

54
2es.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION



INVESTIGACION DE MERCADOS SOBRE
LA IMAGEN DEL LABORATORIO DE ANALISIS
CLINICOS ORIENTE ANTE MEDICOS Y PUBLICO

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA
QUE EN OPCION AL GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
LORENA ALEJANDRA SIL GUDIÑO



PROFESOR DEL SEMINARIO
C. P. Y L. A. E. JORGE ALVAREZ ANGUIANO

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

México, D.F.

1993

UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

AGRADECIMIENTOS	3
INTRODUCCION	4
CAPITULO I. ANTECEDENTES.	
1.1. Importancia social de los Laboratorios de Análisis Clínicos.	9
1.2. Los Laboratorios de Análisis Clínicos	12
CAPITULO II. EL LABORATORIO ORIENTE.	
2.1. Breve historia.	16
2.2. Servicios	18
2.3. Instalaciones	20
2.4. Tecnología.	21
2.5. Retos	22
CAPITULO III. ETAPAS DE LA INVESTIGACION.	
3.1. Investigación preliminar.	24
3.2. Marco teórico	25
3.3. Planteamiento del problema.	26
3.3.1. Argumentación y delimitación	26
3.3.2. Justificación.	27
3.3.3. Hipótesis.	28

3.4. Planeación de la investigación.	28
3.4.1. Objetivos.	29
3.4.2. Gráfica de Gantt	29
3.4.3. Fuentes de información e instrumentos de investigación.	29
3.4.4. Universo y muestra	30
3.5. Recopilación de datos	34
3.5.1. Diseño del cuestionario.	34
3.5.2. Prueba piloto.	43
3.5.3. Cambios al cuestionario y justificación.	43
3.5.4. Cuestionarios definitivos	46
3.5.4.1. Preguntas del cuestionario que contestan a los objetivos	54
3.5.5. Investigación de campo	55
3.5.5.1. Médicos	57
3.5.5.2. Público	58
3.6. Procesamiento de datos.	59
3.6.1. Tabulación	60
3.7. Interpretación de datos	71
3.7.1. Médicos.	71
3.7.2. Público.	74
3.7.3. Cruce de información	77
CONCLUSION	82
RECOMENDACIONES	85
ANEXO GRAFICAS	87
BIBLIOGRAFIA	128

INTRODUCCION

Cuando ingresamos a la preparatorio, nos encontramos con un sinnfn de - carreras que podemos estudiar, se abre ante nosotros un mundo de oportu nidades y tenemos que reflexionar sobre el camino a seguir, ya que de - él dependerá nuestro futuro.

Al analizar las diferentes carreras impartidas por esta grandiosa- Universidad Nacional Autónoma de México, a la que quiero tanto, me deci dí y el rumbo fue estudiar Administración, y con el paso del tiempo pu- de constatar que no me equivoque, ya que es una carrera que nos da mu- chas satisfacciones, que nos adentra en un mundo que gira alrededor de- los negocios, que se puede aplicar día con día, que nos muestra el éxi- to y el fracaso de los negocios y que nosotros como administradores po- demos ayudar a las empresas y a la sociedad.

Por esto, era de entera importancia realizar una investigación más práctica que documental, donde se tuviera la oportunidad de aplicar los conocimientos transmitidos por nuestros maestros y permitirnos expresar nuestra opinión.

Para esto, se busco una empresa que nos permitiera realizar un es- tudio concerniente a ella y se consiguio que un laboratorio de análisis clínicos nos diera la oportunidad de llevar a cabo una Investigación de Mercados.

Debe mencionarse, que en la presente no se utiliza el verdadero -- nombre del laboratorio, ya que se cambio por sugerencia del asesor de -

tesis profesor C.P. y L.A.E. Jorge Alvarez Anguiano.

Nuestra investigación tiene como objetivo general identificar los factores que influyen en la imagen que los médicos y público en general tienen del Laboratorio Oriente.

Para poder realizar nuestra investigación y alcanzar nuestro objetivo, el estudio se respalda en el proceso científico propuesto por el Dr. Fernando Arias Galicia.

La presente se divide en 3 capítulos; en el primero se trata la importancia de los laboratorios y como deben estar integrados, el segundo nos da a conocer como es y que hace el Laboratorio Oriente, por último en el tercer capítulo se lleva a cabo toda la metodología, es decir, -- planteamiento del problema, hipótesis, recopilación de datos, procesamiento de la información e interpretación de datos.

Consideramos de relevante importancia la presente investigación, -- por tratarse de un caso real, en el cual se busca que la empresa tenga información que le sirva para prosperar, desarrollarse y tener una mayor participación en el mercado, en el cual esta desenvolviéndose, ya -- que en la actualidad ninguna empresa debe permanecer estática, aún cuando sus servicios sean aceptados, porque es una obligación estar al tanto de lo que sucede a su alrededor, que opinan de ella, como esta desarrollándose y sobre todo como debe competir para no correr el riesgo de ser desplazada por otras empresas que operan en el mismo mercado.

Esperamos conscientemente que nuestro propósito quede cumplido con las páginas siguientes, pero si no es así, nos propondremos en futuras ocasiones mejorar las opiniones expresadas, las cuales fundamentaremos con una mayor experiencia basada en el desempeño de nuestra práctica -- profesional.

Así, creemos servir practicamente a la empresa que con tanto entusiasmo nos permitió realizar la presente investigación dentro de su -- área de trabajo, pudiendo aplicar así, los conocimientos recibidos de -- nuestra querida Universidad Nacional Autónoma de México a la cual esperamos no defraudar.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

CAPITULO I ANTECEDENTES

1.1. Importancia Social de los Laboratorios de Análisis Clínicos

Podría decirse que, casi desde el principio de la humanidad han existido médicos, sólo que sus métodos y detección de enfermedades eran rústicos, rudimentarios, pero, teniendo siempre en mente un objetivo: preservar al ser que es considerado más inteligente, es decir, el ser humano.

Por esto, es que han existido grandes investigadores, los cuales han descubierto medicinas e inventado tratamientos para la cura de las enfermedades, pero estos científicos tuvieron que trabajar arduamente en pequeños laboratorios, los cuales no contaban ni con lo más indispensable, se tenían que atener al material que tuvieran y a los instrumentos de trabajo que fueran improvisando, para sus investigaciones utilizaban: animales, plantas, hongos, etc., pero gracias a su empeño y dedicación fue que no sólo descubrieron medicamentos, sino que también se encontraron métodos que permitirían diagnosticar la enfermedad antes de tener síntomas graves, tal es el caso de Walter Shiller ginecólogo norteamericano que en 1933 descubrió una prueba destinada a revelar lesiones precancerosas del cuello uterino; o los Rayos X, descubiertos en 1895 por Wilhelm Conrad Röntgen que permiten realizar diagnósticos además de ser utilizados para terapias.

Pero estos son sólo dos ejemplos, ya que existen infinidad de estudios que al ser practicados permiten encontrar: tumores, lesiones, infecciones, etc., que al ser identificados permiten que sean atendidos y controlados, antes de que puedan ser incurables.

Sin embargo, esta práctica, dado el crecimiento acelerado de la población y el gran costo que representa tener los aparatos necesarios para realizar dichos estudios, es imposible que los pueda efectuar cualquier médico.

Por lo tanto, para llevar a cabo análisis clínicos la población cuenta, como es sabido, con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y la Secretaría de Salubridad y Asistencia (SSA), como los más sobresalientes, pero aunque estos organismos cuentan con aparatos sofisticados y de alta tecnología (sobre todo el Seguro Social), las personas no acuden a ellos a que les realicen estudios clínicos, ya que prefieren los laboratorios particulares por las razones citadas a continuación:

- Comodidad
- Rapidez en la entrega de resultados
- Horarios accesibles
- Rápida atención
- Pueden acudir a cualquier unidad a que les realicen los estudios

Por estas razones, es fácil entender porque el mercado de Laboratorios de Análisis Clínicos es tan amplio, en la actualidad existen 450^{UD} Laboratorios de Análisis Clínicos en el Distrito Federal y Area Metropolitana, entre los cuales hay laboratorios pequeños, medianos y grandes.

Pero lo más importante, es que los laboratorios no sólo buscan el bien particular sino el bienestar de la sociedad; una sociedad que se encuentra en un medio en el que existe gran cantidad de enfermedades y dichas empresas están ayudando a detectar y verificar la salud de esta.
.....

1. Investigación de mercados realizada por el Laboratorio Oriente

Y debemos aclarar que, no debe olvidarse que para que una entidad pueda desenvolverse adecuada y satisfactoriamente, necesita que todos - sus miembros se encuentren en perfecto estado de salud.

Cabe mencionar que, muchas empresas estan canalizando a sus empleados a laboratorios particulares , con el objeto de realizarles diferentes estudios y análisis: oculares, auditivos, etc., (los cuales paga - la organización) por que lo que busca es que su personal pueda seguir-desempeñando sus labores en condiciones óptimas, lo cual le beneficia a la empresa.

Por lo tanto, los Laboratorios de Análisis Clínicos, tienen mucha importancia, debido a que gracias a ellos y a sus departamentos de investigación se cuenta con métodos y técnicas cada vez más especializadas, que le permiten a la sociedad identificar sus enfermedades mediante la adecuada detección de las mismas, lo que servirá para crear un -- México mejor.

1.2. Los Laboratorios de Análisis Clínicos

Para poder conocer y tener una idea del Laboratorio Oriente, objeto de nuestra investigación, es necesario que analicemos primeramente, como deben estar conformados los laboratorios clínicos en general.

Lo primero es identificar sus instalaciones, para esto, empezaremos por decir que todos los laboratorios deben contar con:

1. Sala de espera: la ocupa el paciente y su acompañante, el primer mientras le llaman para realizarle el estudio y el segundo mientras espera que al paciente le terminen su estudio.

2. Recepción: donde acude el paciente a pedir información sobre algún estudio que debe practicarse, o donde se presenta para pedir que le realicen dicho análisis.

3. Sala de Rayos X: donde se realizan radiografías de pelvis, abdomen, torax, espalda, columna, miembros inferiores, miembros superiores, craneo, etc.

4. Sala de tomas: que esta dividida en varios privados, como ejemplos podemos citar: tomas ginecológicas, obstetricas, de sangre, orina, audiometrías, etc.

5. Sanitarios: primero deben existir baños para pacientes y otros destinados a los empleados; segundo, es importante que sean congruentes con el tamaño del laboratorio y la cantidad de pacientes que recibe diariamente, además, es indispensable que se encuentren aseados correctamente y sean continuamente desinfectados, ya que no debe olvidarse que alguno o algunos de los pacientes que los utilizan, pueden tener alguna enfermedad contagiosa que puede transmitirse por los sanitarios.

6. Laboratorio: debe estar alejado de la sala de tomas y sala de espera, de preferencia en un piso superior, esto es para evitar enfermedades, no sólo en el caso de los pacientes, sino del mismo personal que labora en dicho organismo, ya que muchas muestras contienen agentes infecciosos, pero sin duda, lo más importante es la higiene y el cuidado que se le tenga al material utilizado y a las muestras obtenidas.

Dentro del laboratorio existe material tal como dispositivos para-

almacenamiento de sustancias y reactivos, así como utensilios para la producción y medida de reacciones.

La mayoría de dicho material es de vidrio, ya que permite una fácil observación de las reacciones, además, de que es más limpio y no guarda impurezas como muchos plásticos.

El material que debe existir en cada laboratorio dependera de los estudios que realice y de la cantidad de trabajo que se tenga.

Ahora mencionaremos los elementos humanos que deben existir en cada laboratorio, estos son:

- Doctores, generales y especialistas para los estudios que realice dicho laboratorio.

- Químicos farmaco biólogos
- Técnicos laboratoristas
- Tomadores
- Administrador
- Contador
- Secretarías
- Personal de limpieza

Debe aclararse que, el número y categoría del personal dependerá del organismo de que se trate.

Por otra parte, en cuanto a estudios y análisis clínicos, tenemos que existen infinidad de estudios que debe realizar un laboratorio, pero mencionaremos sólo los más comunes y solicitados.

- Química sanguínea
- Exámen general de orina
- Ultrasonidos
- Papanicolau
- Pruebas hepáticas
- Pruebas reumáticas
- Pruebas de embarazo
- Febriles
- Radiografías de todo tipo

Otro aspecto importante es que exista servicio las 24 horas del día, ya que puede presentarse alguna emergencia; también es aconsejable

que se de servicio a domicilio ya que algunos pacientes, por la edad - o por alguna enfermedad no puede acudir al laboratorio a que se le efectuen los análisis, sin embargo, debe entenderse que las consideraciones antes mencionadas, aunque son importantes es muy difícil que las pueda llevar a cabo cualquier laboratorio, ya que se requiere suficiente personal, equipo y sobre todo capital, lo cual sólo lo tienen los laboratorios grandes.

