son clasificadas teniendo en cuenta tales dimensiones, pero aplicadas con una técnica de tipo cualitativo.

**Objetivo**

Conocer las expectativas de usuarios pacientes de Servicios de Bioanálisis en Venezuela.

**Metodología**

La investigación fue de tipo transversal, descriptiva y cualitativa donde se recolectó y cuantificó, información referente a los requisitos de los usuarios pacientes de cinco Servicios de Bioanálisis ubicados en tres estados de Venezuela, haciendo uso de un instrumento (encuesta) validado previamente para tal fin.

La población objeto de estudio corresponde a pacientes usuarios que asisten a diferentes Servicios de Bioanálisis, ubicados en Estados de Venezuela, Laboratorios públicos o privados, sin importar el número de pacientes que atienden y de preferencia laboratorios con un Sistema de Gestión de la Calidad.

La muestra corresponde a los usuarios pacientes de cinco Servicios de Bioanálisis, que asistieron durante enero y febrero 2018 para realizar diferentes análisis de Laboratorio Clínico. Dicha escogencia se hizo por muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que cada laboratorio aceptó la participación en el estudio y a su vez, los usuarios pacientes decidieron participar llenando la encuesta de satisfacción que incluyó un ítem para conocer las expectativas de los pacientes sobre el Servicio de Bioanálisis, a través de la pregunta:

*¿Qué espera usted de un servicio de Bioanálisis?*

*Indique el orden de importancia*

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

De respuesta abierta, donde el encuestado podía

responder en orden de importancia hasta tres posibles opciones según su criterio.

Para el análisis de datos de tipo cualitativo, se usó el análisis de contenido y conteo de frecuencias, con base en la clasificación de dimensiones del modelo SERVQUAL (Tabla N° 2), todo ello bajo hoja de cálculo Excel y R (8).

**Resultados**

Para mantener la confidencialidad de los laboratorios participantes se han llamado usando el orden del alfabeto, desde la letra A hasta la E. En los cinco laboratorios se encuestaron un total de 426 usuarios pacientes distribuidos según se muestra en la Tabla N° 1. El laboratorio donde se obtuvo menor número de encuestas fue el Laboratorio D (35 encuestas para un 8,2% del total), quienes informaron tener fallas de personal en el momento de la recolección de datos y el laboratorio con mayor número fue el laboratorio C (120 encuestas para un 28,2% del total).

*Análisis del contenido de las respuestas de los usuarios pacientes.*

Según las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (Capacidad de respuesta, Confiabilidad, Empatía, Seguridad, Tangible) se realizó una adaptación para el análisis de contenido de las respuestas de los usuarios pacientes, agrupándolas según su correspondencia con dicha clasificación todas las respuestas sin distinguir las tres opciones según prioridad (Tabla N° 2).

Tabla N° 1. Procedencia por Servicio de Bioanálisis de los usuarios pacientes encuestados.

Laboratorio	Número de encuestados	%
A	108	25,4
B	60	14,1
C	120	28,2
D	35	8,2
E	103	24,2
Total	426	100

Fuente: Los Autores

Como se puede observar en el Gráfico N° 1, agrupando todas las respuestas de los usuarios, el 44,4 % de respuestas corresponden que esperan confiabilidad del Servicio de Bioanálisis, expresada en profesionalismo a nivel técnico, confianza en los resultados, puntualidad, entre otros. El 30,1% de las respuestas corresponden a esperar Empatía por parte del personal del servicio, que corresponde a percibir al amabilidad, trato cordial y capacidad de comprender la situación del paciente, entre otros.

*De las Respuestas según el orden de prioridad*

La Tabla N° 3 resume la cantidad de respuestas por opción ordenada y las dimensiones de las respuestas categorizadas según el análisis de contenido. Del total de usuarios pacientes encuestados, 21 personas (4,9%)

Tabla N° 2. Resultado del Análisis de contenido de las respuestas abiertas de los usuarios pacientes a la pregunta ¿Qué espera usted de un servicio de Bioanálisis? clasificado en las dimensiones de SERVQUAL (7).

