



Diagnóstico Bioquímico y Geriátrico

“Aplicación del modelo SERVQUAL al laboratorio Manlab en IADT para determinar la calidad del servicio que presta actualmente el laboratorio a pacientes ambulatorios”

>>> En la actualidad la calidad y satisfacción del cliente son un aspecto indispensable, es por ello que laboratorios MANLAB nos presenta un investigación que aborda este tema utilizando como herramienta, SERVQUAL, un modelo para evaluar la calidad de servicio con cinco dimensiones que son resultado de las diferencias entre las expectativas formadas a partir de la comunicación y las necesidades de los clientes.

>>> AUTORES

Yamil Adrian Guarin
www.manlab.com.ar
 Laboratorio IADT - QUIMICA CLINICA

>>> RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de calidad del servicio que presta actualmente el laboratorio Manlab en IADT a pacientes ambulatorios, a través de la aplicación del modelo SERVQUAL durante el mes de septiembre 2019.

Desarrollo: La calidad y la satisfacción del cliente se convirtieron en un aspecto indispensable en las empresas, especialmente en las empresas de servicio, siendo una prioridad también en la gestión de los servicios de la salud. SERVQUAL (ServiceQuality), es un modelo para evaluar la calidad de servicio, flexible, que puede adaptarse al tipo de servicio que se presta. Enfatiza que la calidad de servicio viene dada por la diferencia

entre expectativas y percepciones.

Metodología: Se aplicó una adaptación del modelo de encuesta SERVQUAL, que en su forma original contiene 22 pares de ítems, mientras que en el modelo adaptado se encuentran 20 pares de ítems.

Resultados: Participaron en la encuesta 609 pacientes. Los resultados demuestran que los usuarios se sienten satisfechos, ya que otorgan una puntuación de calidad general del servicio de 9.4 sobre 10. Con esto se deduce que Manlab en IADT está cumpliendo las expectativas de sus usuarios y puede ser demostrado, ya que los niveles de satisfacción van desde 93 a casi el 97% de los pacientes encuestados. Se obtuvieron las brechas por dimensión: Tangibilidad (-0,01), Fiabilidad (0,06), Capacidad de Respuesta (0,07), Seguridad (0,02) y Empatía (-0,02), lo que indica que en las brechas con valores positivos se superó la expectativa de los pacientes, mientras que las brechas con valores negativos se deben mejorar, ya que la percepción de los usuarios en estas dimensiones no fue la esperada.

Conclusión: Manlab en IADT está cumpliendo las expectativas de sus usuarios Ambulatorios, ya que los niveles de satisfacción van desde 93 a casi el 97% de los pacientes encuestados. Sin embargo, existe un porcentaje de pacientes del 3 al 7% en los cuales no se logró cumplir sus expectativas y son estos donde el laboratorio debe centrar sus procesos de mejora continua para minimizar estos valores obtenidos de insatisfacción y así lograr los objetivos institucionales.

Palabras Claves: SERVQUAL, Laboratorio, MANLAB, Calidad, Brechas, Servicio, Calidad de servicio.

>>> INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones del sector público y privado se encuentran inmersas en un mundo completamente globalizado que exige altos niveles de competitividad por lo que la calidad y la satisfacción del cliente se convirtieron en un aspecto indispensable en las empresas, especialmente en las empresas de servicio (Llorens

& Fuentes, 2005). Para poder ocupar un lugar en el mercado y tener una ventaja competitiva, es necesario que las empresas ofrezcan productos y servicios de calidad. Hoy en día los consumidores son más exigentes en este aspecto, y para poder cubrir sus expectativas es muy importante saber qué es lo que desean y cuál es el nivel de calidad que se les ofrece. Por este motivo es necesaria la búsqueda de herramientas que permitan conocer el nivel de calidad del servicio y así poder aplicar cambios y mejoras en las direcciones correctas (De la Hoz, 2014).

La evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud se puede hacer a través de uso de múltiples herramientas, donde se incluye los monitoreos, modelos, instrumentos y propuestas metodológicas, (Sánchez 2016). SERVQUAL es un modelo para evaluar la calidad de servicio y refiere cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad, las que son resultado de las diferencias entre las expectativas formadas a

VIRION SERION

Línea SERION ELISA Classic

Kits de ELISA cualitativos y cuantitativos, con 96 determinaciones, para determinar anticuerpos IgG o IgM, con reactivo precipitante de Factor Reumatoideo IgM.

- Bordetella pertussis IgG e IgM y Bordetella pertussis Toxin IgG para el diagnóstico de coqueluche y control de vacunación
- Brucella IgM
- Echinococcus granulosus IgG para el diagnóstico de hidatidosis
- Epstein Barr Virus – VCA IgG e IgM
- Herpes Simplex Virus – 1 IgG
- Herpes Simplex Virus – 2 IgG
- Herpes Simplex Virus 1 y 2 IgG e IgM
- Leptospira IgG e IgM para el diagnóstico de leptospirosis
- Mycoplasma pneumoniae IgG e IgM para el diagnóstico de neumonías atípicas
- Parvovirus B19 IgG e IgM
- Tetanus - IgG anti toxoide tetánico para control de vacunación
- Varicella Zoster Virus IgG e IgM

LÍDERES EUROPEOS EN EL DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS

Biocientífica virion\serion
Calidad en Reactivos. Excelencia en Biotecnología.

(54-11) 4857.5005 @ VENTAS@BIOCIENTIFICA.COM.AR

WWW.BIOCIENTIFICA.COM.AR | SEGUINOS EN LAS REDES!

partir de la comunicación, las necesidades de los clientes, sus experiencias previas en la atención recibida y las comunicaciones que se hacen de la institución que brinda el servicio contrastadas con las percepciones de las mismas una vez recibido el servicio (Parasuraman et al. 1993). En el contexto de los prestadores de la atención en salud, los laboratorios clínicos, deben desarrollar indicadores específicos del proceso del laboratorio en sus etapas pre-analítica, analítica y post-analítica de atención que les permita identificar de forma exhaustiva aquellos aspectos en el proceso de atención del laboratorio que necesitan ser mejorados hacia el logro de los objetivos institucionales. Se aconseja que los laboratorios obtengan información de los usuarios de sus servicios, tanto negativa como positiva, preferentemente en forma sistemática, por ejemplo, por encuestas (OMS, 2016). Un modelo que permite esto se denomina: Modelo SERVQUAL.

SERVQUAL

Es una técnica de investigación comercial, que se publicó por primera vez en el año 1988, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Esta herramienta permite la medición de la calidad del servicio y sugiere que la comparación entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas, lo que permite que sea un indicador para mejorar (Matsumoto, 2014).

Para la aplicación de SERVQUAL, se consideran esenciales las cinco dimensiones utilizadas para la medición de la calidad de los servicios, ya que en estas 5 dimensiones se logran abordar los principales condicionantes en la formación de las expectativas de los clientes. Las 5 dimensiones son descritas como prosigue a continuación:

Tangibilidad: Este factor se refiere a las instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal. Se ha señalado como uno de los factores más importantes en la industria de servicios (De la

Hoz, 2014).

Fiabilidad: Se refiere a la capacidad de realizar el servicio de forma fiable y precisa. (De la Hoz, 2014).

Capacidad de respuesta: Se refiere a la voluntad del proveedor de servicios para ayudar a los clientes y proporcionar servicios rápidos (De la Hoz, 2014).

Seguridad: Se refiere al conocimiento de los empleados, la cortesía y la capacidad de transmitir confianza y seguridad. (De la Hoz, 2014).

Empatía: Se refiere al cuidado y atención personalizada que se le brinda a los clientes (De la Hoz, 2014).

Los creadores del modelo SERVQUAL afirman que, aunque la industria de servicios tiene sus particularidades dependiendo del servicio que se preste, las cinco dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que se desarrollaron en el trabajo de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1994, son aplicables a las organizaciones proveedoras de servicios en general. Por lo tanto, el cuestionario original puede ser adaptado o complementado (Parasuraman & Zeithaml, 1994)

>>> METODOLOGÍA

Tipo de investigación: Es un estudio de alcance descriptivo y diseño transversal.

