

ANEXOS

ARBOL DEL PROBLEMA

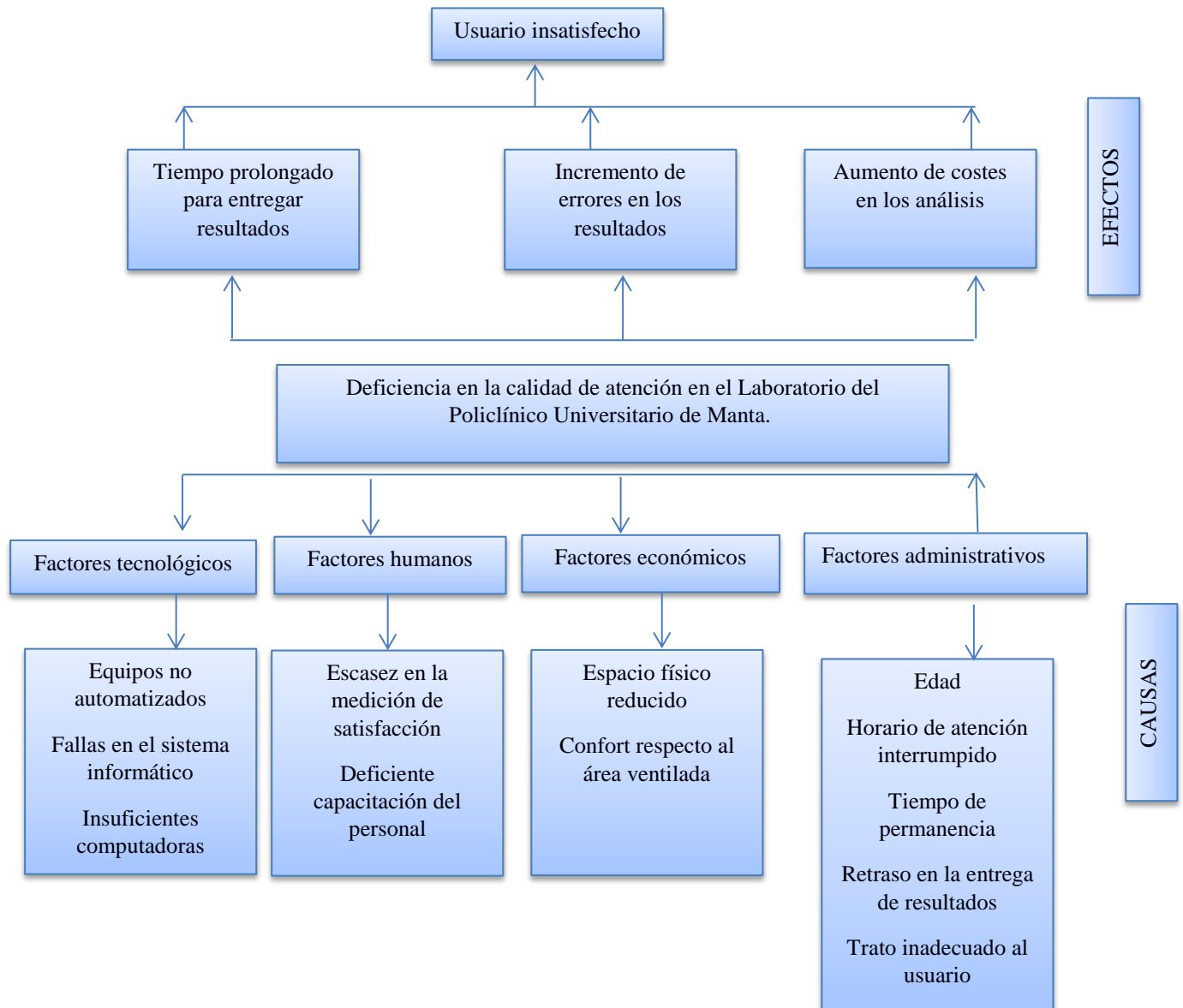


Tabla N° 1

Edad de los usuarios en la atención que reciben en el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario

Orden	Edad	F	%
1	Menor de 10 años	60,00	15,79
2	11 a 20 años	25,00	6,58
3	21 a 30 años	35,00	9,21
4	31 a 40 años	80,00	21,05
5	41 a 50 años	125,00	32,89
6	51 y más	55,00	14,47
	TOTAL	380,00	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 1

Edad de los usuarios en la atención que reciben en el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario

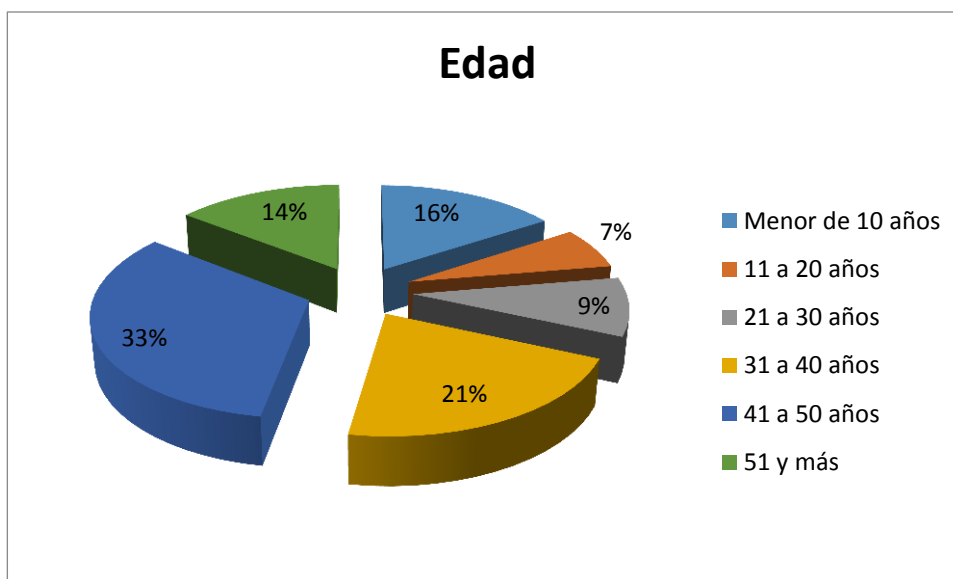


Tabla N° 2

Horario de atención del laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario

orden	Horario de atención	F	%
1	8 horas	380,00	100,00
2	12 horas	0,00	0,00
3	24 horas	0,00	0,00
	TOTAL	380,00	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 2

Horario de atención del laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario

Tabla N° 3

Tiempo que permanecen los usuarios en el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario. (Desde que coge el turno hasta ser atendido)

orden	Tiempo	F	%
1	0 a 10 minutos	75,00	19,74
2	11 a 20 minutos	175,00	46,05
3	21 a 30 minutos	80,00	21,05
4	31 a 40 minutos	50,00	13,16
	TOTAL	380,00	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 3

Tiempo que permanecen los usuarios en el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario.