Dimensión de la respuesta				
Capacidad de respuesta	Confiabilidad	Empatía	Seguridad	Tangible
Rapidez	Puntualidad	Buena atención	Seguridad	Instalaciones
Tiempo entrega	Calidad	Amabilidad	Toma de muestra	Ubicación
Disponibilidad de reactivos	Exactitud	Cariñosos	Fidelidad	Limpieza
Atención inmediata	Veracidad	Buen trato	Orientación	Personal
	Efectividad	Personal amable		Valor del servicio
	Eficacia	Trato cordial		
	Eficiencia	Atención		
	Confianza	Cortesía		
	Profesionalismo	Responsabilidad		

Fuente: Los Autores



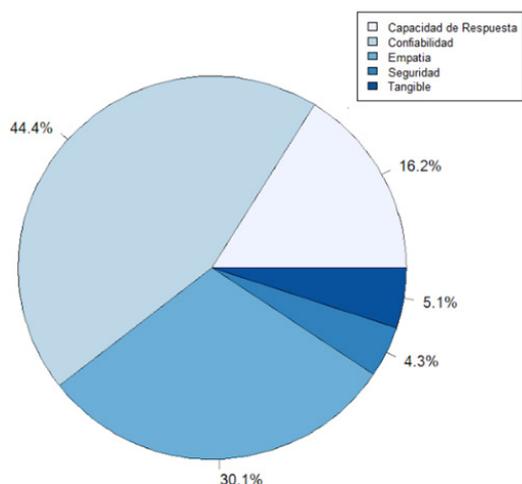


Gráfico N° 1. Necesidades de los usuarios pacientes, agrupando todas las respuestas (sin considerar orden de importancia) en los cinco Servicios de Bioanálisis.  
Fuente Los Autores.

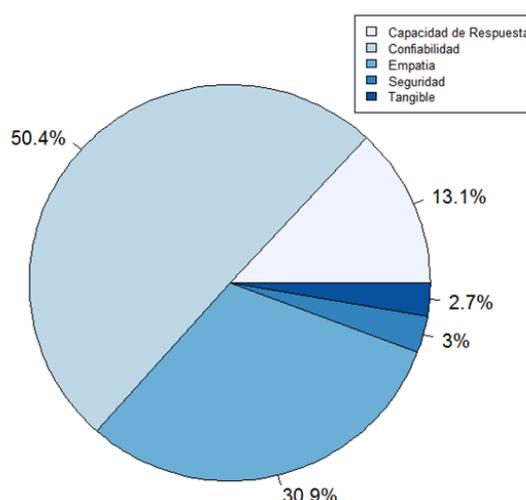


Gráfico N° 2. Necesidades de primera opción de los usuarios pacientes agrupando todas las respuestas según las dimensiones de SERVQUAL en todos los Servicios de Bioanálisis.  
Fuente Los Autores.

no dieron ninguna respuesta a la pregunta ¿Qué espera usted de un servicio de Bioanálisis?, mientras que la segunda opción no fue respondida por 128 personas (30,0%) y la tercera opción no fue respondida por 238 personas (55,9%).

*Qué esperan del Servicio de Bioanálisis los usuarios pacientes como primera opción*

Como se muestra en el Gráfico N° 2, en general

Tabla N° 3. Respuestas obtenidas y las dimensiones de las respuestas categorizadas según el análisis de contenido en la primera respuesta según orden de prioridad de todos los usuarios pacientes encuestado.

Dimensión de la respuesta	Orden de respuesta		
	Primera (n)	Segunda (n)	Tercera (n)
Capacidad de respuesta	53	59	32
Confiabilidad	204	128	64
Empatía	125	83	60
Seguridad	12	15	11
Tangible	11	13	21
No respondieron	21	128	238
Total	426	426	426

Fuente: Los Autores

los usuarios pacientes de los cinco laboratorios que respondieron a la primera opción, opinaron que esperan de los Servicios de Bioanálisis Confiabilidad en 50,4%, Empatía en 30,9%, Capacidad de Respuesta en 13,3%, Seguridad en 3,0% y los atributos Tangibles en 2,7% de los casos.

Como se muestra en el Gráfico N° 3, en general los usuarios pacientes de los cinco laboratorios que respondieron a la segunda opción en orden de importancia, esperan de los Servicios de Bioanálisis Confiabilidad en 43,0 %, Empatía en 27,9 %, Capacidad de Respuesta en 19,8 %, Seguridad en 5,0 % y los atributos Tangibles en 4,4 % de los casos. Una distribución similar a los resultados mostrados en el Gráfico N° 1, donde la Confiabilidad y la Empatía son los atributos preferidos por el grupo general de usuarios pacientes de los Servicios de Bioanálisis en nuestra experiencia.