Población: Todos los pacientes que acuden al laboratorio de forma ambulatoria, la cual tiene un promedio de 4679/mes en lo que va de año 2019.

Muestra. 609 pacientes que respondieron la encuesta durante el mes de septiembre de 2019.

Metodología

Se aplica adaptación del modelo de encuesta SERVQUAL para evaluación de calidad del servicio en el laboratorio clínico Manlab en IADT. El modelo en su forma original contiene 22 pares de ítems, que son usados para cuantificar la brecha del servicio usando las dimensiones del SERVQUAL. En el modelo adaptado se encuentran 20 pares de ítems. Tal como en la forma original, la mitad de

ELITE InGenius

PCR Real Time

Totalmente Automatizado

COVID-19
CORONAVIRUS
 -DISPONIBLE-

Patógenos de trasplante

- CMV
- EBV
- BKV
- VZV
- HSV1
- HSV2
- Parvovirus B19
- Adenovirus
- Enterovirus
- JCV
- HHV6
- HHV7
- HHV8
- Toxoplasma gondii
- Hepatitis E (RUO)
- WNV
- Aspergillus

Infecciones Resistencia a Antibióticos

- MRSA/SA
 - S. aureus
 - mecA/mecC
- C. difficile
 - Toxin A
 - Toxin B
- CRE 21
 - KPC
 - IMP, VIM, NDM
 - OXA
- ESBL
 - CTX-M-1,15
 - CTX-M-9,14
- Colistin Resistance
 - mcr1
 - mcr2

Meningitis

- Viral panel 1
 - HSV1
 - HSV2
 - VZV
- Viral panel 2
 - Enterovirus
 - Parechovirus
 - Adenovirus
- Bacterial panel
 - N. meningitidis
 - S. pneumoniae
 - H. influenzae

Infecciones Respiratorias

- Viral panel
 - Flu A
 - Flu B
 - RSV
- Bacterial panel
 - C. pneumoniae
 - M. pneumoniae
 - Legionella pn.
- MTB + Resistance
 - MTB complex
 - Rifampicin resistance
 - Isoniazid resistance
- COVID-19

Onco-Hematológicas

- Coagulation factors panel
 - Factor V
 - Factor II
 - MTHFR

Enfermedades de transmisión sexual

- MG + Resistance
 - M. genitalium
 - Macrolide resistance
- STI PLUS Panel
 - C. trachomatis
 - N. gonorrhoeae
 - M. genitalium
 - T. vaginalis
- C. trachomatis

Gastro-Intestinal Infection

- Norovirus
 - Genotypes I & II
- Viral Panel
 - Rotavirus
 - Adenovirus
 - Astrovirus
- Bacterial panel
 - Campylobacter spp.
 - Salmonella spp.
 - Y. enterocolitica
- Parasitic panel
 - G. lamblia
 - C. parvum
 - E. histolytica


BIODIAGNOSTICO

+54 11 4300 9090 | info@biodiagnostico.com.ar | www.biodiagnostico.com.ar

esos ítems intentan medir el nivel de servicio esperado por los consumidores (expectativas). La otra mitad pretende medir las percepciones de los consumidores sobre el nivel de servicio entregado (percepciones), pero en esta adaptación la respuesta de expectativas y percepciones pueden ser respondidas en un mismo cuestionario y no en dos separados como plantea el modelo original (De la Hoz, 2014), lo que permite mayor facilidad para contestar y mayor fiabilidad al poder responder ambas de un mismo enunciado.

>>> RESULTADOS

Validez de la herramienta (alfa de cronbach)

La validez de un instrumento se refiere al grado en el que el instrumento mide aquello que pretende medir, la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach (Alvarado, 2017). Cuanto más cerca se encuentre el valor de alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados (Welch & Comer, 1988). Para el cálculo del alfa de Cronbach se emplearon las siguientes variables.