Pero dentro de la estructura muy particular de cada laboratorio de análisis clínicos, debe buscarse que la tecnología utilizada sea la mejor, ya que de adecuadas técnicas, métodos, instrumental y aparatos, dependerá la confiabilidad y veracidad de los resultados que se le proporcionen al paciente.

CAPITULO II

**EL LABORATORIO
ORIENTE**

CAPITULO II EL LABORATORIO ORIENTE

2.1. Breve Historia

El dueño del laboratorio Oriente empezó creando un modesto y pequeño laboratorio, el cual contaba, sólo con el equipo básico, el mínimo de material y los únicos estudios que se realizaron fueron: determinación de glucosa en sangre y orina.

Para instalar el laboratorio se rentaron dos piezas, en donde una era el laboratorio y toma de muestras y la otra era la sala de espera, no se contaba con mucho capital, por lo tanto se tuvo que improvisar mesas de trabajo, lamparas, repisas y se compraron usados los muebles de la sala de espera.

Una vez instalado el laboratorio, el dueño se dio a la tarea de visitar a los médicos de los alrededores, con el fin de conseguir clientela, sin embargo los resultados no fueron muy buenos.

Se procedió entonces, a visitar a las personas que eran diabéticas convencienolas de que se practicaran sus exámenes periódicos en el nuevo laboratorio.

Con constancia y paciencia se vieron los primeros frutos, ya que logro hacerse de una pequeña clientela.

Tiempo después, por azares del destino, conoció a un doctor dueño de un sanatorio, hablo con él, para que le permitiera instalar dentro -

de su clínica, un laboratorio de análisis, y así fue como traslado a un lugar más reducido el laboratorio que había instalado en dos piezas, se tendría menor espacio, pero existía un mercado potencial, ahí tendría más clientela.

Y los resultados no se hicieron esperar, ya que se empezaron a tener ingresos más o menos constantes, lo cual era ya una ventaja, con estos se pudo comprar más equipo y más adelante se pudo contratar a dos ayudantes.

El trabajo iba en aumento y el lugar que ocupaba el laboratorio ya era insuficiente, por eso se le dio un cuarto más amplio.

Pasaron los años y en 1951, con ahorros, un préstamo y una hipoteca, se logro reunir el valor de una propiedad que estaba en venta, ésta sería la raíz donde crecería un gran laboratorio.

En un principio, ésta propiedad sirvió de casa habitación (para el dueño y su esposa) y como empresa, ocupando el segundo y primer piso respectivamente.

Con mucho entusiasmo, trabajo y dificultades se instaló el laboratorio, el cual constaba unicamente de una sala de espera, una pequeña recepción, un minúsculo lugar para el microscopio y un cancel para aislar una mesa de tomas ginecológicas.

Así, con dedicación, constancia, visión y colaboración de personas que integraron la empresa, fue aumentando poco a poco la clientela, tanto de médicos que canalizaban a sus pacientes, como de público en general.

Con el paso de los años, llego un momento en que la parte inferior destinada al laboratorio, era insuficiente para la gran cantidad de trabajo que se tenía, por lo tanto, la parte superior dejó de ser su hogar para pasar a ser parte de la organización, esto era para dar un mejor servicio.

Siguieron transcurriendo los años y a través de un esfuerzo colectivo de quienes integraban e integran el laboratorio, así fue creciendo y consolidandose, tanto en servicios como en personal.

Así fue que en 1965, naciera la primera unidad (es decir, una sucursal), a la cual le seguirían 13 más, en la actualidad son 14 y la -

unidad llamada Central.

El primer laboratorio, conocido en la actualidad, como Central, su frió cambios, se modificó su construcción, ahora es un edificio que tie ne todos los elementos para dar un buen servicio.

Y así, en la actualidad, el servicio es especializado y esmerada - la atención.

En pocas palabras, se ha tratado de dar a conocer como nació el La boratorio Oriente, pero, no debe olvidarse que detras de eI, esta la de dicación, trabajo, constancia, esfuerzo, colaboración y amor de todos - sus integrantes, nada es fácil, pero valió la pena.

2.2. Servicios

Estudios y Análisis clínicos:

para poder detallar los análisis y es tudios que realiza el Laboratorio Oriente, debe mencionarse, antes que- nada, como esta conformado todo laboratorio, ya que todos estos se inte gran por dos áreas (refiriendonos, sólo a estudios y análisis clínicos en este inciso) que son:

a) Area de análisis de laboratorio, que se integra con los siguien tes departamentos:

- Audiología
- Citología
- Electrocardiografía
- Electroencefalografía
- Colposcopia
- Androscopia
- Endoscopia
- Medicina nuclear
- Radiología
- Tomografía axial
- Ultrasonidos

b) Estudios de gabinete, en la que se encuentran los siguientes de partamentos:

- Bacteriología
- Bioquímica
- Hematología
- Histopatología
- Inmunología
- Parasitología
- Renal
- RIA (Radio Inmuno Análisis)

Habiendo explicado este punto, procederemos a hablar sobre los estudios que realiza el Laboratorio Oriente, pero, debe aclararse que no se enlista el número de estos, ya que cuentan con 5 000 tipos diferentes - de estudios y análisis clínicos, por lo tanto se manejan en forma global.

a) Análisis de laboratorio: en esta se encuentran todos los análisis de laboratorio, como son: exámen general de orina, sangre, control diabético, etc.

b) Estudios de gabinete, se encuentra conformado por todas las - pruebas de rayos X, citando como ejemplos: radiografías de torax, abdomen, craneo, columna, así como ultrasonidos.

c) Estudios especiales, esta rama se encuentra integrada por los siguientes estudios: Tomografía, Mastografía, Ginecología, RIA (Radio-Inmuno Análisis), Audiometría. Pero debe mencionarse que, de estos estudios unos se encuentran dentro del área de Análisis de laboratorio y otros en el área de Estudios de gabinete.

Horarios:

la recepción de pacientes para estudios normales, es de - 7:00 de la mañana a 12:00 del día.

Los estudios de gabinete se realizan de 7:00 A.M. a 5:00 P.M.

Como servicio especial, Central se encuentra abierto las 24 horas. Servicio de urgencias, las 24 hrs. del día, el cual comprende estudios de gabinete y análisis de laboratorio.

Servicio a domicilio, las 24 horas del día, pero sólo se da si los

estudios requeridos no son muy sofisticados, es decir, pueden ser: pruebas de rutina (sangre, orina,) o placas de torax, de miembros inferiores, superiores, o de cadera, ya que hay estudios que requieren aparatos muy grandes para realizarse o se necesita mucha corriente eléctrica para practicarlos.

Pero no debe dejar de aclararse que lo más importante de los servicios que proporciona el Laboratorio Oriente, es que se realizan con la máxima higiene; las instalaciones se asean continuamente en el transcurso del día, todo el material utilizado esta esterilizado, además las agujas y jeringas son desechables y unicamente se utilizan una vez para evitar contagio de enfermedades como la hepatitis o el SIDA (Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida).

2.3. Instalaciones

El laboratorio cuenta con los elementos necesarios para dar un buen servicio; existen 14 unidades y Central.

Las unidades son:

Villa
Balbuena
Tlalpan
Tacuba
Tacubaya
Narvarte
Lindavista
Satélite
Ermita
Neza
Ecatepec
Toluca
Pachuca
Izcalli

Central es la unidad matriz, fué el primer laboratorio, es la más grande y la que cuenta con el mayor número de personal.

Todas las unidades tienen laboratorio y servicio de gabinete.

Los análisis de laboratorio, los de rutina (sangre, orina) se referencian al laboratorio de Central y los urgentes se hacen en cada unidad.

Los estudios de gabinete se hacen en cada unidad, pero son canalizados a Central, donde los interpretan y supervisan, para que los resultados sean correctos.

Cuando los estudios requeridos por el paciente son muy especializados, se manda a la persona a la unidad que realiza dicho estudio.

Cada unidad cuenta con:

- Sala de espera
- Recepción
- Caja
- Sala de tomas
- Laboratorio
- Sala de rayos X
- Sanitarios

Se tiene además, en cada unidad personal capacitado para atender a los pacientes y se cuenta con el instrumental, así como los aparatos requeridos para cada tipo de estudio que se efectua en dicho laboratorio.

Debe mencionarse que no todas las unidades cuentan con en estacionamiento, debido a que las propiedades, no cuentan con el lugar apropiado para el mismo.

2.4. Tecnología

Es muy difícil hablar sobre la tecnología de un laboratorio de análisis clínicos, ya que por estar al servicio de la salud de la sociedad o público, debe ir siempre un paso adelante y debe procurar tener los mejores aparatos y material utilizado.

Sin embargo, el Laboratorio Oriente cuenta con tecnología de última generación, es decir la más moderna.

Los tomógrafos y aparatos en general son de los más modernos.

Sus directivos piensan que tienen un compromiso con México, por esta razón es que se busca que la tecnología que se utiliza sea la más moderna y avanzada, buscandose además, técnicas nuevas que mejoren los métodos y procedimientos existentes.

Por esto, es que, el Laboratorio Oriente, se encuentra a niveles - de calidad y tecnología a la vanguardia, no sólo en México sino en América Latina.

2.5. Retos

Una empresa grande como lo es el Laboratorio Oriente, tiene muchos retos y sería muy difícil detallarlos todos, sin embargo, existen 3 retos que nos parecieron importantes.

1. Conservar el liderazgo dentro del mercado, superandose día tras día para ofrecer lo mejor a sus clientes y ser siempre un laboratorio - líder en su ramo, con la capacidad suficiente para competir con otras - empresas.

2. Obtener el aval de la Asociación Internacional de Control de Calidad de Laboratorios, para esto desde hace 2 años se muestrea con laboratorios de Estados Unidos e Inglaterra, es decir se lleva a cabo un intercambio de muestras con dichos laboratorios, y hasta el momento los - margenes de error de análisis efectuados no ha rebasado los límites mínimos establecidos.

3. Como reto (a nuestro juicio) más importante tenemos el que se refiere al Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos y Canadá.

El Laboratorio Oriente ve el Tratado de Libre Comercio como un reto excelente, gracias al cual se podrá demostrar la capacidad, calidad, eficiencia y servicio, que puede dar un laboratorio que es 100 % mexicano, además de ser altamente competitivo con laboratorios a nivel internacional, por esto es que, desde hace tiempo se preparan, respaldandose con excelentes recursos humanos, tecnológicos y materiales que permitan ofrecer estandares de calidad indiscutibles.

CAPITULO III

**ETAPAS DE LA
INVESTIGACION**

CAPITULO III
ETAPAS DE LA INVESTIGACION

3.1. Investigación Preliminar

La primera etapa dentro de nuestra investigación fué un estudio preliminar, el cual nos permitiera identificar el curso de acción a seguir.

Para lo anterior, se visitó (antes de tomar alguna decisión) las instalaciones de la empresa, con el fin de encontrar cual elemento era lo suficientemente importante para que fuera materia de estudio.

En dichas visitas, se efectuaron reuniones con el Gerente de Mercadotecnia de la empresa, en donde nos dió una visión general de lo que era el laboratorio, de sus metas, sus clientes, así como todos los elementos y recursos que lo forman.

Debe aclararse, sin embargo, que aun teniendo la autorización del laboratorio para realizar la investigación, dejaron a iniciativa de nosotros el tema que sería materia de investigación.

Por lo tanto, se analizaron los factores que conforman el laboratorio y nació así la inquietud de conocer la imagen que tiene ante la sociedad, sin embargo, antes de tomar esta decisión se contemplaron otros aspectos, como por ejemplo: aumentar las ventas en un tiempo determinado; pero nos pareció que al investigar la imagen se podría favorecer en un sentido más amplio a la empresa, por lo tanto este sería nuestro objeto de estudio, considerandose el punto de vista del público y de médicos, para proporcionar a la empresa información confiable.

Lo anterior se le explicó al Gerente de Mercadotecnia, el cual consulto, a su vez, al Gerente General, mostrandose conformes con el curso que se le daría a la investigación.

Ahora bien, teniendo ya el objeto de estudio, se procedió a conformar nuestro marco teórico, el cual se detalla a continuación.

3.2. Marco Teórico

No existe una guía exacta, que deba seguirse para conocer cual es la imagen de un laboratorio de análisis clínicos ante sus clientes, sin embargo, para esto, se cuenta con la Investigación de Mercados, que sirve de herramienta, además de ser de gran utilidad para el desarrollo de la Mercadotecnia, por lo tanto, el marco teórico se integra con definiciones de autores que, a nuestro juicio, dan una explicación adecuada - sobre Investigación de Mercados.