En el Gráfico N° 4, podemos observar que en general los usuarios pacientes respondieron a la tercera opción en orden de importancia, que esperan de los Servicios de Bioanálisis Confiabilidad en 34,0 %, Empatía en 31,9 %, Capacidad de Respuesta en 17,0 %, Seguridad en 5,9 % y los atributos Tangibles en 11,2 % de los casos. En esta tercera opción, como habíamos comentado, la cantidad de respuestas disminuyó (respuestas válidas 44,1 %) , además llama la atención que es aquí donde

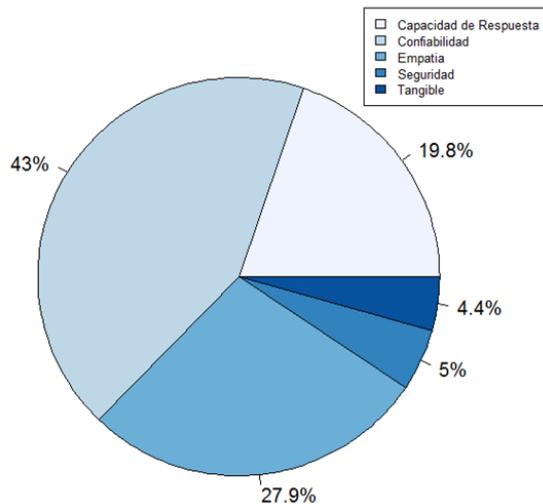


Gráfico N° 3. Necesidades de segunda opción de los usuarios pacientes agrupando todas las respuestas según las dimensiones de SERVQUAL en todos los Servicios de Bioanálisis.  
Fuente Los Autores.

los usuarios pacientes atribuyen mayor importancia a lo Tangible (11,2 %) y de Seguridad (5,9 %), con respecto a lo que ocurrió en la primera y segunda opción de importancia.

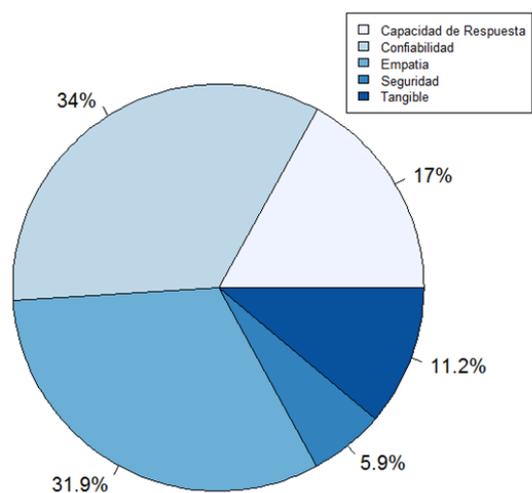


Gráfico N° 4. Necesidades de tercera opción de los usuarios pacientes agrupando todas las respuestas según las dimensiones de SERVQUAL en todos los Servicios de Bioanálisis.  
Fuente Los Autores.

Patrón de Respuesta (1°, 2° y 3°) de los usuarios pacientes en cada laboratorio.

En el Gráfico N° 5 de mosaicos, podemos observar la proporción de respuestas en cada laboratorio para las respuestas en primera opción según su prioridad. El patrón de los Laboratorios B,C,D y E es igual al obtenido para todo el grupo, es decir de mayor a menor proporción:

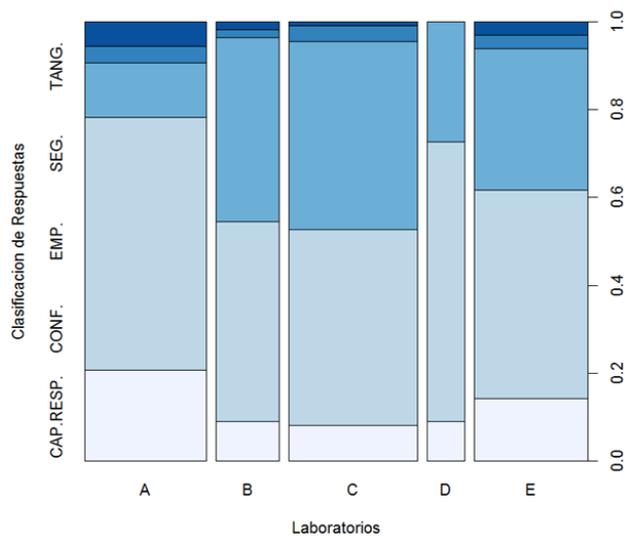
Confiabilidad > Empatía > Capacidad de Respuesta > Seguridad > Tangible