Fórmula para el Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right]$$

• N es el número de ítems,
• S_i^2 es la varianza del ítem
• S_x^2 es la varianza total.

Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach: > 0,9 es excelente, > 0,8 es bueno, > 0,7 es aceptable, > 0,6 es cuestionable, > 0,5 es pobre y < 0,5 es inaceptable.

Al aplicar dicha fórmula a los datos obtenidos, se encuentra que el Valor de alfa de cronbach para esta encuesta es de: α : 0,980. Por tanto, se determina entonces que el cuestionario del modelo SERVQUAL modificado que evalúa las expectativas y percepciones de los pacientes es confiable y de la misma forma la información recolectada.

Significancia de la Muestra

Se seleccionó una muestra de acuerdo con el criterio para un muestreo probabilístico

(Hurtado, 2000), que arrojó un tamaño de muestra de 583 personas, con un coeficiente de confianza del 99% y un error de estimación del 5%, tal y como se muestra:

POBLACION: 4679/mes. NIVEL DE CONFIANZA: 99%. Z DE ALPHA: 2.575. ERROR MUESTRAL: $d = 5\%$. $Y P = Q = 0.5$.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

El número de encuestas obtenidas en la aplicación del modelo SERVQUAL en el Laboratorio Manlab en IADT fue de 609, por tanto, se cumple con el tamaño de muestra necesario y la misma es representativa de la población.

Servqual

SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que desea o necesita un servicio genera unas expectativas previas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez ese servicio es prestado hay una serie de dimensiones que le permiten tener una percepción del servicio que ha recibido. La diferencia entre ambas actitudes son las brechas del servicio o el índice de satisfacción del cliente (Alvarado, 2017). Puede resumirse el grado de satisfacción del cliente mediante la siguiente ecuación:

Índice de calidad del servicio o brecha = Percepción - Expectativa

Se determinaron las brechas o índices de calidad del servicio por dimensión y por cada una de las preguntas en la encuesta como puede visualizarse en las tablas correspondientes.

>>> Tabla 1. Brechas por dimensión modelo SERVQUAL

DIMENSION	PROMEDIO ESPERADO	PROMEDIO PERCIBIDO	DIFERENCIA
Tangibilidad	6,73	6,72	-0,01
Fiabilidad	6,72	6,78	0,06
Capacidad de Respuesta	6,66	6,73	0,07
Seguridad	6,77	6,79	0,02
Empatía	6,72	6,70	-0,02

>> Tabla 2. Brechas por pregunta modelo SERVQUAL

NUMERO	DIMENSION Y PREGUNTA	PROMEDIO ESPERADO	PROMEDIO PERCIBIDO	DIFERENCIA
Tangibilidad				
1	Presentación de las instalaciones (Adecuadas para el servicio)	6,71	6,71	0,00
2	Presentación de las instalaciones (Modernas y Atractivas)	6,64	6,62	-0,02
3	Presentación del personal (Prolijidad y pulcritud)	6,76	6,78	0,02
4	Presentación del área (Limpieza y prolijidad)	6,80	6,79	-0,01
Fiabilidad				
1	Personal comprensivo y resolutivo ante las dificultades	6,72	6,69	-0,03
2	Cumplimiento del plazo prometido de entrega de resultados	6,69	6,88	0,19
3	Resultados del laboratorio útiles	6,83	6,84	0,01
4	Histórico de sus resultados disponibles	6,66	6,70	0,04
Capacidad de respuesta				
1	Disposición a Ayudar	6,69	6,72	0,02
2	Respuesta rápida y precisa ante una dificultad	6,68	6,69	0,01
3	Tiempo de atención adecuado	6,61	6,65	0,04
4	Tiempo de entrega de resultados adecuados	6,66	6,85	0,20
Seguridad				
1	Confirmación de su identidad	6,79	6,80	0,01
2	Personal capacitado para responder ante sus inquietudes	6,72	6,73	0,01

GEMATEC
equipamiento para medicina



Int. Avalos 3651 | (1605) | Munro
Buenos Aires, Rep. Argentina
Tel./Fax: (54 11) 4512 5666