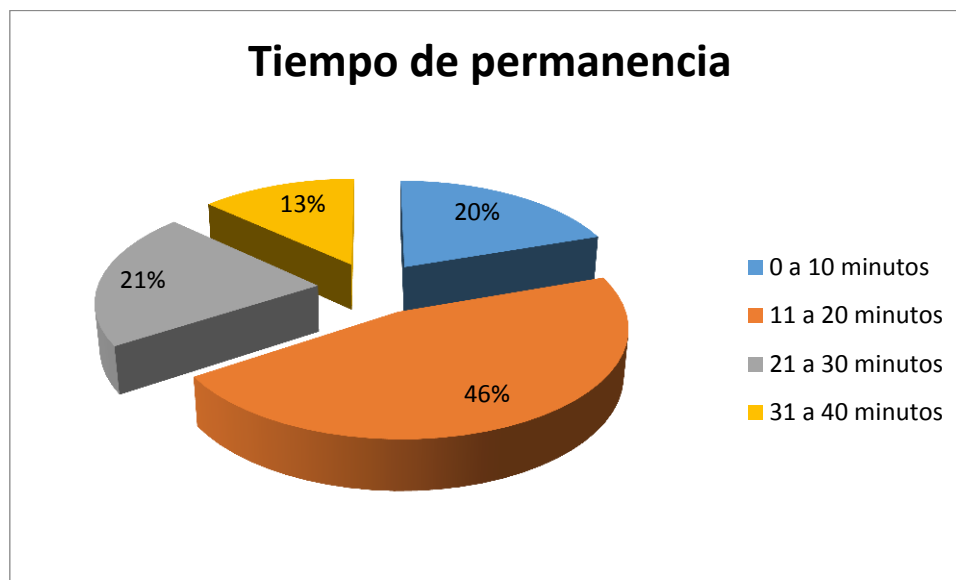


Tabla N° 4

Tiempo que se demora para la entrega de resultados de exámenes en el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario.

orden	Entrega de resultados	F	%
1	0 a 4 horas	75,00	19,74
2	5 a 8 horas	280,00	73,68
3	9 a 24 horas	25,00	6,58
	TOTAL	380,00	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 4

Tiempo que se demora para la entrega de resultados de exámenes en el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario.

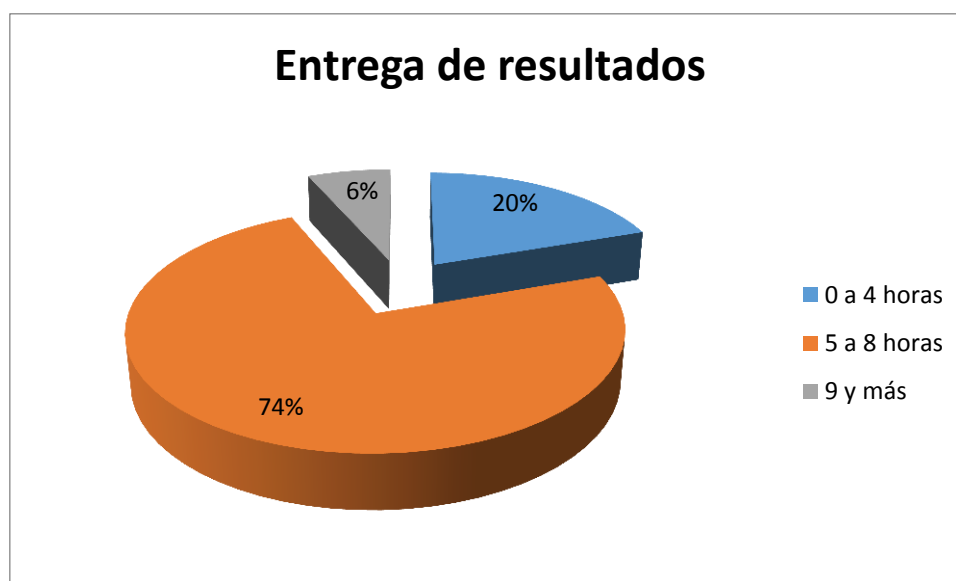


Tabla N° 5

Trato que reciben los usuarios en el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario.

orden	Trato	F	%
1	Excelente	10,00	2,63
2	Muy bueno	135,00	35,53
3	Bueno	235,00	61,84
4	Regular	0,00	0,00
5	Malo	0,00	0,00
	TOTAL	380,00	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 5

Trato que reciben los usuarios en el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario.