Mientras que para el Laboratorio A la Capacidad de Respuesta está por encima de la Empatía:

Confiabilidad > Capacidad de Respuesta > Empatía > Seguridad > Tangible

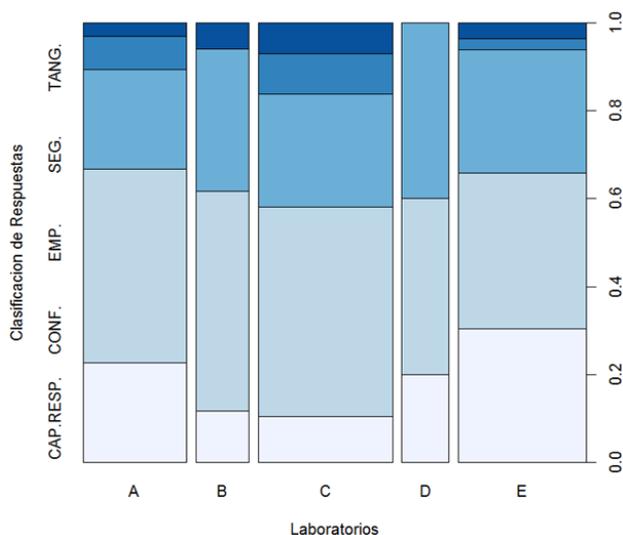
Las proporciones de respuesta para lo TANGIBLE y SEGURIDAD es muy bajo en todos los Laboratorios (proporciones menores de 0,06) y en el Laboratorio D ninguna de las respuestas se relaciona con lo Tangible y Seguro (proporción igual a 0).

En el Gráfico N° 6 podemos observar la proporción de respuestas en cada laboratorio para las respuestas



CAP. RESP= Capacidad de Respuesta. CONF.= Confiabilidad.  
EMP.= Empatía. SEG= Seguridad. TANG.= Tangible.

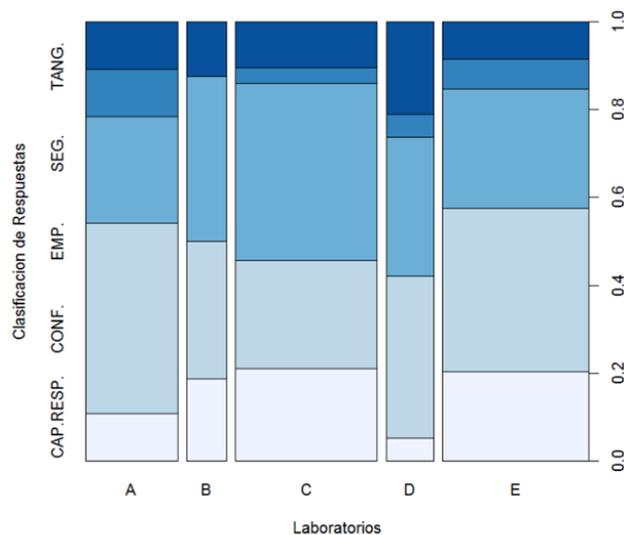
Gráfico N° 5. Proporción de respuestas en cada laboratorio para las respuestas en primera opción según prioridad de usuarios pacientes (Gráfico de Mosaico).  
Fuente Los Autores.



CAP. RESP= Capacidad de Respuesta. CONF= Confiabilidad.  
EMP.= Empatía. SEG= Seguridad. TANG.= Tangible.

Gráfico N° 6. Proporción de respuestas en cada laboratorio para las respuestas en segunda opción según prioridad de usuarios pacientes (Gráfico de Mosaico).

Fuente Los Autores.



CAP. RESP= Capacidad de Respuesta. CONF= Confiabilidad.  
EMP.= Empatía. SEG= Seguridad. TANG.= Tangible.