✉ ventas@gematec.com.ar
🌐 www.gematec.com.ar
📘 @Gematecarg

3	Personal que transmite confianza	6,72	6,74	0,02
4	Aplicación de normas de Bioseguridad en su atención (Uso de guantes y material descartable)	6,86	6,87	0,01
Empatía				
1	Atención individualizada y enfocada en usted	6,70	6,67	-0,03
2	Atención comprensiva ante necesidades e intereses del cliente	6,69	6,68	-0,01
3	Personal educado y amable	6,74	6,72	-0,01
4	Horarios de atención convenientes	6,74	6,74	0,00

Estos resultados pueden clasificarse como (Alvarado, 2017):

Brecha o Índice de calidad positivo, donde el usuario se encuentra satisfecho, debido a que la percepción es mayor a la calificación de la expectativa, el usuario o cliente ha percibido un excelente o extraordinario servicio; mucho mejor de lo que esperaba.

Brecha o Índice de calidad neutro o de valor cero, en el cual el paciente percibe un servicio de tal forma que cumple con sus expectativas, por lo que son usuarios satisfechos con el servicio recibido.

Índice de calidad negativo o brecha con valores inferiores a cero, el usuario se siente insatisfecho, el servicio recibido no cumple con sus requisitos.

Se puede observar que al calcular estas brechas se obtiene en fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad valores positivos, indicando que en promedio en dichas dimensiones se superó las expectativas de los clientes, lo cual puede corroborarse al ver las brechas obtenidas en cada pregunta para cada dimensión, donde se puede observar que igualmente los valores son positivos. Por el contrario, en tangibilidad y empatía se encontraron valores negativos en las brechas, que indica que la percepción de los usuarios en estas dimensiones no fue la esperada, esto puede verse también al evaluar cada pregunta de ambas dimensiones.

En el caso de Tangibilidad se observan valores negativos en la pregunta de instalaciones modernas y atractivas y limpieza y prolijidad del área de trabajo. Mientras que, en la dimensión de empatía, se encuentran valores negativos en las preguntas de atención individualizada y enfocada en el cliente, atención comprensiva y personal educado y amable. Por tanto, en la dimensión de

tangibilidad existen oportunidades de mejora que aprovechar, ya que se puede consultar que área de la prestación del servicio debe según la percepción de los pacientes mejorar y así poder aplicar acciones. Igualmente, la limpieza y prolijidad es un tema para mejorar tanto con el personal de limpieza como con las personas que trabajan en las áreas de atención, las cuales no solo deben mantener el orden, sino que pueden solicitar la limpieza del área cuando así lo crean necesario.

Por su parte la dimensión de empatía indica que hay que trabajar para mejorar la atención al cliente, tanto al prestar atención individualizada y comprensible como en la amabilidad y disposición del personal de atención, por lo que se buscara mantener en constante capacitación en atención al cliente. Sin embargo, los valores de las dos dimensiones que poseen valores negativos están muy cercanos a cero, lo que significa que son pocos los casos en los cuales no se logró cumplir las expectativas de los pacientes atendidos. Esto se puede explicar en cierta parte debido a que existen pacientes en los cuales es más propensa que ocurra insatisfacción como es el caso de pacientes de difícil extracción venosa o pacientes pediátricos, por lo que son pacientes de alta prioridad, para los cuales existe procedimientos de atención que garanticen o minimicen la posible insatisfacción.

Para poder observar en todas las dimensiones el porcentaje de satisfacción e insatisfacción se calcularon las brechas por preguntas y por paciente en cada dimensión. Se calculan los porcentajes de satisfacción como la suma de las frecuencias de las brechas con valores de cero y positivos, mientras que el porcentaje de pacientes insatisfechos sería la suma de las frecuencias de valores de brechas negativos como se muestra en los siguientes gráficos.



Roche *Digital Diagnostics*

Transformando información en resultados significativos

Lanzamos un nuevo portafolio de soluciones digitales personalizadas, diseñadas para transformar información en resultados significativos.