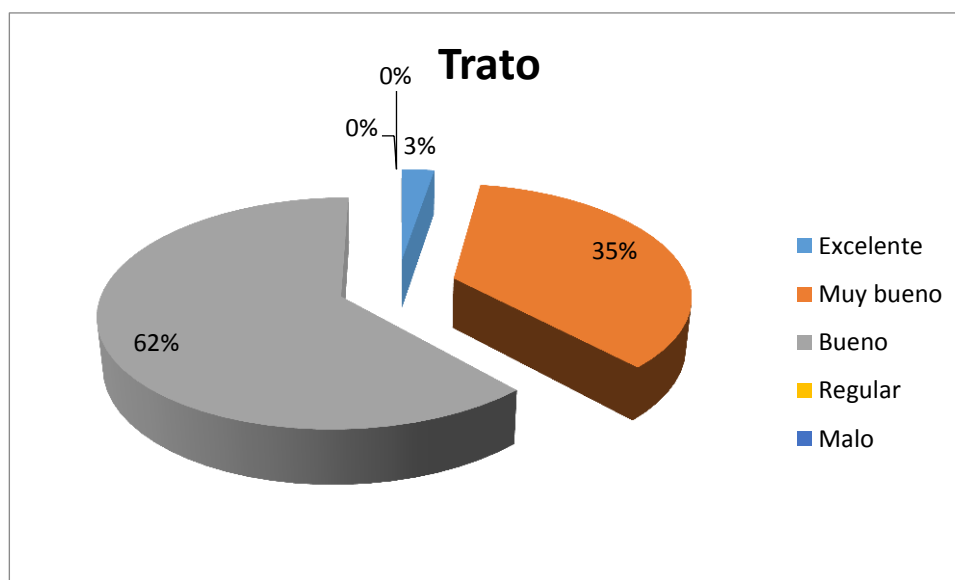


Tabla N° 6

Infraestructura adecuada para la atención al usuario

Infraestructura	si	%	no	%	Total
Espacio físico reducido	302	46	78	72	380
Confort (ventilación)	350	54	30	28	380

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 6

Infraestructura adecuada para la atención al usuario

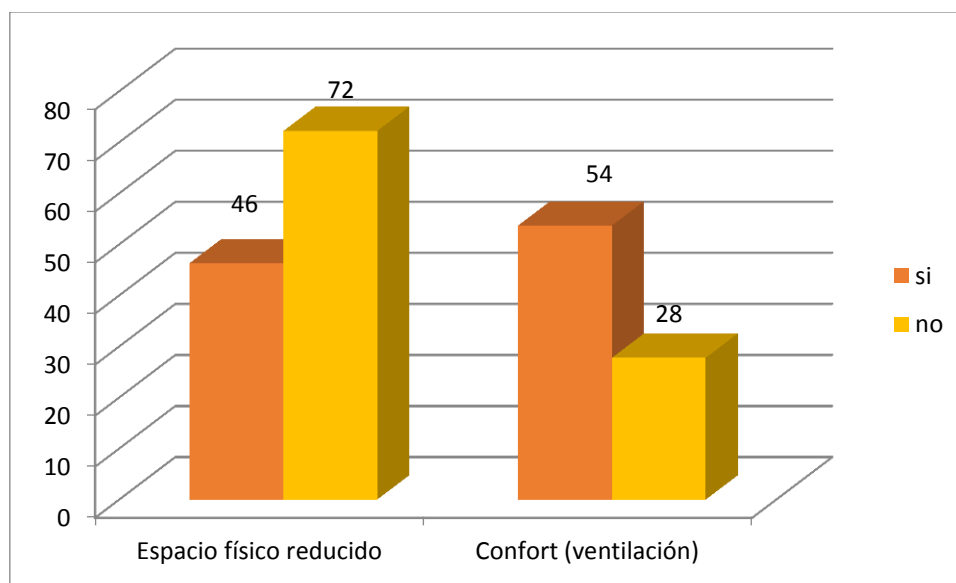


Tabla N° 7

Personal de laboratorio en la medición de la satisfacción de los servicios que presta el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario.

orden	Personal	F	%
1	Cordial	15,00	3,95
2	Capacitado	70,00	18,42
3	Respetuoso	60,00	15,79
4	Explica procedimientos	175,00	46,05
5	Mantiene privacidad	60,00	15,79
	TOTAL	380,00	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 7

Personal de laboratorio en la medición de la satisfacción de los servicios que presta el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario.