Gráfico N° 7. Proporción de respuestas en cada laboratorio para las respuestas en tercera opción según prioridad de usuarios pacientes (Gráfico de Mosaico).

Fuente Los Autores.

en segunda opción según su prioridad. La proporción de respuestas de lo que esperan de un servicio de bioanálisis sigue siendo mayor para CONFIABILIDAD y EMPATÍA, solo en el caso del Laboratorio E donde la CAPACIDAD DE RESPUESTA supera por poco a la EMPATÍA (0,30 versus 0,28 respectivamente). Las proporciones de respuesta para lo TANGIBLE y SEGURIDAD es muy bajo en todos los Laboratorios (proporciones menor de 0,08), excepto en el Laboratorio D donde no es respuesta de ningún usuario (proporción igual a 0).

En el Gráfico N° 7 podemos observar la proporción de respuestas en cada laboratorio para las respuestas la tercera opción según prioridad. En este caso la proporción de respuestas de SEGURIDAD (proporciones entre 0,04 y 0,11) y Tangible (proporciones entre 0,08 y 0,21) son mayores a sus correspondientes en la 1° y 2° opción de respuesta. Pareciera que estos aspectos tienen la menor relevancia tanto en valor absoluto como en orden de importancia que las otras dimensiones de expectativas.

Al analizar los anchos de la barra que representa a cada laboratorio en los Gráficos 5, 6 y 7 se observa como

la cantidad de respuestas disminuye en los usuarios pacientes del Laboratorio A con respecto al resto de laboratorios.

*Expectativas asociados a tiempo de respuesta del laboratorio*

Evaluamos todas aquellas respuestas asociadas a un indicador usado en encuestas de satisfacción de usuarios de laboratorio clínico como lo son los tiempos de respuesta (puntualidad y entrega de resultados). En nuestra experiencia el 12,3% de los usuarios pacientes que contestaron, asocian al tiempo asociado a la entrega de resultados (rapidez, puntualidad, etc) como primera opción de lo que esperan de un laboratorio. Este porcentaje aumenta al pasar a la segunda y tercera opción (21,8 y 19,1 % respectivamente). Para el grupo completo el porcentaje es de 16,9%.

*Expectativas asociados al valor*

Del análisis de contenido de las respuestas de los usuarios pacientes, se obtuvieron respuestas asociadas directamente a la importancia del valor metálico (monetario) del servicio. En orden de prioridad

de respuesta, el 1,7%, 1,7% y 6,9% de los pacientes usuarios respondieron que necesitan de un Servicio de Bioanálisis precios razonables o economía. En total esto corresponde al 2,8% de todas las respuestas obtenidas.

## Discusión

Para conocer las expectativas de los usuarios pacientes de Servicios de Bioanálisis se usó una pregunta sencilla, de respuesta abierta con tres posibilidades a responder a criterio del encuestado, solicitando además que dieran en orden de prioridad lo que esperan de un Servicio de Bioanálisis. Los usuarios pacientes eran libres de emitir toda la información pertinente, lo cual es de gran valor, ya que en ningún momento fueron dirigidos entre un grupo de opciones cerradas. Del total de personas encuestadas, el 95,1% respondió por lo menos en una de las opciones la consulta sobre lo que espera de un servicio de Bioanálisis. Por lo tanto un 4,9% no contestó ninguna de las posibilidades, posiblemente por no poseer información sobre la consulta, falta de tiempo o falta de interés.

Para Aguilera Ortega, N. y Saavedra Soto, C (2013), quienes evaluaron las expectativas de usuarios de farmacias en la ciudad Chillán, usando también el modelo SERVQUAL, obtuvieron que todas las dimensiones tienen altas expectativas en una farmacia de excelencia según la respuesta de la mayoría de las personas que fueron encuestadas, lo que está directamente relacionado con una gran satisfacción por parte de los usuarios (9).

En nuestra experiencia, en general los usuarios pacientes consideraron en su primera y segunda prioridad de respuesta a la Confiabilidad como la expectativa de mayor frecuencia de aparición, la cual está asociada a la capacidad que debe tener el laboratorio y su personal para ofrecer el servicio de manera confiable y profesional. En segundo lugar los usuarios pacientes consideraron esperar del Servicio de Bioanálisis Empatía, que está asociada a la percepción del servicio en cuanto a lo subjetivo, lo emotivo, la atención cercana, todo esto por encima de atributos como Capacidad de Respuesta y Seguridad.