Esta amplia gama de soluciones innovadoras permitirá a los laboratorios y a los diferentes actores del sistema de salud impulsar el futuro de la prestación de atención médica.

 **cobas® infinity
lab solution**

 **cobas® infinity
POC solution**

 **VANTAGE
workflow solution**

 **Roche Inventory
Solution**

 **VIEWICS
LabOPS™**

 **VIEWICS
Dx Optimization™**

 **Roche Remote
CareGiver**



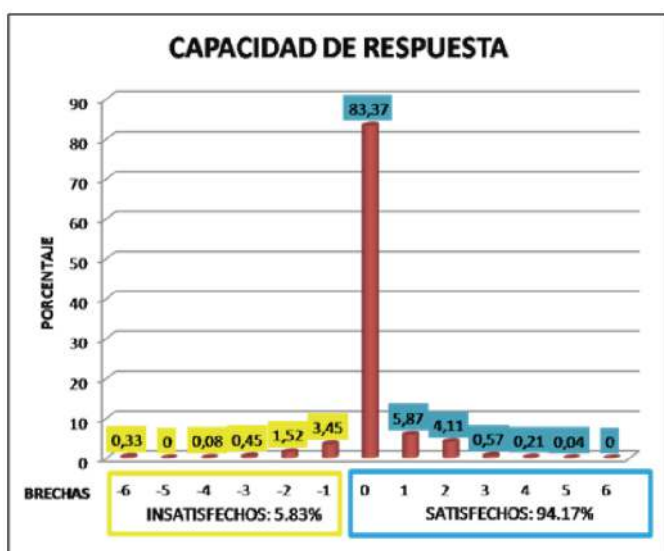