Philip Kotler nos dice: " es el diseño, obtención, análisis y comunicación sistemáticos de los datos y resultados pertinentes para una situación específica de Mercadotecnia que afronta la compañía ".

Según Kinneer - Taylor: " es el enfoque sistemático y objetivo para el desarrollo y suministro de información para el proceso de la toma de decisiones por parte de la gerencia de mercadeo ".

Lipson nos dice que, la Investigación de Mercados " se puede definir como la obtención, el registro y el análisis de datos relativos a - los ambientes, mercados y operaciones de Mercadotecnia con objeto de -- proporcionar a la gerencia de Mercadotecnia una información útil para - la toma de decisiones ".

De las definiciones anteriores, se eligió la propuesta por Kinneer y Taylor, por estar más acorde a la idea que tenemos sobre lo que es, - lo que busca y lo que debe dar una Investigación de Mercados.

Por lo tanto, seleccionada la definición que servira de respaldo a nuestra investigación, se procedió a explicar las partes que la componen, según palabras de los mismos autores.

Sistemático: " se refiere al requisito de que el proyecto de investigación, debe estar bien organizado y planeado . . . anticipar la natu

raleza de los datos que se deben reunir y el modo de análisis que se deberá utilizar ".

Objetivo: " implica que la investigación de mercados busca ser neutral y sin ningún tipo de carga emocional ".

Información y proceso de la toma de decisiones; estos dos factores engloban el " propósito inicial de la investigación de mercados; que es proporcionar información y no datos para el proceso de toma de decisiones ".

3.3. Planteamiento del Problema

Siempre que se tiene un problema a resolver es necesario que lo argumentemos y justifiquemos, para poder seguir adelante, razón por la -cual se explican a continuación.

3.3.1. Argumentación y delimitación

La presente investigación relativa al servicio de análisis o estudios clínicos que ofrece el Laboratorio Oriente tiene como trasfondo --identificar la imagen que tiene éste ante la sociedad.

La indagación se presume amplia hasta el grado de conocer cual es el juicio de quienes utilizan los servicios de dicho laboratorio, es decir, médicos y público en general; así como los factores que integran -esa imagen, para poder así llegar a una conclusión que permita a la empresa tener una base para la futura toma de decisiones; y así delimitar como afecta o beneficia a la organización la imagen que tenga de él la-sociedad.

Por lo anterior, el problema se plantea de la siguiente manera:

¿Cuál es la imagen que los médicos y público en general tienen del Laboratorio Oriente y que factores conforman la misma ?

3.3.2. Justificación

Una de las principales preocupaciones que tiene toda sociedad, familia o empresa, es la salud y bienestar de sus miembros, ya que esto repercutirá en un mejor desempeño de sus actividades en: el trabajo, la escuela o el hogar.

Por lo anterior cabe señalar que los laboratorios de análisis clínicos, cobran especial importancia por que ayudan a verificar la salud, o en su caso, detectar enfermedad en las personas, ya que los laboratorios de las Secretarías de Salud (SSA), del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y del Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) no proporcionan este servicio a toda la población, ya sea por que no están afiliados, o por que no les convence la calidad del servicio.

Por esto y por otras razones, es que muchos médicos canalizan a sus pacientes a laboratorios particulares, así mismo, muchas personas acuden a dichos organismos por diversas razones.

Como consecuencia de esto, en esta investigación se toman en cuenta dos opiniones:

a) la de los médicos, por que ocupan un lugar importante, debido a que en ellos recae la responsabilidad de ayudar a mantener una sociedad sana, además sus pacientes creen en él, por eso, su opinión es fundamental para la empresa, ya que si los médicos tienen una imagen positiva del Laboratorio Oriente canalizaran y recomendaran a dicho laboratorio.

b) la del público, cuya importancia se debe a que son individuos con opinión propia, que tienen capacidad de decidir, esto es que, en muchos casos en que el doctor no recomienda ningún laboratorio el paciente elige a donde habrá de dirigirse a que le realicen los análisis que debe practicarse.

Por estas razones creemos que queda justificada la dirección que toma la presente investigación, con lo que se busca complementar el servicio que ofrece el Laboratorio Oriente.

3.3.3. Hipótesis

A juicio nuestro existen dos factores que pueden integrar la imagen del Laboratorio Oriente, de los cuales dependerá que ésta sea positiva o negativa, dichos factores son: Confiabilidad y Oportunidad, por lo tanto, nuestra hipótesis se expresa de la siguiente manera:

Existe una interrelación entre la confiabilidad de los estudios clínicos y la oportunidad en la entrega de resultados, con la imagen que los médicos y público en general tienen del Laboratorio Oriente. De esta manera, entre más positiva sea la imagen, mayor será el número de personas que requieran los servicios del laboratorio.

3.4. Planeación de la Investigación

La planeación cobra importancia debido a que nos proporciona parámetros, los cuales guiarán nuestra investigación, llevándonos al logro eficiente de los objetivos.

Para llevar a cabo la investigación, el primer paso fue realizar - (como ya se menciona) un estudio preliminar, que nos diera bases para encontrar, delimitar y justificar nuestro problema.

Ahora bien, el siguiente paso consistía en planear nuestra investigación para lo cual debía analizarse el método a utilizar, ya que para realizar cualquier trabajo o estudio es necesario seguir un camino ordenado que, paso a paso nos lleve a alcanzar el fin que nos hemos fijado.

Por lo anterior, el trabajo se realiza dentro del método inductivo respaldándonos por el proceso científico propuesto por el Dr. Fernando-Arias Galicia.

Teniendo los elementos base para nuestra investigación, se procedió a formular los objetivos, estableciéndose objetivo general y específicos, los cuales se citan a continuación.

3.4.1. Objetivos

General:

Conocer los factores que influyen en la imagen que el público en general y los médicos tienen del Laboratorio Oriente.

Específicos:

Proporcionar bases para que el Laboratorio Oriente mejore su imagen ante los médicos y público en general.

Identificar las ventajas y desventajas que los médicos, así como el público consideran que tiene el Laboratorio Oriente en comparación con otros laboratorios.

Determinar el grado de aceptación que el Laboratorio Oriente tiene en relación a la competencia.

3.4.2. Gráfica de Gantt

En esta misma etapa de planeación, con el propósito de realizar el presente trabajo en el tiempo límite de 5 meses, se proyectaron las actividades necesarias, el plazo propuesto tuvo una variación de 2 semanas.

La Gráfica de Gantt presentada (figura 1) muestra la programación de las actividades realizadas, con las modificaciones efectuadas.

3.4.3. Fuentes de Información e Instrumento de Investigación

Otro punto importante en la planeación es la determinación de fuentes de información y del instrumento de investigación.

Nuestro estudio se apoya en investigación documental y de campo.

Para elegir el instrumento a utilizar, se contemplaron la entrevista y el cuestionario, eligiéndose el segundo, el cual con su aplicación

sustenta las opiniones, recomendaciones y conclusiones, una vez terminando el análisis y tabulación de los datos.

3.4.4. Universo y Muestra

El tipo de muestreo utilizado en la presente investigación es el - aleatorio estratificado.

Aleatorio: por que todos los elementos que forman el universo tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Estratificado: por que la población se divide en categorías, según el nivel socioeconómico (es decir, nivel bajo, medio y medio alto), - edad y sexo, esto para el caso del público en general, ya que para el caso de los doctores unicamente será por nivel socioeconómico.

Cabe explicar, que el nivel socio económico alto - alto se excluyo debido a que las personas que lo integran no acuden a laboratorios clínicos, ya que tienen médicos especialistas para cada padecimiento y al sufrir algún síntoma de enfermedad acuden con su doctor, el cual en casi la mayoría de los casos tienen su clínica, en la cual les practican todos los análisis y estudios que sean necesarios.

Habiendo explicado esto, se procede a explicar e ilustrar la determinación de la muestra, tanto para médicos como para público.

Medicos

Fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = universo o población
- e = margen de error = .10

Sustituyendo:

$$n = \frac{25,340^{121}}{1 + 25,340 (.10)^2} = \frac{25,340}{1 + 25,340 (.01)}$$

$$n = \frac{25,340}{253.41} = 99.9960 = 100 \text{ cuestionarios}$$

. Público

Fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{3'964,203^{131}}{1 + 3'964,203 (.10)^2} = \frac{3'964,203}{1 + 3'964,203 (.01)}$$

$$n = \frac{3'964,203}{3,964.04} = 99.999975$$

$$n = 100 \text{ cuestionarios}$$

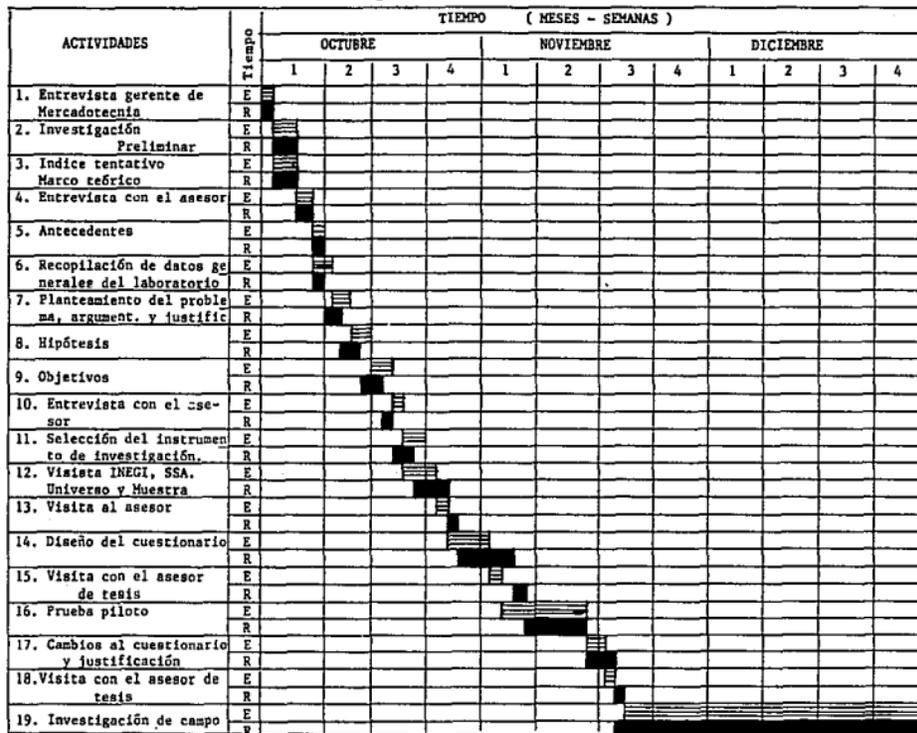
Por lo tanto, se realizarían 100 cuestionarios al público en general y 100 a médicos.

.....

2. Fuente: Dirección General de Estadística (SSA)

3. Fuente: Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática

Figura 1 GRAFICA DE GANTT



3.5. Recopilación de Datos

Esta etapa nos permite obtener la información necesaria para que logremos nuestro objetivo, buscando que sea acorde a nuestro problema.

Por lo tanto, se integra por diferentes puntos que nos llevarán al cumplimiento de nuestro propósito, iniciaremos esta etapa, con el diseño del cuestionario, el cual, como se mencionó anteriormente constituye nuestro instrumento de investigación.

3.5.1. Diseño del Cuestionario

El cuestionario contiene preguntas abiertas y cerradas.

Las preguntas cerradas son dicótoma y de opción múltiple.

Para su diseño se contemplaron las características que debe tener todo cuestionario, estas son:

1. Introducción e instrucciones
2. Preguntas o datos a recopilar
3. Datos del encuestado y encuestador.

Tomando en cuenta lo anterior, el cuestionario se diseñó de la siguiente manera.

CUESTIONARIO

(MÉDICOS)

El presente cuestionario tiene por objeto obtener información que redunde en beneficio de la comunidad que utilice los servicios de los - Laboratorios de Análisis Clínicos. La información que sirva proporcionar será ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL.

De antemano agradecemos su valiosa cooperación.

Instrucciones: conteste con lápiz en el orden establecido.