Los usuarios pacientes de uno de los Laboratorios del estudio (Laboratorio A) contestaron en su primera opción de prioridad a la Confiabilidad, seguido de la Capacidad de Respuesta, estando ésta última por encima de expectativas que tienen que ver con la Empatía, mientras que el resto de laboratorios contestaron la

Confiabilidad y la Empatía como primeras necesidades de un Servicio de Bioanálisis. Esta diferencia puede deberse a diferencias sociales, geográficas, emocionales o incluso socioeconómicas de los usuarios pacientes o del mismo tipo de servicio que presta el Laboratorio A.

En contraste a nuestros resultados, para la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario del Gobierno de Aragón, España, en su Informe de Resultados para la Identificación y Análisis de expectativas de usuarios de los Sistemas de Salud y de Servicios Sociales de Aragón (2015), quienes siguieron también la clasificación del modelo SERVQUAL, obtuvieron que sus los usuarios del sistema de salud perteneciente al mundo rural englobaron sus expectativas con aquellas que se relacionan con la confiabilidad y la capacidad de respuesta. En el caso del mundo urbano sus expectativas se relacionaron con la seguridad, con los elementos tangibles y con la capacidad de respuesta (3).

Los tiempos de respuesta de los servicios de salud, son normalmente utilizados para medir la satisfacción de los usuarios. Jinez JHE y col. (2016) realizaron una encuesta donde preguntaron a sus usuarios la valoración sobre el cumplimiento en la entrega de resultados, de 351 pacientes, 279 (79%) y 9 (60%) médicos calificaron esta variable de altamente satisfactoria; mientras que 70 (20%) pacientes y 6 (40%) médicos la calificaron de satisfactoria (10).

En nuestra experiencia, en relación a lo que esperan los usuarios pacientes de un Servicio de Bioanálisis el 16,9% de las respuestas estuvieron asociadas a los tiempos entrega de resultados y puntualidad como expectativa del servicio. Este resultado, llama la atención ya que a pesar de ser muy usado como indicador de la satisfacción de los usuarios, no tuvo alta frecuencia de aparición como expectativa para los usuarios pacientes y más en una encuesta de respuesta abierta. Esto puede deberse a que los laboratorios participantes ofrecen sus servicios a tiempos razonables, que los usuarios ya conocen el servicio porque asisten frecuentemente al laboratorio o que debido a características propias de Venezuela durante la realización de la encuesta, los usuarios pacientes se hacen menos exigentes con respecto a los tiempos de respuesta. Al contrastar este resultado con el de Bustamante y col (2017) en expectativas de usuarios médicos del Servicio de Bioanálisis, obtuvieron que para el 28,24% de los encuestados lo más importante es el tiempo de respuesta o la rapidez con la que el laboratorio puede emitir un resultado (11).

Solo el 2,8% de las respuestas de los usuarios pacientes

encuestados, estuvieron relacionadas con la necesidad de contar con un Servicio de Bioanálisis económico o de buenos precios, por lo que en nuestra experiencia las expectativas de los usuarios parecen inclinarse más a otros atributos.

En el Departamento de Estudio y Desarrollo de Chile (2011) diseñaron una encuesta para identificar las necesidades de los de los usuarios en la atención de salud, partiendo de sus expectativas y para así lograr conocer su concordancia con la satisfacción y contribuir al mejoramiento de la atención en los consultorios públicos (12). Conociendo las expectativas generadas de esta experiencia, podemos tomar como base para el diseño de encuestas de satisfacción y medir los atributos realmente significativos para los usuarios como lo han sido la confiabilidad y la empatía de las dimensiones de SERVQUAL (7).

## Conclusiones

Conocer los requisitos de los usuarios pacientes de los laboratorios clínicos a través del conocimiento de sus necesidades y expectativas juega un rol importante en el diseño y mantenimiento de su SGC. El uso de preguntas de respuesta abierta para conocer sus expectativas (lo que esperan), permite hacer un estudio completo de lo que nuestros usuarios pacientes quieren del Servicio de Bioanálisis.