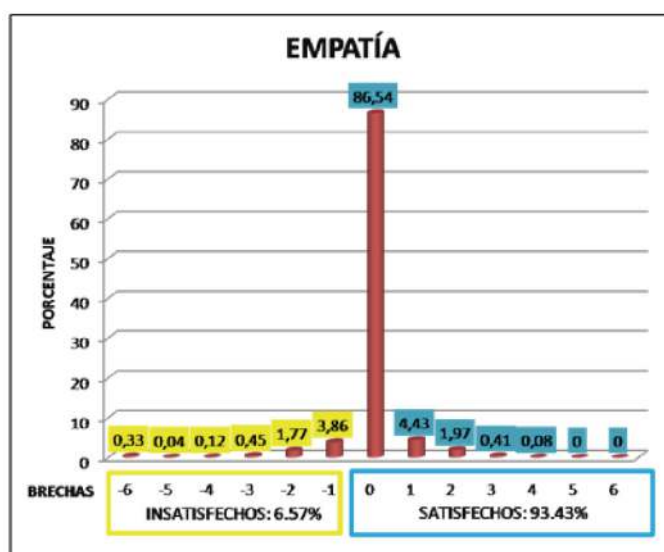
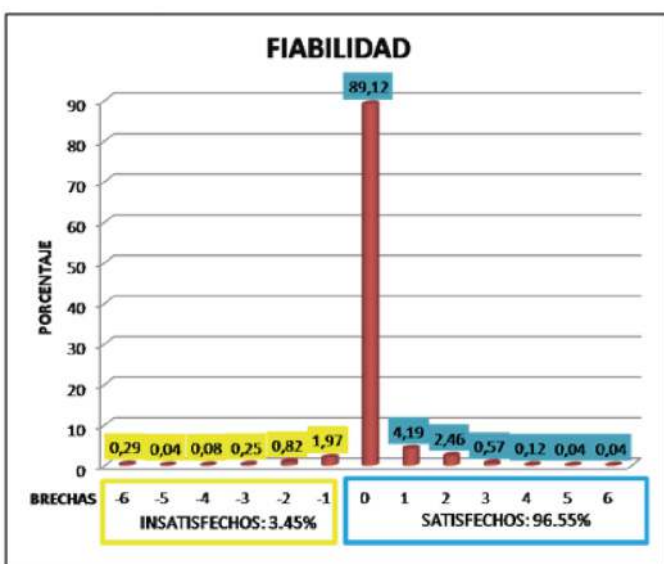
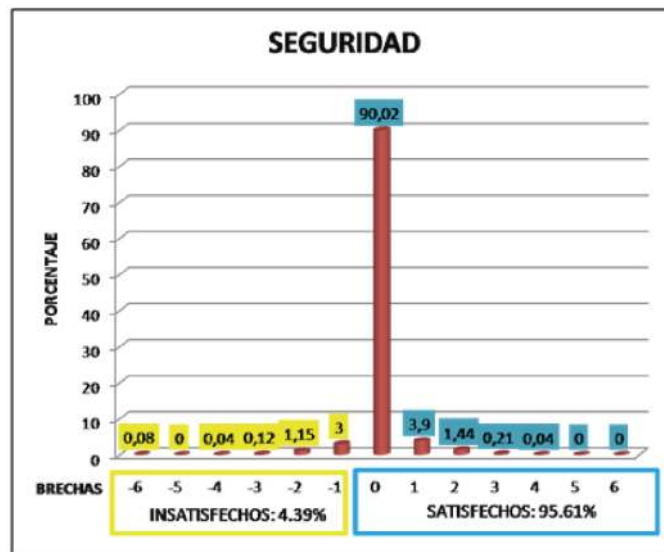
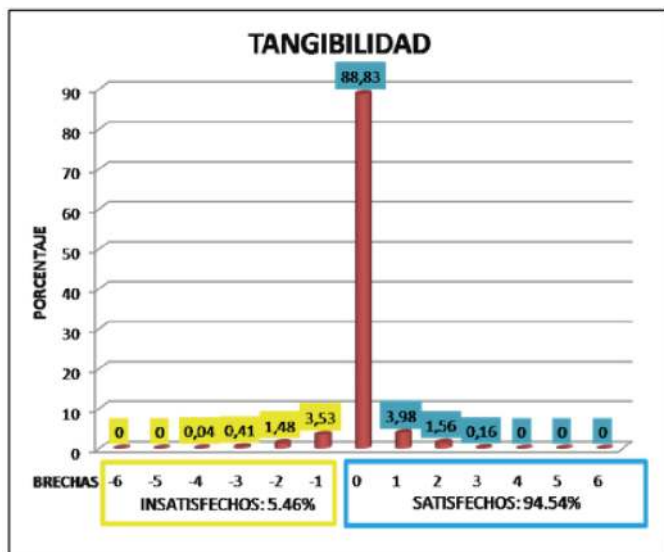
Cada solución digital que forma parte de Roche Digital Diagnostics podrá ayudar a los profesionales de la salud a transformar la información en resultados significativos. Esto les permite redefinir su rol, reforzar su valor y lograr su visión con confianza.