1. Usted es:

- a) Médico general (pasar a 3)
- b) Especialista (continuar)

2. Qué especialidad tiene ?

3. Cuántos pacientes atiende al día ?

- a) 1 a 3
- b) 4 a 6
- c) 7 a 9
- d) Otro Cuál ? _____

4. Pide a sus pacientes se realicen estudios clínicos ?

- a) SI (continuar)
- b) NO (termina)

5. A que porcentaje de sus pacientes les manda hacer análisis clínicos ?

- a) Del 100 al 80%
- b) Del 79 al 60%
- c) Del 59 al 40%
- d) Del 39 al 20%
- e) Menos del 20%

6. Qué tipo de estudios clínicos son los que con mayor regularidad pide que se realicen sus pacientes ?
-
-

7. El paciente escoge el laboratorio o usted lo recomienda ?
- a) El paciente lo elige (pasar a 11)
- b) Recomendación del médico (continuar)

8. A que laboratorio de análisis clínicos manda con más frecuencia a sus pacientes a que se realicen los estudios clínicos ?
-
-

9. Por qué razón manda a sus pacientes a dicho laboratorio ?
-
-

10. Qué otro laboratorio de análisis clínicos recomienda a sus pacientes para que se realicen estudios clínicos ?
-
-

11. Conoce el Laboratorio Oriente ?

- a) SI (continuar)
- b) NO (termina)

12. Alguno de sus pacientes se ha realizado estudios clínicos en dicho laboratorio ?

- a) SI (continuar)
- b) NO (termina)

13. Califique los siguientes aspectos del Laboratorio Oriente:

- A. Calidad de los estudios en cuanto a redacción, radiografías, material utilizado, presentación, etc.

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

- B. Atención del personal:
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
- C. Costo de los estudios:
- a) Elevado
 - b) Adecuado al tipo de estudio
 - c) Accesible
 - d) Bajo
- D. Cómo considera la ubicación de sus unidades en el Distrito Federal ?
- a) Fácil acceso debido a los medios de comunicación
 - b) Están ubicadas estratégicamente para satisfacer a toda la población
 - c) Dificil acceso debido a la ubicación de algunas unidades
 - d) Otra Cuál ? _____
- E. Oportunidad en la entrega de resultados de los estudios?
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
- F. Confiabilidad en los resultados de los estudios ?
- a) Muy confiable
 - b) Razonablemente confiable
 - c) Poco confiable
 - d) Nada confiable
14. Cuál es su opinión general acerca del servicio que presta el Laboratorio Oriente ?
- a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Le falta mejorar algunos aspectos Cuáles? _____

15. Considera que el Laboratorio Oriente tiene ventajas o desventajas en comparación con otros laboratorios ?

- a) Ventajas (continuar)
 b) Desventajas (pasar a 17)
 c) Ninguna de las dos (pasar a 18)

16. Qué ventajas considera que tiene el Laboratorio Oriente -- con respecto a otros laboratorios ? (pasar a 18)

17. Cuáles son las desventajas que usted cree tiene el Laboratorio Oriente en comparación con otros laboratorios ?

18. Que sugerencia haría para mejorar el servicio del Laboratorio Oriente ?

México D.F., a ____ de _____ de 199 ____

DATOS DEL ENCUESTADO:

NOMBRE: _____

DIRECCION: _____

EDAD: _____

DATOS DEL ENCUESTADOR:

NOMBRE: _____

CUESTIONARIO

(PUBLICO)

El presente cuestionario tiene por objeto obtener información que redunde en beneficio de la comunidad que utiliza los servicios de los Laboratorios de Análisis Clínicos. La información que sirva proporcio--nar será ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL.

De antemano agradecemos su valiosa cooperación.

Instrucciones: conteste con lápiz en el orden establecido.

1. Le han practicado a usted o a algún miembro de su familia análisis clínicos en los últimos 2 años?

a) SI (continuar)
b) NO (pasar a 5)

2. Cuántas veces le han realizado a usted o a su familiar análisis clínicos en los últimos 2 años ?

a) 1 a 3 veces
b) 4 a 6 " "
c) 7 a 9 " "
d) 10 o más veces

3. Qué tipo de análisis les han practicado ?

4. Usted eligió el laboratorio donde le realizaron los análisis o el médico se lo recomendó ?

5. A que laboratorio a acudido con más frecuencia a que le --realicen los estudios clínicos ?

6. Por qué razón ha acudido a dicho laboratorio ?

7. Conoce el Laboratorio Oriente ?

a) SI (continuar)

b) NO (termina)

8. Usted a algún miembro de su familia se ha realizado estudios en dicho laboratorio ?

a) SI (continuar)

b) NO (termina)

9. Qué opinión tiene acerca de la calidad de los estudios que realiza el Laboratorio Oriente, en cuanto a material utilizado, presentación, etc.

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

d) Mala

10. Cómo calificaría la atención del personal:

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

d) Mala

11. Cómo considera el costo de los estudios:

a) Elevado

b) Adecuado al tipo de estudio

c) Accesible

d) Bajo

12. Cuál es su opinión respecto a la localización de sus unidades?

a) Fácil acceso debido a los medios de comunicación

b) Estan ubicadas estrategicamente para satisfacer a toda la población

c) Difícil acceso debido a la ubicación de algunas unidades.

d) Otra Cuál ? _____

13. Ha tenido algún problema en cuanto a la entrega de los resultados ?

- a) SI (continuar)
b) NO (pasar a 15)

14. Cuál a sido ese problema ?

15.Cuál es su opinión general acerca del servicio que presta el Laboratorio Oriente ?

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Le falta mejorar algunos aspectos Cuáles? _____
-
-

16. Considera que el Laboratorio Oriente tiene ventajas o desventajas con respecto a otros laboratorios ?

- a) Ventajas (continuar)
b) Desventajas (pasar a 18)
c) Ninguna de las dos (pasar a 19)

17. Qué ventajas considera que tiene el Laboratorio Oriente en comparación con otros laboratorios ? (pasar a 19)

18. Cuáles son las desventajas que usted cree tiene el Laboratorio Oriente con respecto a otros laboratorios ?

19. Qué sugeriría para mejorar el servicio del Laboratorio
Oriente ?

México D.F., a _____ de _____ de 199 ____

DATOS DEL ENCUESTADO:

NOMBRE: _____
DIRECCION: _____
OCUPACION: _____
EDAD: _____

DATOS DEL ENCUESTADOR:

NOMBRE: _____

3.5.2. Prueba Piloto

Para identificar los posibles errores, así como la confiabilidad y certeza de la información obtenida de la investigación, es preciso realizar una prueba piloto, con la cual se comprueba si el cuestionario, - instrumento de investigación, es adecuado, o por el contrario, es necesario practicarle los cambios pertinentes.

Para el caso de la presente se encuestó a 10 médicos y 10 personas de nuestro público, éstas personas fueron seleccionadas al azar, es decir aleatoriamente, con lo cual se busco lograr una mayor veracidad de la información.

En el punto siguiente, se explican los cambios efectuados al cuestionario, así como la justificación pertinente.

3.5.3. Cambios al Cuestionario y Justificación

A continuación se explican y describen los cambios realizados al cuestionario, dando la debida justificación y argumentación, para obtener así, el cuestionario definitivo.

MEDICOS

A. Pregunta N° 3:

¿ Cuántos pacientes atiende al día ?

- a) 1 a 3
- b) 4 a 6
- c) 7 a 9
- d) Otro Cuál? _____

La presente pregunta se suprimió por las siguientes razones:

1. Los médicos encuestados en la prueba piloto se mostraron renuentes a contestar, por que creian que podría ser información para el fisco, aún cuando se les explicaba que los datos serían confidenciales.

2. Por no considerarse indispensable para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

PUBLICO

A. Pregunta N^o 1:

¿ Le han practicado a usted o a algún miembro de su familia análisis clínicos en los últimos 2 años ?

- a) SI
b) NO

B. Pregunta N^o 2:

¿ Cuántas veces le han realizado a usted o a su familiar -- análisis clínicos en los últimos 2 años ?

- a) 1 a 3 veces
b) 4 a 6 " "
c) 7 a 9 " "
d) 10 o más veces

Las preguntas 1 y 2 se modificaron en cuanto al tiempo, tomándose en cuenta que a las personas encuestadas se les dificulta recordar un lapso de 2 años, por lo que se redujo a 12 meses.

La pregunta quedó de la siguiente manera:

1. ¿ Le han practicado a usted o algún miembro de su familia análisis clínicos en los últimos 12 meses ?

- a) SI
b) NO

2. Cuántas veces le han realizado a usted o a su familiar -- análisis clínicos en los últimos 12 meses ?

- a) 1 a 3 veces
b) 4 a 6 " "
c) 7 a 9 " "
d) 10 o más veces

C. Pregunta N° 8:

¿ Usted o algún miembro de su familia se ha realizado estudios clínicos en dicho laboratorio ?

- a) SI
- b) NO

La pregunta anterior se modificó en cuanto a redacción, incluyendo además, el factor tiempo, ya que hay personas que sí se han realizado - estudios ahí, pero hace 3 o 4 años, con lo cual no estarían facultadas para calificar aspectos que se les piden, ya que desconocen cual es la situación actual de los factores que integran el laboratorio, por lo tanto la pregunta quedó de la siguiente manera:

8. ¿ Usted o algún miembro de su familia se ha realizado estudios clínicos en dicho laboratorio, en los últimos -- 2 años ?

- a) SI
- b) NO

D. Pregunta N° 13:

¿ Ha tenido algún problema en cuanto a la entrega de resultados ?

- a) SI
- b) NO

La anterior pregunta se modificó debido a que, sólo se daba a entender que si les habían demorado la entrega de resultados, además era muy poca la información obtenida y se buscaban los problemas que se le han suscitado al paciente.

Por lo tanto, la pregunta se expresa de la siguiente manera:

13. ¿ Ha tenido algún problema con los estudios que se ha realizado ahí ?

- a) SI
- b) NO

Con dicha modificación se busco obtener mayor información e identificar incidentes que pueden haberle ocurrido al paciente.

3.5.4. Cuestionario Definitivo

Habiendo efectuado los cambios pertinentes, el cuestionario definitivo quedó de la siguiente manera.

CUESTIONARIO

(MÉDICOS)

El presente cuestionario tiene por objeto obtener información que redunde en beneficio de la comunidad que utiliza los servicios de los - Laboratorios de Análisis Clínicos. La información que sirva proporcionar será ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL.

De antemano agradecemos su valiosa cooperación.

Instrucciones: conteste con lápiz en el orden establecido.

1. Usted es:

- a) Médico general (pasar a 3)
- b) Especialista (continuar)

2. Qué especialidad tiene?

3. Pide a sus pacientes se realicen estudios clínicos ?

- a) SI (continuar)
- b) NO (termina)

4. A que porcentaje de sus pacientes les manda hacer análisis clínicos ?

- a) Del 100 al 80%
- b) Del 79 al 60%
- c) Del 59 al 40%
- d) Del 39 al 20%
- e) Menos del 20%

5. Qué tipo de estudios son los que con mayor regularidad pide que se realicen sus pacientes ?
-
-

6. El paciente escoge el laboratorio o usted lo recomienda ?
- a) El paciente lo elige (pasar a 10)
- b) Recomendación del médico (continuar)
7. A qué laboratorio de análisis clínicos manda a sus pacientes a que se realicen los estudios clínicos ?
-
-

8. Por qué razón manda a sus pacientes a dicho laboratorio ?
-
-

9. Qué otro laboratorio de análisis clínicos recomienda a sus pacientes para que se realicen estudios clínicos ?
-
-

10. Conoce el Laboratorio Oriente ?
- a) SI (continuar)
- b) NO (termina)
11. Alguno de sus pacientes se ha realizado estudios clínicos en dicho laboratorio ?
- a) SI (continuar)
- b) NO (termina)
12. Califique los siguientes aspectos del Laboratorio Oriente:
- A. Calidad de los estudios en cuanto a redacción, radiografías, material utilizado, presentación, etc.
- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

- B. Atención del personal:
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
- C. Costo de los estudios:
- a) Elevado
 - b) Adecuado al tipo de estudio
 - c) Accesible
 - d) Bajo
- D. Cómo considera la ubicación de sus unidades en el Distrito Federal?
- a) Fácil acceso debido a los medios de comunicación
 - b) Estan ubicadas estratégicamente para satisfacer a to da la población
 - c) Dificil acceso debido a la ubicación de algunas unidades
 - d) Otra Cuál? _____
- E. Oportunidad en la entrega de resultados de los estudios?
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
- F. Confiabilidad en los resultados de los estudios:
- a) Muy confiables
 - b) Razonablemente confiables
 - c) Poco confiables
 - d) Nada confiables
13. Cuál es su opinión general acerca del servicio que presta el Laboratorio Oriente ?
- a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Le falta mejorar algunos aspectos Cuáles? _____
-

14. Considera que el Laboratorio Oriente tiene ventajas o desventajas en comparación con otros laboratorios ?
- a) Ventajas (continuar)
- b) Desventajas (pasar a 16)
- c) Ninguna de las dos. (pasar a 17)
15. Que ventajas considera que tiene con respecto a otros laboratorios ? (pasar a 17)

16. Cuáles son las desventajas que usted cree tiene el Laboratorio Oriente en comparación con otros laboratorios ?

17. Qué sugerencia haría para mejorar el servicio del Laboratorio Oriente ?

México D.F., a ____ de _____ de 199__.