En nuestra experiencia, pudimos evidenciar que parte de las necesidades de los usuarios pacientes de los servicios de Bioanálisis están enfocadas a la Confiabilidad y la Empatía, por lo que parece apropiado satisfacer estos requisitos dentro de cualquier SGC para laboratorio clínico, así como evaluarlo a través de las encuestas de satisfacción, desarrollando indicadores de gestión que permitan su evaluación y por ende, obtener información para corregir y mejorar.

La capacidad de respuesta de un Servicio de Bioanálisis fue otra de las importantes expectativas declaradas por los usuarios consultados en nuestra experiencia.

Los requisitos asociados a tiempos de respuesta y valor del servicio, no aparecieron entre las primeras respuestas, ni obtuvieron altas frecuencias de aparición entre lo que esperan los usuarios pacientes de un Servicio de Bioanálisis. frecuencia de aparición una necesidad importante para sus usuarios pacientes, por lo que cada laboratorio debe contemplar determinar los requisitos de sus usuarios.

## Recomendaciones

En la determinación de los niveles de satisfacción en los Servicios de Bioanálisis es importante incluir en los instrumentos de medición aspectos relacionados con la empatía entre el servicio y los pacientes usuarios, para evaluar la interacción entre el personal y los usuarios.

Asimismo la determinación de las expectativas permite no solo implementar mejoras en los SGC sino aplicar estrategias que puedan impulsar el servicio y conocer las debilidades y fortalezas.

## Agradecimientos

A los Servicios de Bioanálisis participantes en el estudio y a los miembros de la Cátedra de Matemática y Bioestadística de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad Central de Venezuela.

## Referencias

1. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin.* 2000;114(Supl 3):26-33. [Citado 17 abril 2018]. Disponible en: [http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
2. ISO 9000. Fundamentos de Gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario; 2016. [citado 17 abril 2018]. Disponible en: URL <http://hse.com.ve/wp-content/uploads/2016/03/HSE-Norma-ISO-9000-2015.pdf>
3. Dirección General de Calidad y Atención al Usuario. Identificación y Análisis de expectativas de usuarios de los Sistemas de Salud y de Servicios Sociales de Aragón. Informe de resultados; 2015. [Citado 17 abril 2018]. Disponible en: <https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/1120411/Identificaci%C3%B3n+y+An%C3%A1lisis+de+expectativas+de+usuarios+de+los+sistemas+de+salud+y+servicios+sociales+de+Arag%C3%B3n/6c7cddb-5d22-408c-b8cf-4e8ad8533d2d>
4. ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Montevideo, Uruguay: Instituto Uruguayo de Normas Técnicas; 2015.
5. Payne A. La esencia de la mercadotecnia de servicios. Prentice Hall Hispanoamérica. México, 1996.
6. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.3 en línea]. [Citado 17 abril 2018]. Disponible en: <https://dle.rae.es>
7. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality; 1988 [Citado 17 abril 2018]. Disponible en: [www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-](http://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-)

- item\_Scale\_for\_Measuring\_Consumer\_Perceptions\_of\_Service\_Quality
8. Core Team R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria; 2019. [Citado 17 abril 2018]. Disponible en: <https://www.R-project.org/>.
  9. Aguilera Ortega N y Saavedra Soto C. "Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán" Memoria para optar al título de ingeniero comercial. Universidad del BÍO-BÍO; 2013. [Citado 17 abril 2018]. Disponible en: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/249/1/Aguielera%20Ortega%2C%20Natalie.pdf>
  10. Jinez H, Rojas N, Valdés Y, Marcel E. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana» Rev Latinoam Patol Clin Med Lab 2016;63(1):50-55 [Citado 17 abril 2018]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
  11. Bustamante Siberio Y, Fernández González J, Briceño Musciotto R. Satisfacción de los Usuarios del área Médica y el Servicio de Bioanálisis. Acta Científica de la Sociedad Venezolana de Bioanalistas Especialistas. 2017;20(1):24-32. [Citado 17 abril 2018]. Disponible en: [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_ACSVBE/article/view/15218](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ACSVBE/article/view/15218)
  12. Pezoa M. Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. Propuesta de Gestión, Superintendencia de Salud. Gobierno de Chile. Departamento Estudios y Desarrollo, Santiago de Chile; 2011. [Citado 17 abril 2018]. Disponible en: [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7317\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7317_recurso_1.pdf)