Datos de contacto
Productos Roche S.A. Qe I
Rawson 3150, Ricardo Rojas
Tigre, Buenos Aires.

www.roche.com.ar
argentina.diagnostics@roche.com

Seguinos en
Linked  Roche Diagnóstica Argentina

Uso profesional exclusivo



Como puede visualizarse en los gráficos, los valores de satisfacción superan el 90% de los pacientes atendidos en todas las dimensiones, por lo que el grado de satisfacción en general es excelente y por tanto la apreciación del laboratorio por parte de los pacientes. Estos altos valores de satisfacción se correlacionan con el puntaje

ficaría la calidad total del servicio recibido?, el cual obtuvo un valor promedio de 9.4 de 10. Lo que indica que el laboratorio es bien visto por los pacientes y perciben en su mayoría un servicio según sus expectativas o superior al mismo, lo cual es de resaltar.

La información suministrada por la aplicación del modelo SERVQUAL no solo permite ver las áreas de mejora sino también las fortalezas y a partir de todas estas buscar la mejora continua.

>>> CONCLUSIÓN

Los usuarios se sienten en su gran mayoría satisfechos, ya que otorgan una puntuación de calidad general del servicio de 9.4 sobre 10. Con esto se deduce que Manlab en IADT está cumpliendo las expectativas de sus usuarios y puede ser demostrado, ya que los niveles de satisfacción van desde 93 a casi el 97% de los pacientes encuestados. Sin embargo, existe un

porcentaje de pacientes del 3 al 7 % a los cuales no se logró cumplir sus expectativas y son estos donde el laboratorio debe centrar sus procesos de mejora continua para minimizar estos valores obtenidos de insatisfacción. Esta información obtenida a través de la encuesta de medición se determinó que era confiable, ya que se aplicó el alfa de Cronbach a esta, el cual permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida, obteniéndose un índice de 0.98, con lo cual se considera el instrumento altamente homogéneo y confiable y de la misma forma la información recolectada a través del mismo.

La información que suministra la aplicación del modelo SERVQUAL permite ver las oportunidades de mejora y las fortalezas, y así buscar desde estas la mejora continua para aumentar la satisfacción del paciente y lograr cumplir los objetivos institucionales ■

>>> REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

De La Hoz, A. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *CES Salud Pública*. vol 5: 107-116.

Fea, U. (2009). *Competitividad es Calidad Total Tercera Edición*. Buenos Aires: Editorial Alfaomega.

Fernández, C. & Mazziotta, D. (2005). *Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Médica Panamericana.

Franklin F. (2001). *Auditoría Administrativa. Primera Edición*. México: Editorial McGraw Hill Interamericana. 559.

Garzón, A. (2015). Sistemas de gestión en el laboratorio clínico en Latinoamérica. *The Journal of the International Federation of Clinical Chemistry and Laboratory Medicine*, 26(4), 221-225.

George, D. & Mallery, M. (2003). *Using SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference*. Recuperado de <https://wps.ablongman.com/wpsmedia/objects/385/394732/george4answers.pdf>.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Ecoediciones Colombia.

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Norma Internacional, Quinta edición*.

Llorens F & Fuentes M. *Gestión de la Calidad Empresarial, Fundamentos e Implantación*. Madrid, España: Ediciones Pirámide; 2005.

Matsumoto R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, N° 33, 181-209.

Mendivil A. (2017). *Calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño - 2016*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8675/>

Molero, T., Panunzio, A., Cruz, S., Núñez, M., Zambrano, M., Parra, I. & Sánchez, J. (2010) Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela. *Revista de Salud Pública*, Vol. 12(4), 658-668.

Moreno, M., Peris, F. & González, T. (2009). *Gestión de la calidad y Diseño de Organizaciones. Tercera edición*. Madrid: Editorial Prentice Hall.

Organización Mundial para la Salud (OMS), (2016) *Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio (LQMS)*. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle>

Parasuraman, V. & Zeithaml, L. B. *Alternative Scales for Measuring Service Quality- A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria.pdf*. Recuperado de: <http://search.proquest.com/docview/220924283?accountid>.

Zeithaml, V. Parasuraman, A. Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Recuperado de https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL.

Sánchez, I. (2016). El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. *MEDISAN*, 20(4), 546-555.

Tejedor, M. (2010). *El sistema de calidad en el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias*. Recuperado de <http://hospitalsoterodelrio.cl/pdf/25Dimensiones>.

Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 7, 51-72.

DIAGNOS MED S.R.L. 

KIT ELISA PARA LA DETERMINACIÓN CUANTITATIVA DE LA CALPROTECTINA FECAL

Información Técnica del kit

Fabricante: Diasource Diagnostics
 Metodología: Elisa
 Catalogo: KAPEPKT849
 Presentación: 96 determinaciones
 Tipo de Muestra: Fecal

Este kit cuenta con la posibilidad de solicitar a parte los tubos recolectores de muestra.

Este producto se encuentra registrado ante ANMAT, realizamos pedidos mensuales, consultar por cierres.

Para mayor información comunicarse a:
 (011)4552-2929

diagnosmed@diagnosmed.com
promocion2@diagnosmed.com

www.diasource-diagnostics.com