DATOS DEL ENCUESTADO:

NOMBRE: _____

DIRECCION: _____

EDAD: _____

DATOS DEL ENCUESTADOR:

NOMBRE: _____

CUESTIONARIO

(PUBLICO)

El presente cuestionario tiene por objeto obtener información que redunde en beneficio de la comunidad que utiliza los servicios de los - Laboratorios de Análisis Clínicos. La información que sirva proporcionar será ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL.

De antemano agradecemos su valiosa cooperación.

Instrucciones: conteste con lápiz en el orden establecido.

1. Le han practicado a usted o a algún miembro de su familia análisis clínicos en los últimos 12 meses ?
 - a) SI (continuar)
 - b) NO (pasar a 5)
2. Cuántas veces le han realizado a usted o a su familiar análisis clínicos en los últimos 12 meses ?
 - a) 1 a 3 veces
 - b) 4 a 6 " "
 - c) 7 a 9 " "
 - d) 10 o más veces
3. Qué tipo de análisis les han practicado ?

4. Usted eligió el laboratorio donde le realizaron los estudios o el médico se lo recomendó ?

5. A que laboratorio ha acudido con más frecuencia a que le realicen estudios clínicos ?

6. Por qué razón ha acudido a dicho laboratorio ?

7. Conoce el Laboratorio Oriente ?

- a) SI (continuar)
- b) NO (termina)

8. Usted o algún miembro de su familia se ha realizado estudios en dicho laboratorio, en los últimos 2 años ?

- a) SI (continuar)
- b) NO (termina)

9. Qué opinión tiene acerca de la calidad de los estudios que realiza el Laboratorio Oriente, en cuanto a material utilizado, presentación, etc.

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

10. Cómo calificaría la atención del personal ?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

11. Cómo considera el costo de los estudios ?

- a) Elevado
- b) Adecuado al tipo de estudio
- c) Accesible
- d) Bajo

12. Cuál es su opinión respecto a la localización de sus unidades ?

- a) Fácil acceso debido a los medios de comunicación
- b) Están ubicadas estratégicamente para satisfacer a toda la población
- c) Dificil acceso por la ubicación de algunas unidades
- d) Otra Cuál ? _____

13. Ha tenido algún problema con los estudios que se ha realizado ahí ?
- a) SI (continuar)
 - b) NO (pasar a 15)
14. Cuál ha sido ese problema ?
- _____
- _____
15. Cuál es su opinión general acerca del servicio que presta el Laboratorio Oriente ?
- a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Le falta mejorar algunos aspectos Cuáles? _____
- _____
16. Considera que el Laboratorio Oriente tiene ventajas o desventajas con respecto a otros laboratorios ?
- a) Ventajas (continuar)
 - b) Desventajas (pasar a 18)
 - c) Ninguna de las dos. (pasar a 19)
17. Qué ventajas considera que tiene el Laboratorio Oriente en comparación con otros laboratorios ? (pasar a 19)
- _____
- _____
- _____
18. Cuáles son las desventajas que usted cree tiene el Laboratorio Oriente con respecto a otros laboratorios ?
- _____
- _____
- _____

19. Qué sugeriría para mejorar el servicio del Laboratorio -
Oriente ?

México D.F., a ____ de _____ de 199__.

DATOS DEL ENCUESTADO:

NOMBRE: _____
DIRECCION: _____
OCUPACION: _____
EDAD: _____

DATOS DEL ENCUESTADOR:

NOMBRE : _____

3.5.4.1. Preguntas del Cuestionario
que contestan a los objetivos

Objetivo General:

- Conocer los factores que influyen en la imagen que el público en general y los médicos tienen del Laboratorio Oriente.

Médicos

Público

Preguntas: 8, 17

Preguntas: 6, 19

Objetivos Específicos:

- Proporcionar bases para que el Laboratorio Oriente mejore su imagen ante los médicos y público en general.

Médicos

Público

Preguntas: 13, 12: A, B,

Preguntas: 9, 10, 11, 12,

C, D, E, F

13, 14, 15

- Identificar las ventajas y desventajas que los médicos, así como el público consideran que tiene el Laboratorio Oriente en comparación con otros laboratorios.

Médicos

Público

Preguntas: 14, 15, 16

Preguntas: 16, 17, 18

- Determinar el grado de aceptación que el Laboratorio Oriente tiene en relación a la competencia.

Médicos

Público

Preguntas: 7, 9

Pregunta: 5

3.5.5. Investigación de Campo

El primer paso para realizar la investigación de campo fue hacer una estratificación adecuada que nos diera óptimos resultados, para esto se analizó un mapa mercadológico,⁽⁴⁾ en el cual se encuentran contemplados los diferentes niveles socioeconómicos.

A continuación se señalan los distintos niveles, contemplándose el número de salarios mínimos que perciben, así como el porcentaje que representa dentro del Distrito Federal.

Nivel socioeconómico	Z
Clase muy alta	
Más de 17 salarios mínimos mensuales	3
Clase alta y media alta	
Ingresos mensuales aproximados de 7 a 17 veces el salario mínimo	12
Clase media normal y media baja	
Ingresos familiares mensuales aproximados de 3 a 7 veces el salario mínimo	22
Clase popular baja y muy baja	
Ingresos familiares mensuales aproximados de un salario hasta 3 salarios mínimos	63

.....

4. Fuente: Departamento de Mercadotecnia. F.C.A. UNAM. Cubículo 11.

Ahora procederemos a explicar la estratificación realizada para - llevar a cabo nuestra investigación.

Nivel socioeconómico	Porcentaje
Clase Alta y Media Alta	12 %
Clase Media Normal y Media Baja	22 %
Clase Popular Baja y muy Baja	63 %
	97 %

El 97 % resultante de estos tres niveles corresponde a nuestro porcentaje total, es decir es igual a 100 %.

Para determinar el porcentaje de cuestionarios que deberían realizarse en cada uno de los niveles socioeconómicos, se aplicó una regla - de tres.

Clase Alta y Media Alta:

$$\begin{array}{rcl} 97 & - & 100 \\ 12 & - & x = 12.37 \% \end{array}$$

Clase Media Normal y Media Baja:

$$\begin{array}{rcl} 97 & - & 100 \\ 22 & - & x = 22.68 \% \end{array}$$

Clase Popular Baja y muy Baja:

$$\begin{array}{rcl} 97 & - & 100 \\ 63 & - & x = 64.95 \% \end{array}$$

Los porcentajes obtenidos de aplicar la regla de tres, se sustituyeron para determinar el número de cuestionarios que se aplicaron en ca da nivel socioeconómico.

3.5.5.1. Médicos

Total de cuestionarios a realizar: 100

Los cuestionarios se aplicaron de la siguiente manera:

Clase Alta y Media Alta:

$$100 \times .1237 = 12 \text{ cuestionario}$$

Clase Media Normal y Media Baja:

$$100 \times .2268 = 23 \text{ cuestionarios}$$

Clase Baja y muy Baja:

$$100 \times .6495 = 65 \text{ cuestionarios}$$

Como puede observarse, los porcentajes obtenidos en la regla de tres, fueron multiplicados por el total de cuestionarios a realizar, lo cual nos da la cantidad que debe aplicarse en cada nivel, resultando un total de 100 cuestionarios aplicados.

Para el caso de médicos se enuncian las delegaciones donde se realizaron los cuestionarios, no las colonias debido a que, tuvo mayor dificultad encuestar a médicos que al público, además, en una delegación se encuentran contempladas varias colonias.

Estas delegaciones fueron:

- Iztacalco
- Coyoacan
- Cuahutemoc
- Venustiano Carranza
- Gustavo A. Madero
- Iztapalapa

La investigación de campo realizada para médicos tuvo una duración de un mes, debido a que son personas muy ocupadas, ya que no sólo cuentan con su trabajo en el consultorio particular, sino que tienen un turno en hospitales particulares o clínicas del gobierno.

3.5.5.2. Público

Para estratificar al público, se tomó en cuenta al total de la población del Distrito Federal, de hombres y mujeres, con edades de 20 a 55 años, esto nos dió un total de 3' 964, 203.

Edad	Total	Hombres	%	Mujeres	%
20 - 29	1' 676, 809	803, 415	47.91	873, 394	52.09
30 - 39	1' 203, 804	566, 050	47.02	637, 754	52.98
40 - 49	756, 164	354, 264	46.85	401, 900	53.15
50 - 55	327, 426	147, 714	45.11	179, 712	54.89
	<hr/> 3' 964, 203	<hr/> 1'871, 443		<hr/> 2'092, 760	

A continuación se sustituyen los porcentajes obtenidos en la operación anterior, para determinar el número de cuestionarios que deberían hacerse dependiendo de la edad y el sexo.

Edad (años)	% Total	Total Cuestionarios	Nº Hombres	Nº Mujeres
20 - 29	42.30	42	20	22
30 - 39	30.37	30	14	16
40 - 49	19.07	20	9	11
50 - 55	8.26	8	3	5
	<hr/> 100	<hr/> 100	<hr/> 46	<hr/> 54

A continuación mencionamos como se aplicaron los cuestionarios en los diferentes niveles socioeconómicos.

Los cuestionarios se aplicaron de la siguiente manera, tomando en cuenta el porcentaje obtenido en la regla de tres, el cual vuelve a multiplicarse para obtener los totales.

Clase Alta y Media Alta:	
	100 x .1237 = 12 cuestionarios
Clase Media Normal y Media Baja:	
	100 x .2268 = 23 cuestionarios
Clase Popular Baja y muy Baja:	
	100 x .6495 = 65 cuestionarios
	Total: 100 cuestionarios

La colonias en donde se realizaron dichos cuestionarios fueron las siguientes:

- Educación
- Paseos de Churubusco
- Jardín Balbuena
- Santa María La Ribera
- Agrícola Oriental
- Ramos Millán
- Moctezuma

3.6. Procesamiento de Datos

Uno de los pasos que requiere más cuidado y dedicación es el procesamiento de datos, ya que nos permite ordenar y registrar los datos recopilados en la investigación de campo, para que posteriormente se pueda obtener una adecuada interpretación de la información.

Tomando en cuenta presupuesto, facilidad, así como la cantidad de trabajo a procesar, se decidió que el procesamiento de datos fuera de forma manual.

Es decir, la tabulación tanto de público en general como de los médicos se realizó manualmente.

A continuación se presenta la tabulación realizada.