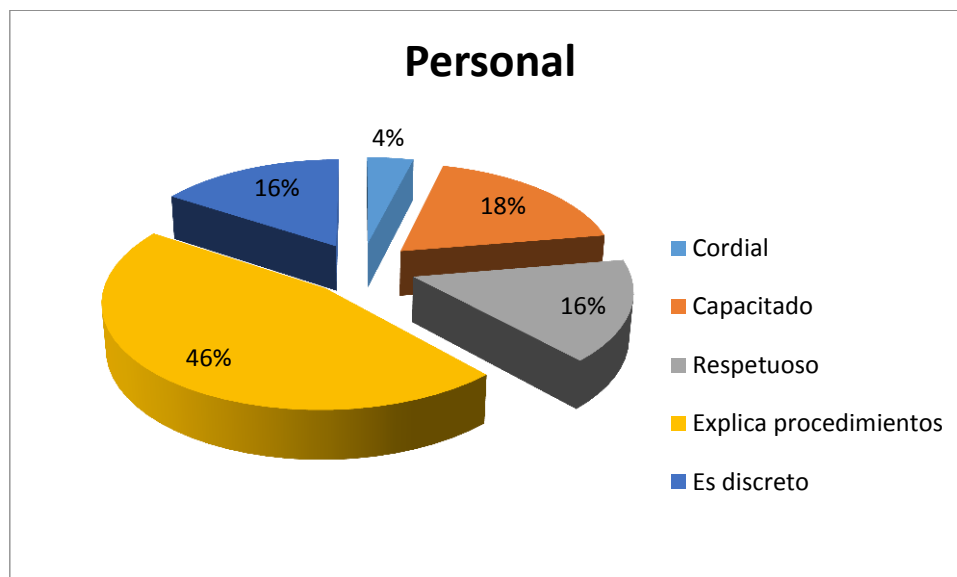


Tabla N° 8

Capacitación del personal que brinda atención en el servicio del laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario.

Nº	CAPACITACION	SI	%	NO	%	TOTAL
1	Se encuentra capacitado para atender al usuario	3,00	100,00	0,00	0,00	3,00
2	Identifica factores de riesgo del usuario	2,00	66,67	1,00	33,33	3,00
3	Demuestra responsabilidad en cada una de las acciones	3,00	100,00	0,00	0,00	3,00

Fuente: Encuesta a personal de laboratorio

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 8

Capacitación del personal de los servicios que presta el laboratorio de análisis clínico del Policlínico Universitario.