3.6.1. Tabulación

MEDICOS

Preguntas	Nº Personas	%
1. Usted es:		
a) Médico general	### ### ### ### ### a- 53	53
	### ### ### ### ### ///	
b) Especialista	### ### ### ### ### b- 47	47
	### ### ### ### //	
2. Qué especialidad tiene ?		
a) Pediatra	### ### ///	a- 13 27.66
b) Urologo	###	b- 5 10.64
c) Ginecologo	### ### ### ### //	c- 22 46.81
d) Cardiologo	### //	d- 7 14.89
3. Fide a sus pacientes se realicen estudios- clínicos ?		
a) SI	### ### ### ### ### ### ### ### a-100	100
	### ### ### ### ### ### ###	
	### ### ### ### ### ###	
b) NO	b- 0	0
4. A qué porcentaje de sus pacientes les man- da hacer análisis clínicos ?		
a) Del 100 al 80 %	a- 0	0
b) Del 79 al 60 %	### ### //	b- 12 12
c) Del 59 al 40 %	### ### ### ### ###	c- 39 39
	### ### ////	
d) Del 39 al 20 %	### ### ### ### ###	d- 34 34
	### ////	
e) Menos del 20 %	### ### ###	e- 15 15

Preguntas	N ^o Personas	%
8. Por qué razón manda a sus pacientes a dicho laboratorio ?		
a) Confiabilidad ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ////a-	29	64.44
b) Etica ++++ ++++ ++++ //	b- 17	37.78
c) Eficiencia ///	c) 3	6.67
d) Accesible ++++ /	d) 6	13.33
e) Otro: Trabaja con ellos, prestigio ++++ /	e) 6	13.33
9. Qué otro laboratorio de análisis clínicos - recomienda a sus pacientes para que se realicen estudios clínicos ?		
a) Lab. Oriente ++++ ++++ ////	a- 14	31.11
b) Lab. Frontera ++++ ++++ ++++ ++++ ////	b- 24	53.33
c) Lab. Unidos de México ///	c- 3	6.67
d) Dr. T.J. Oriard ////	d- 4	8.89
10. Conoce el Laboratorio Oriente ?		
a) SI ++++	a-100	100
b) NO	b- 0	0
11. Alguno de sus pacientes se ha realizado estudios clínicos en dicho laboratorio ?		
a) SI ++++	a-100	100
b) NO	b- 0	0

Preguntas	Nº Personas	%
-----------	----------------	---

12. Califique los siguientes aspectos del Laboratorio Oriente:

A. Calidad de los estudios en cuanto a redacción, radiografías, presentación, material utilizado, etc.

a) Excelente	///	a-	3	3
b) Buena	+++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ ///	b-	89	89
c) Regular	+++ ///	c-	8	8
d) Mala		d-	0	0

B. Atención del personal:

a) Excelente	///	a-	3	3
b) Buena	+++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ //	b-	62	62
c) Regular	+++ +++ +++ +++ +++ +++ //	c-	32	32
d) Mala	///	d-	3	3

C. Costo de los estudios:

a) Elevado	+++ +++ +++ //	a-	17	17
b) Adecuado al tipo de estudio	+++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ //	b-	67	67
c) Accesible	+++ +++ +++ /	c-	16	16
d) Bajo		d-	0	0

D. Cómo considera la ubicación de sus unidades ?

a) Fácil acceso	+++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ +++ ///	a-	48	48
b) Ubicados estrateg.	+++ +++ +++ +++ +++	b-	25	25
c) Dificil acceso	+++ +++ +++ +++ +++ //	c-	27	27
d) Otro.		d-	0	0

Preguntas	Nº Personas	%
E. Oportunidad en la entrega de resultados		
a) Excelente <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### /</i>	a- 31	31
b) Buena <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i>	b- 64	64
c) Regular <i>###</i>	c- 5	5
d) Mala	d- 0	0
F. Confiabilidad en los resultados de los estudios:		
a) Muy confiable <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i>	a- 23	23
b) Razonablemente confiable <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i>	b- 66	66
c) Poco confiable <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i>	c- 11	11
d) Nada confiable	d- 0	0
13. Cuál es su opinión general acerca del servicio que presta el Laboratorio Oriente ?		
a) Excelente <i>### /</i>	a- 6	6
b) Bueno <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i>	b- 80	80
c) Regular <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i>	c- 9	9
d) Le falta mejorar algunos aspectos: <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> confiabilidad, trato del personal	d- 5	5
14. Considera que el Laboratorio Oriente tiene ventajas o desventajas con respecto a otros laboratorios ?		
a) Ventajas <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i> <i>### ##</i>	a- 77	77
b) Desventajas <i>### ##</i>	b- 25	25
c) Ninguna de las 2 <i>### ##</i>	c- 19	19

Preguntas	Nº	Personas	Z
15. Qué ventajas considera que tiene con respecto a otros laboratorios ?			
a) Tecnología	+++ +++ +++ +++ +++	a- 57	74.02
	+++ +++ +++ +++ +++ +++ //		
b) Mucho personal	+++ +++ //	b- 12	15.58
c) Mucho instrumental	+++ +++ +++ ////	c- 19	24.67
d) Seriedad de resultados	+++ +++ //	d- 12	15.58
e) Oportunidad y confiabilidad	+++ +++ +++ ////	e- 19	24.67
16. Cuáles son las desventajas que usted cree tiene el Laboratorio Oriente en comparación con otros laboratorios ?			
a) Desconocimiento de sus unidades	+++ +++ +++	a- 15	15
b) Tiempo de espera	////	b- 4	4
c) Mal trato al público	+++ //	c- 7	7
d) Poco confiable	///	d- 3	3
17. Qué sugerencia haría para mejorar el servicio del Laboratorio Oriente ?			
a) Personal más calificado	+++ +++ +++ ///	a- 18	18
b) Atención más esmerada	+++ +++ ///	b- 13	13
c) Difusión de sus unidades y servicios	+++ +++ +++ +++	c- 20	20
d) Personal no dé diagnóstico (tomadores)	+++ +++ ////	d- 14	14
e) Otro: más unidades, mayor confiabilidad, ninguna	+++ +++ /	e- 11	11
f) Todo bien	+++ +++ +++ +++ +++ +++ /	f- 31	31

PUBLICO EN GENERAL

Preguntas	Nº	Personas	%						
1. Le han practicado a usted o a algún miembro de su familia análisis clínicos en los últimos 12 meses ?									
a) SI	###	###	###	###	###	###	###	a- 50	50
	###	###	###						
b) NO	###	###	###	###	###	###	###	b- 50	50
	###	###	###						
2. Cuántas veces le han realizado a usted a su familiar análisis clínicos en los últimos 12 meses ?									
a) 1 a 3 veces	###	###	###	###	###	###		a- 47	94
	###	###	###	###	###	###			
b) 4 a 6 veces	///							b- 3	6
c) 7 a 9 veces								c- 0	0
d) 10 o más veces								d- 0	0
3. Qué tipo de análisis les han practicado ?									
a) Sangre	###	###	###	###	###	###	###	a- 35	70
	###								
b) Orina	###	###	###	###	###			b- 22	44
c) Papanicolau	###	###						c- 11	22
d) Colesterol	////							d- 4	8
e) Otros: Ultrasonido, electrocardiogramas, exudado faringeo.	###	###	###					e- 15	30
4. Usted eligió el laboratorio donde le realizaron los estudios o el médico lo recomendó									
a) Elección	###	###	###	###	###			a- 22	44
b) Recomendación médica	###	###	###	###	###			b- 28	56
	###	///							

Preguntas	Nº	Personas	Z
5. A que laboratorio ha acudido con más frecuencia a que le realicen estudios clínicos ?			
a) Lab. Oriente	### ### ### ### ###	a- 38	38
	### ###		
b) Lab. Frontera	### ### ### ### ###	b- 32	32
	###		
c) Dr. T. J. Oriard	### ###	c- 10	10
d) Otros: Imagen, Orlando, Olarte Y Akle.	### ### ### ###	d- 20	20
6. Por qué razón ha acudido a dicho laboratorio?			
a) Oportunidad	### ### ### ### ###	a- 25	25
b) Confiabilidad	### ### ### ### ###	b- 30	30
	###		
c) Económico, cercano	### ### ### /	c- 16	16
d) Recomendación del médico, familiares o amigos.	### ### ### ###	d- 20	20
e) Otro: prestigio, eficientes, higienicos.	### ### ###	e- 15	15
7. Conoce el Laboratorio Oriente ?			
a) SI	### ### ### ### ### ### ###	a- 80	80
	### ### ### ### ### ### ###		
	### ###		
b) NO	### ### ### ###	b- 20	20
8. Usted a algún miembro de su familia se ha realizado estudios ahí, en los últimos 2 - años ?			
a) SI	### ### ### ### ### ### ###	a- 61	76.25
	### ### ### ### ### /		
b) NO	### ### ###	b- 19	23.75

Preguntas	Nº Personas	%
9. Qué opinión tiene acerca de la calidad de los estudios que realiza el Laboratorio -- en cuanto a material utilizado, presentación, etc.		
a) Excelente +++	a- 5	8.20
b) Buena ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ///	b- 43	70.49
c) Regular ++++ ++++ //	c- 12	19.67
d) Mala /	d- 1	1.64
10. Cómo calificaría la atención del personal ?		
a) Excelente ++++ ++++ /	a- 11	18.03
b) Buena ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ////	b- 39	63.94
c) Regular ++++ ////	c- 9	14.75
d) Mala //	d- 2	3.28
11. Cómo considera el costo de los estudios ?		
a) Elevado ++++ ++++ ++++ ////	a- 19	31.15
b) Adecuado al tipo de estudios ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ////	b- 34	55.74
c) Accesible ++++ ///	c- 8	13.11
d) Bajo	d- 0	0
12.Cuál es su opinión respecto a la localización de sus unidades ?		
a) Fácil acceso ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ////	a- 34	55.74
b) Estan ubicadas estrategicamente ++++ ++++ ////	b- 14	22.95
c) Difícil acceso ++++ ++++ ///	c- 13	21.31
d) Otro	d- 0	0

Preguntas	Nº Personas	%
13. Ha tenido algún problema con los estudios- que se ha realizado ahí ?		
a) SI ////	a- 4	6.56
b) NO ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ //	b- 57	93.44
14. Cuál ha sido ese problema ?		
a) Equivocación de resultados ////	a- 4	100
15. Cuál es su opinión general acerca del ser- vicio que presta el Laboratorio Oriente ?		
a) Excelente ////	a- 4	6.56
b) Bueno ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ////	b- 39	63.94
c) Regular ++++ ++++	c- 10	16.36
d) Le falta mejorar algunos aspectos ++++ /// Atención al público, confiabilidad.	d- 8	13.11
16. Considera que el Laboratorio Oriente tiene ventajas o desventajas con respecto a - - otros laboratorios ?		
a) Ventajas ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ ++++ //	a- 32	52.46
b) Desventajas ++++ ++++ /	b- 11	18.03
c) Ninguna de las 2 ++++ ++++ ++++ ++++ /	c- 21	34.43
17. Qué ventajas considera que tiene el Labora- torio en comparación con otros ?		
a) Buena atención de tomadores y médicos ++++ /	a- 6	18.75
b) Tecnología avanzada ++++ ++++ /	b- 11	34.37
c) Higienicos ++++	c- 5	15.62
d) Oportunidad, confiabilidad ++++ ++++ ///	d- 13	40.63
e) Otro: Prescigio, es muy conocido. ++++	e- 5	15.62

Preguntas	Nº Personas	Z
18. Cuáles son las desventajas que usted cree tiene el Laboratorio Oriente respecto a -- otros laboratorios ?		
a) Personal no calificado para dar atención al público <i>////</i>	a- 4	36.36
b) Poco confiables <i>////</i>	b- 4	36.36
c) Estudios saturados <i>///</i>	c- 3	27.28
d) No se conocen sus unidades <i>///</i>	d- 3	27.28
19. Qué sugeriría para mejorar el servicio del Laboratorio Oriente?		
a) Personal más capacitado <i>+++ ////</i>	a- 9	14.75
b) Atención más esmerada de recepcionistas <i>+++ +++ +++</i>	b- 15	24.60
c) Mejorar unidades, darlas a conocer. <i>+++ +++ +++ +++</i>	c- 20	32.79
d) Agilizar tiempo de espera <i>+++</i>	d- 5	8.20
e) Otro: Estacionamiento, bajar precios, más personal para atender al público. <i>+++ +++ +++</i>	e- 15	24.60

3.7. Interpretación de Datos

3.7.1. Médicos

Los resultados obtenidos de la investigación de campo, tomando en cuenta que la muestra fué de 100 médicos encuestados, son los siguientes:

1. El 53 % de las personas encuestadas son médicos generales y el 47% son médicos especialistas.

2. Del 47% que cuenta con una especialidad, el 46.81% son ginecólogos, el 27.66% pediatras, el 14.89% cardiólogos y el 10.64% urologos.

3. Al cuestionarseles sobre si pedían a sus pacientes que se realizaran estudios clínicos, el 100% de la muestra contesto afirmativamente.

4. De estos mismos, al preguntarles sobre a que porcentaje de sus pacientes les manda hacer análisis clínicos se obtuvo que, el 34% del -- 39 al 20 %, el 39% del 59 al 40%, el 15% a menos del 20%, el 12% del -- 79 al 60% y ningún médico le manda hacer análisis clínicos del 100 al -- 80% de sus pacientes.

5. En cuanto a los estudios que con mayor regularidad piden que se realicen sus pacientes, los resultados fueron: el 67% Exámen general de orina y Química sanguínea, el 51% Biometría Hemática, el 41% Ultrasonidos, el 32% Papanicolau y el 56% Otro (urocultivo, mamografías, electrocardiogramas).

6. Sobre si el paciente escoge el laboratorio o el médico lo recomienda se obtuvo que, el 84% lo deja a elección del paciente y el 45% -- recomienda algún laboratorio.

7. Del 45% que recomienda algún laboratorio, al preguntarles sobre a cual laboratorio mandan con más frecuencia a sus pacientes, respondieron de la siguiente manera: el 46.67% Laboratorio Oriente, el 31.11% -- Laboratorio Frontera, el 15.55% Otro (Laboratorio Imagen y OIarte Y -- Akla) y el 6.67% Dr. T.J. Oriard.

8. En cuanto a la razón por la cual mandan a sus pacientes a dicho laboratorio se obtuvo que: 64.44% Confiabilidad, 37.78% Etica, 13.33% -- Accesible, 6.67% Eficiente y el 13.33 Otro (Prestigio, trabaja con el)

9. La respuesta sobre a que otro laboratorio recomienda a sus pacientes: el 53.33% Laboratorio Frontera, el 31.11% Laboratorio Oriente, el 8.89% Dr. T. J. Oriard y el 6.67% a Laboratorios Unidos de México.

10. De la muestra de 100 médicos al cuestionarseles sobre si conocía el Laboratorio Oriente el 100% contestó afirmativamente.

11. De estas mismas personas, el 100% contestó que alguno de sus pacientes se ha realizado estudios en dicho laboratorio.

12. Las respuestas obtenidas de ésta pregunta son:

A. Sobre la calidad de los estudios (en cuanto a redacción, radiografías, presentación, etc.) son los siguientes: el 89% considera que es Buena, el 8% Regular, el 3% Excelente y el 0% Mala.

B. En cuanto a la atención del personal, el 62% opinó que es Buena, el 32% que es Regular, el 3% Excelente y el 3% Mala.

C. Respecto al costo de los estudios: el 67% creen que es -- Adecuado al tipo de estudio, el 17% lo consideran Elevado, el 16% Accesible y el 0% Bajo.

D. Ahora bien, en cuanto a la ubicación de sus unidades, el 48% consideran que son de fácil acceso debido a los medios de comunicación, el 27% que resulta difícil el acceso debido a la localización de algunas unidades y el 25% restante cree que están ubicadas estratégicamente para satisfacer a toda la población.

E. La opinión sobre la oportunidad en la entrega de resultados fue: 64% Buena, 31% Excelente, 5% Regular y el 0% Mala.

F. En cuanto a la confiabilidad de los resultados de los estudios, el 66% consideran que es Razonablemente confiable, el 23% muy confiable, el 11% Poco confiables y el 0% Nada confiable.

13. La opinión general que se tiene sobre el servicio del Laboratorio Oriente, es la siguiente: el 80% consideran que es Bueno, el 9% Regular, el 6% Excelente y el 5% que necesita mejorar algunos aspectos -- como: trato del personal, confiabilidad.

14. Del total de la muestra, el 77% considera que el Laboratorio -- Oriente tiene ventajas con respecto a otros laboratorios, el 25% que -- tiene desventajas y el 19% que ninguna de las dos, es decir, ni desventajas ni ventajas.

15. Del 77% que opinan que el Laboratorio Oriente tiene ventajas, - un 74.02% consideran que es la tecnología, el 24.67% que cuentan con mucho instrumental, el 24.67% oportunidad y confiabilidad, el 15.58% la seriedad de resultados y el 15.58% que tienen mucho personal.

16. En cuanto al 25% que piensan que el Laboratorio Oriente tiene - desventajas con respecto a otros laboratorios, un 60% consideran que es desconocimiento de sus unidades, 28% mal trato del personal hacia el público, el 16% tiempo de espera y 12% que es poco confiable.

17. Las sugerencias para mejorar el servicio que presta el Laboratorio Oriente, fueron las siguientes: el 20% difusión de sus unidades y - servicios, el 18% personal más calificado, el 14% que los tomadores no den diagnóstico (que sólo se concreten a su labor de tomadores), 13% - atención más esmerada del personal, el 11% Otro (más unidades, confiabilidad, ninguna,) y el 31% no dieron ninguna sugerencia pero aclararon que es por que consideran que el servicio esta bien.

3.7.2. Público en General

De la muestra de 100 personas encuestadas, los resultados obtenidos de la investigación fueron los siguientes:

1. Al 50% de las personas encuestadas les han realizado (a ellas o a algún miembro de su familia) análisis clínicos en los últimos 12 meses, en tanto que, al 50% restante no les han efectuado estudios en dicho plazo.

2. Ahora bien, de las personas que sí se han realizado estudios, al 94% les han efectuado los análisis de 1 a 3 veces, al 6% de 4 a 6 veces y de 7 veces en adelante al 0%.

3. De estas mismas personas, los estudios que les han practicado son: 70% sangre, 44% orina, 22% papanicolau, 8% colesterol y el 30% - - otro: en donde tenemos, ultrasonidos, electrocardiogramas, exudado faríngeo.

4. Sobre si ellos habían elegido el laboratorio donde les realizaron los estudios, el 44% dijo que había sido por elección propia y el 56% que había sido por recomendación del médico.

5. Los laboratorios clínicos a los que acuden con más frecuencia son: Laboratorio Oriente 38%, Laboratorio Frontera 32%, Dr. T.J. Oriar-10%, Otro laboratorio 20% (Orlando, Imagen, Olarte Y Akle).

6. En cuanto a la razón por la cual acuden a dicho laboratorio, se encontró que: el 30% confiabilidad, el 25% oportunidad, el 20% por recomendación del médico, de familiares o amigos, el 16% por económico y cercano y el 15% otro (seriedad, prestigio, eficiencia, higiene).

7. Del total de la muestra el 80% conoce el Laboratorio Oriente y el 20% no lo conoce.

8. Del 80% que conocen el laboratorio, el 76.25% se ha realizado estudios clínicos ahí, en los últimos 2 años, mientras que el 23.75% -- contestó negativamente.

9. Los resultados en cuanto a la opinión que tienen sobre la calidad de los estudios (material utilizado, presentación, etc.) son: el 70.49% consideran que es buena, el 19.67% regular, el 8.20% excelente y el 1.64% mala.

10. La respuesta en cuanto a la atención del personal fue: 63.94% opinan que es buena, el 18.03% excelente, el 14.75% regular y el 3.28% mala.

11. El costo de los estudios se cataloga de la siguiente manera: el 55.74% piensan que es adecuado al tipo de estudio, el 31.15% que es elevado, el 13.11% accesible y el 0% que es bajo.

12. En cuanto a la localización de sus unidades, el 55.74% opinó -- que son de fácil acceso debido a los medios de comunicación, el 22.95% que están ubicadas estratégicamente para satisfacer a toda la población y el 21.31% que son de difícil acceso debido a la ubicación de algunas unidades.

13. Sobre si habían tenido problemas con los estudios que se habían realizado, el 93.44% contestó que no y el 6.56% que sí había tenido problemas.

14. Del 6.56% que tuvo problemas con los estudios se debió a que -- los resultados no estaban correctos y no coincidían con los síntomas -- que presentaba el paciente, por lo que, se tenía que realizar nuevos estudios, en otro laboratorio para comprobar la confiabilidad de los análisis.

15. La opinión general que se tiene sobre el servicio que da el Laboratorio Oriente, es la siguiente: el 63.94% lo consideran bueno, el 16.39% regular, el 6.56% excelente y el 13.11% que le falta mejorar algunos aspectos, como: atención al público y confiabilidad de resultados.

16. De las personas que sí se han realizado estudios en el Laboratorio Oriente, el 52.46% opinan que tiene ventajas, el 18.03% que tiene desventajas y el 34.43% que ninguna de las dos, ni ventajas ni desventajas.

17. Del 52.46% que opinan que el Laboratorio Oriente tiene ventajas un 40.63% consideran que es la oportunidad y confiabilidad, un 34.37% tecnología avanzada, el 18.75% buena atención de doctores y tomadores, el 15.62% higiénicos y el 15.62% otro, entre el cual se encuentran: conocido y prestigio.

18. Del 18.03% que consideran que el Laboratorio Oriente tiene desventajas, se obtuvieron los siguientes resultados: 36.36% poco confiables, 36.36% personal no calificado para atender al público (recepcionistas, cajera, etc.), el 27.28% manejan muchos estudios, por lo que - esta saturado de trabajo y esto crea errores, y por último, el 27.28% - que no se conocen sus unidades.

19. En cuanto a las sugerencias para mejorar el servicio que presta el laboratorio, se obtuvieron los siguientes resultados: el 32.79% sugieren que mejore algunas unidades y sobre todo las den a conocer, el - 24.60% atención más esmerada de recepcionistas, el 14.75% personal más-capacitado para que desde el momento en que se tome el estudio se evite cometer errores y exista mayor confiabilidad, el 8.20% agilizar tiempo-de espera y el 24.60% otro, entre los cuales estan: estacionamiento, ba jar precios y más personal, estos son los más relevantes.

3.7.3. Cruce de Información

La interpretación de los datos en forma individual, nos sirvió para determinar la opinión del público en general y los médicos, sin embargo, en este punto se integran los dos tipos de información recabada, con el fin de analizarla conjuntamente.

Algunas de las preguntas formuladas en el cuestionario fueron introductorias, para (como se dice comunmente) " romper el hielo " y poder obtener así, mayor información, por lo tanto, en esta parte de nuestra investigación no se contemplan, ya que nos concentramos a las que a nuestro juicio, son de mayor importancia.

Para apreciar los resultados obtenidos se integran las preguntas - de los dos cuestionarios, aquellas que son parecidas o que tienen como fin recabar la misma información.

1. A qué laboratorio ha acudido con más frecuencia a que le - realicen estudios clínicos ?

A que laboratorio manda con más frecuencia a sus pacientes a que se realicen estudios clínicos ?

Médicos		Público	
Lab. Oriente	46.67%	Lab. Oriente	38%
Lab. Frontera	31.11%	Lab. Frontera	32%
Dr. T.J. Oriard	6.67%	Dr. T.J. Oriard	10%
Olarte Y. Akle	15.55%	Otros.	20%

2. Por qué razón ha acudido a dicho laboratorio ?

Por qué razón manda a sus pacientes a dicho laboratorio ?

Médicos		Público	
Confiabilidad	64.44%	Confiabilidad	30%
Etica	37.78%	Oportunidad	25%
Accesible	13.33%	Recomendación	20%
Eficiente	6.67%	Cercano, económico	16%
Otro	13.33%	Otro	15%

3. Conoce el Laboratorio Oriente ?

Médicos		Público	
Si	100%	Si	80%
No	0%	No	20%

4. Usted o algún miembro de su familia se ha realizado estudios en dicho laboratorio ?

Alguno de sus pacientes se ha realizado estudios en dicho laboratorio ?

Médicos		Público	
Si	100%	Si	76.25%
No	0%	No	23.75%

5. Qué opinión tiene acerca de la calidad de los estudios que realiza el Laboratorio Oriente, en cuanto a presentación, material utilizado, etc. ?

Médicos		Público	
Buena	89%	Buena	70.49%
Regular	8%	Regular	19.67%
Excelente	3%	Excelente	8.20%
Mala	0%	Mala	1.64%

6. Atención del personal:

Médicos		Público	
Buena	62%	Buena	63.94%
Regular	32%	Regular	14.75%
Excelente	3%	Excelente	18.03%
Mala	3%	Mala	3.28%

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

79

7. Costo de los estudios:

Médicos		Público	
Adecuado al estudio	67%	Adecuado al estudio	55.74%
Elevado	17%	Elevado	31.15%
Accesible	16%	Accesible	13.11%
Bajo	0%	Bajo	0%

8. Cómo considera la ubicación de sus unidades ?

Médicos		Público	
Fácil acceso	48%	Fácil acceso	55.74%
Ubicadas estrateg.	25%	Ubicadas estrateg.	22.95%
Difícil acceso	27%	Difícil acceso	21.31%

9. Opinión general acerca del servicio que presta el Laboratorio Oriente :

Médicos		Público	
Bueno	80%	Bueno	63.94%
Regular	9%	Regular	16.39%
Excelente	6%	Excelente	6.56%
Le falta mejorar	5%	Le falta mejorar	13.11%

10. Considera que el Laboratorio Oriente tiene ventajas o desventajas en comparación con otros laboratorios ?

Médicos		Público	
Ventajas	77%	Ventajas	52.46%
Desventajas	25%	Desventajas	18.03%
Ninguna de las dos	19%	Ninguna de las dos	34.43%

11. Ventajas:

Médicos		Público	
Tecnología avanzada	74.02%	Oportunidad/confiab.	40.63%
Mucho instrumental	24.67%	Tecnología avanzada	34.37%
Oportunidad/confiab.	24.67%	Buena atención	18.75%
Mucho personal	15.58%	Higienicos	15.62%
Seriedad resultados	15.58%	Otro	15.62%

12. Desventajas:

Médicos		Público	
Desconocimiento de unidades	60%	Personal no califi	36.36%
Personal de atenc.	28%	cado para atención	36.36%
Tiempo de espera	16%	Poco confiables	27.28%
Poco confiables	12%	Estudios saturados	27.28%
		Desconoc. unidades	27.28%

13. Sugerencias:

Médicos		Público	
Difusión unidades	20%	Difusión unidades	32.79%
Personal calificado	18%	Atención esmerada	24.60%
Personal no dé diag	14%	Personal más capa	14.75%
nostico		citado	
Atención más esmera	13%	Agilizar tiempo -	8.20%
da		de espera	
Todo bien	31%	Otro	24.60%
Otro	11%		

C O N C L U S I O N
Y
R E C O M E N D A C I O N E S

CONCLUSION

La investigación realizada nos dio la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera, ya que se trató de un caso real, de un área que nunca dejará de ser interesante, la Mercadotecnia.