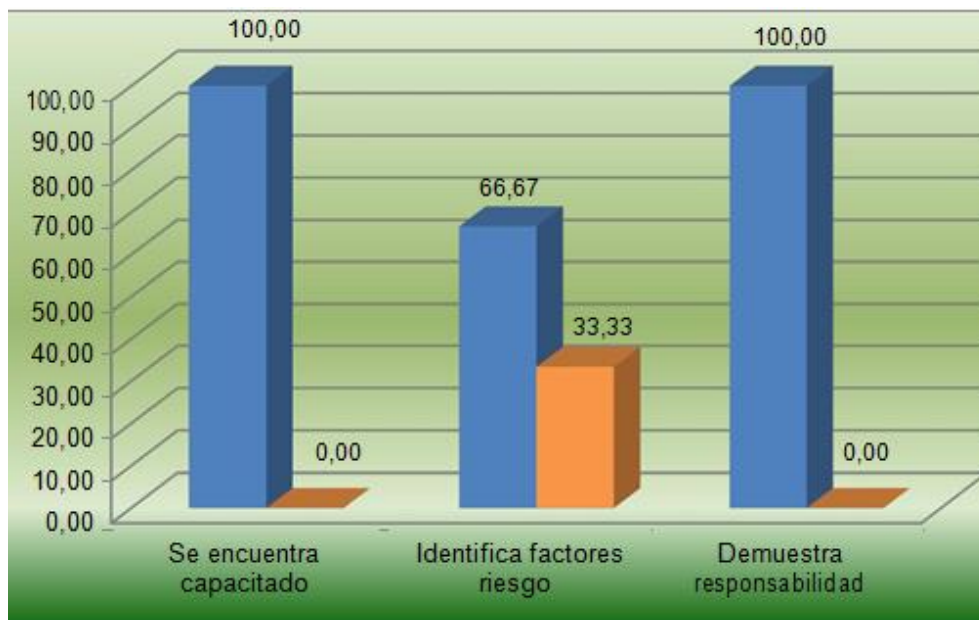


Tabla N° 9

Disponibilidad de equipos para la atención al usuario

ORDEN	Disponibilidad de equipos	si	%	no	%	TOTAL
1	Problemas por la falta de equipo en la atención al usuario	1,00	33,33	2,00	66,67	3,00
2	Existencia de equipos automatizados	0,00	0,00	3,00	100,00	3,00

Fuente: Encuesta a personal de laboratorio

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 9

Disponibilidad de equipos para la atención al usuario

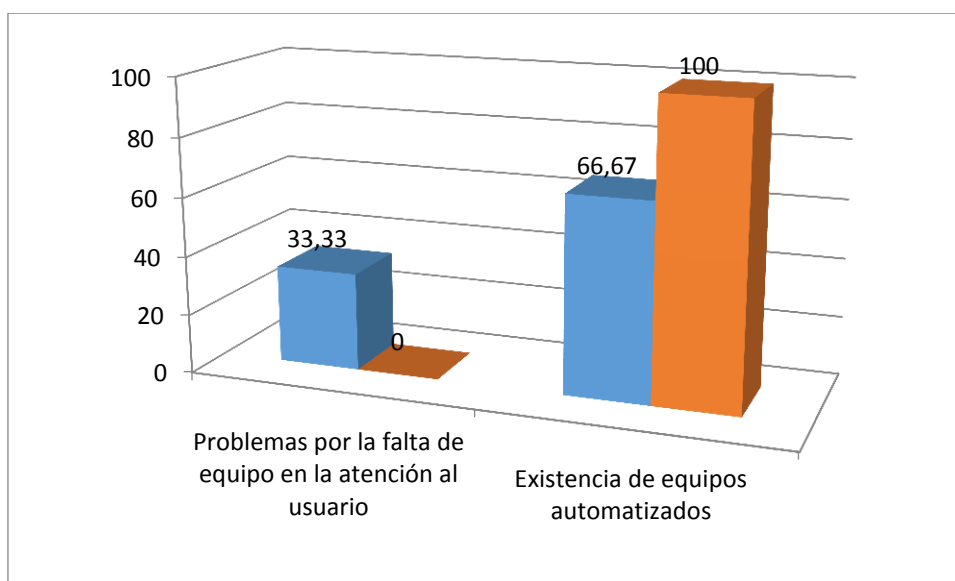


Tabla N° 10

Talento humano en el área del Laboratorio

ORDEN	Recurso humano	si	%	no	%	TOTAL
1	Escaso personal afecta en la atención al servicio	3,00	100,00	0,00	0,00	3,00
2	Se requiere mayor número de profesionales	3,00	100,00	0,00	0,00	3,00

Fuente: Encuesta a personal de laboratorio

Elaborado por: Carlos Vera

Gráfico N° 10

Talento humano en el área del Laboratorio