Sin embargo, para poder apreciar el logro de nuestra investigación empezaremos por establecer y determinar los factores que, a juicio de público y médicos son importantes para elegir a que laboratorio de análisis clínicos debe acudir, aspectos que a su vez deben ser tomados en cuenta, ya que integran la imagen que tiene dicho laboratorio ante sus clientes.

Estos factores son: confiabilidad, oportunidad y ética; al ser una empresa que ayuda a la vigilancia, cuidado y detección de enfermedades, estos aspectos son definitivos para su buen funcionamiento, ya que, si el público o los médicos consideran que no tiene dichas cualidades, no acudirán, ni recomendarán al Laboratorio Oriente y las opiniones que expresen serán totalmente negativas.

Por otra parte, se obtuvieron las ventajas y desventajas que las personas consideran que tiene el laboratorio, en comparación con otros laboratorios; con respecto a las primeras tenemos que son: tecnología avanzada, confiabilidad y oportunidad, y que cuentan con mucho instrumental. En cuanto a las desventajas tenemos: desconocimiento de sus unidades, personal de atención al público (repcionistas, cajera). Los factores antes mencionados, debe aclararse son los más sobresalientes.

Además tenemos que, el Laboratorio Oriente es el más aceptado, sin embargo, el Laboratorio Frontera, también lo es, no en la misma medida, pero se pudo apreciar que es su principal competencia, además de ser -- considerado uno de los laboratorios de más prestigio, por lo anterior, -- el Laboratorio Oriente debe tratar en todo momento de superar la cali-- dad del servicio que esta prestando, ya que nunca se deja de competir y y nunca debe dejar de superarse día con día.

Se pudo constatar que la calidad de los estudios en cuanto a pre-- sentación, material utilizado, es buena, así como el servicio en gene-- ral y la atención del personal, sin embargo, se debe poner especial cuidado en el último factor mencionado, ya que el público no se encuentra muy satisfecho con la atención recibida por parte de las recepcionistas y cajeras; en cuanto a la localización de sus unidades, consideran que son de fácil acceso debido a los medios de comunicación, pero muchas -- personas lo consideran así debido a que alguna unidad queda cercana a -- su hogar, pero desconocen la ubicación de otras unidades.

Por lo que respecta al costo de los estudios, la mayoría de las -- personas consideran que son adecuados al tipo de estudio que se han rea-- lizado.

También se obtuvieron sugerencias, las cuales fueron: difusión de unidades y servicios, atención más esmerada de recepcionistas, y una -- que es importante para la relación existente entre médicos y laborato-- rio, esta es: que los tomadores no den diagnóstico, esto es necesario -- que se tome en cuenta ya que si este personal, mientras realiza el estu-- dio dan una opinión a los pacientes y ésta, en un momento determinado -- no llega a coincidir con los resultados de los estudios y con la del mé-- dico, esto perjudicaría a alguna de las partes.

Los resultados anteriores fueron los más sobresalientes de nuestra investigación, aunque más adelante se enuncian otras consideraciones, -- que, por su importancia deben ser tratadas.

Pero, primero procederemos a decir que, nuestra hipótesis, queda -- comprobada, es decir, es aceptada, debido a la información obtenida la-- fundamenta.

Por lo tanto:

Sí existe una interrelación entre la confiabilidad de los estudios clínicos y la oportunidad en la entrega de resultados, con la imagen que los médicos y público en general tienen del Laboratorio Oriente. De esta manera, entre más positiva sea la imagen, mayor será el número de personas que requieren los servicios del laboratorio.

Por lo tanto si los estudios que realiza el laboratorio son confiables y oportunos, las personas recomendarán sus servicios, pero no debe olvidarse que de la información recabada, los datos proporcionados por los médicos tienen mayor importancia, debido a que el doctor ejerce cierta influencia en sus pacientes y su opinión debe valorarse, ya que muchos se dirigen a donde él les recomiende, y, aunque algunos médicos no mandan a un laboratorio en particular, sí expresan su opinión en cuanto al servicio que presta dicha empresa.

Se debe tomar en cuenta, que los doctores consideran que la confiabilidad del Laboratorio Oriente sólo es razonablemente confiable, por lo que consideramos necesario que se realice una investigación que permita al laboratorio identificar en que puede estar fallando para que -- los médicos opinen eso de él, es decir, debe introducirse más en dicho aspecto.

En el siguiente punto, para finalizar la investigación, se contemplan las recomendaciones pertinentes para que el laboratorio pueda mejorar su servicio, lo cual traera como consecuencia una mejor imagen ante sus clientes, queremos agregar que queda a juicio de la directiva del Laboratorio Oriente el seguimiento de la investigación, es decir, que se de utilidad a los resultados obtenidos.

Y cabe aclarar que el presente estudio lo que pretende y pretendió en todo momento fue dar información de campo que sirva para la futura toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

Consideramos pertinente hacer algunas recomendaciones que no sólo sirvan para complementar nuestra investigación, sino que a la vez le sean de utilidad al Laboratorio Oriente, dichas sugerencias son:

1. Dar un curso de capacitación a los empleados (recepcionistas) sobre atención al público, el cual deberá ser impartido por un Licenciado en Administración o por un Psicólogo, quienes daran técnicas sobre como tratar a las personas y como enfrentar a personas negativas.

2. Proporcionar folletos a médicos y pacientes sobre las diferentes unidades, su ubicación y teléfonos; estos servirán para que las personas los enseñen a sus amigos o familiares, los folletos se les pueden proporcionar a los pacientes mientras esperan que se les llame para realizarles su estudio, el acompañante mientras espera ocupara el tiempo en leer dicho folleto; en cuanto a los médicos, dejarles folletos suficientes para que, al terminar la consulta, se los den a los pacientes, que, aunque en ese momento no necesiten realizarse ningún estudio, comoceran y difundirán la ubicación de las unidades.

3. Instalar una televisión por unidad, en la sala de espera, en donde se pasaran, únicamente, cápsulas informativas, sobre riesgos de la salud, enfermedades, estudios que deben practicarse periódicamente, etc., dichos bloques informativos los pueden realizar personal del laboratorio, ya que no se quiere crear o incurrir en un fuerte gasto, sino dar un servicio de atención al paciente, las cápsulas pueden ser muy --

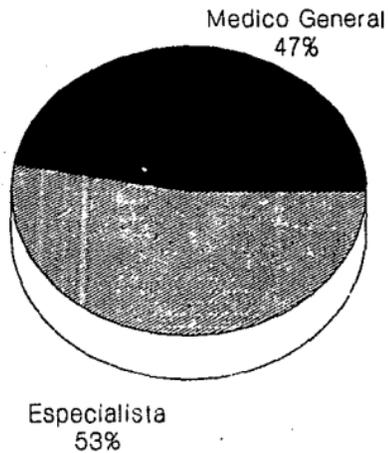
sencillas y simples, pero crearan conciencia en las personas sobre el estado de salud en que se encuentran, lo cual hara sentir al paciente protegido y le dara confianza con respecto a la atención brindada; en estas mismas cápsulas se pueden incluir la localización de las unidades y los servicios que proporcionan.

4. Que exista mayor comunicación con los médicos, que el personal que los visita les pregunte dudas, problemas o algún aspecto que le pueda parecer importante sobre el Laboratorio Oriente, a través de esto se obtendra una opinión en cuanto al servicio del laboratorio, los médicos al realizar dichos comentarios no sólo expresaran su punto de vista sino también el de sus pacientes, si no puede tenerse una relación estrecha persona a persona, con los médicos, es conveniente que se establezca por lo menos una comunicación telefónica.

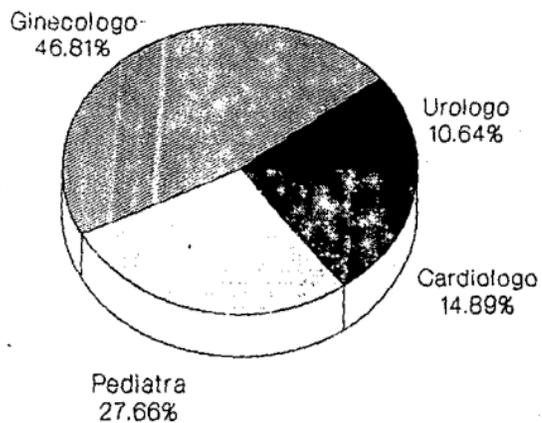
5. Como último punto se recomienda que la empresa realice una Auditoría Administrativa, la cual le permitirá conocer si hay errores o si alguna área no esta funcionando adecuadamente, además de que le permitirá al laboratorio ver si el personal con el que se cuenta quiera realmente a la empresa y si se siente satisfecho de pertenecer a ella, ya que el primer paso para que una empresa triunfe y pueda ser siempre buena, es que forme un excelente grupo de trabajo, no sólo en puestos de nivel jerarquico alto, sino en todos los niveles.

A N E X O
G R A F I C A S

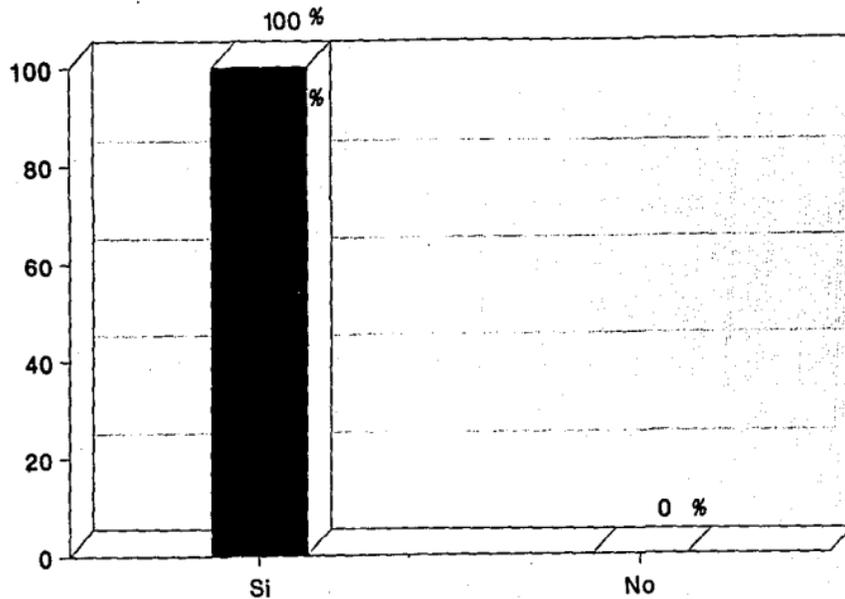
Usted Es:



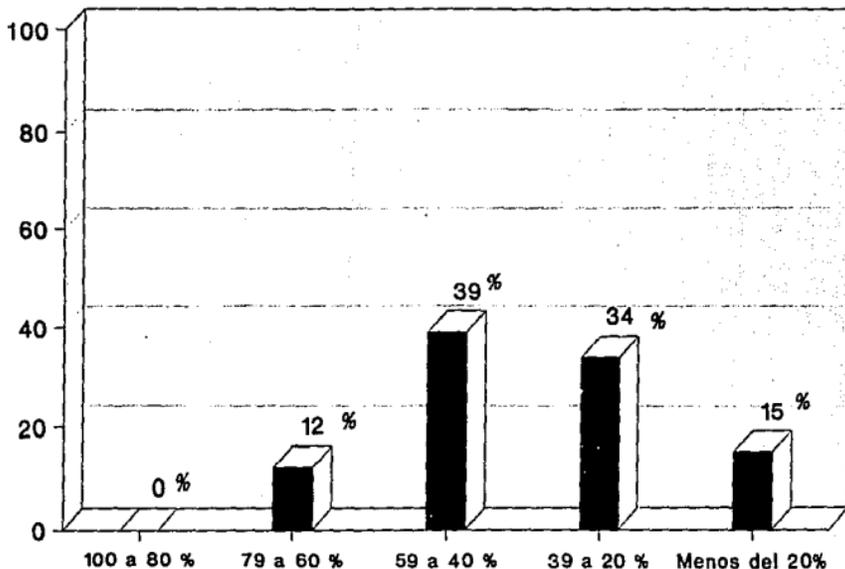
Que Especialidad Tiene ?



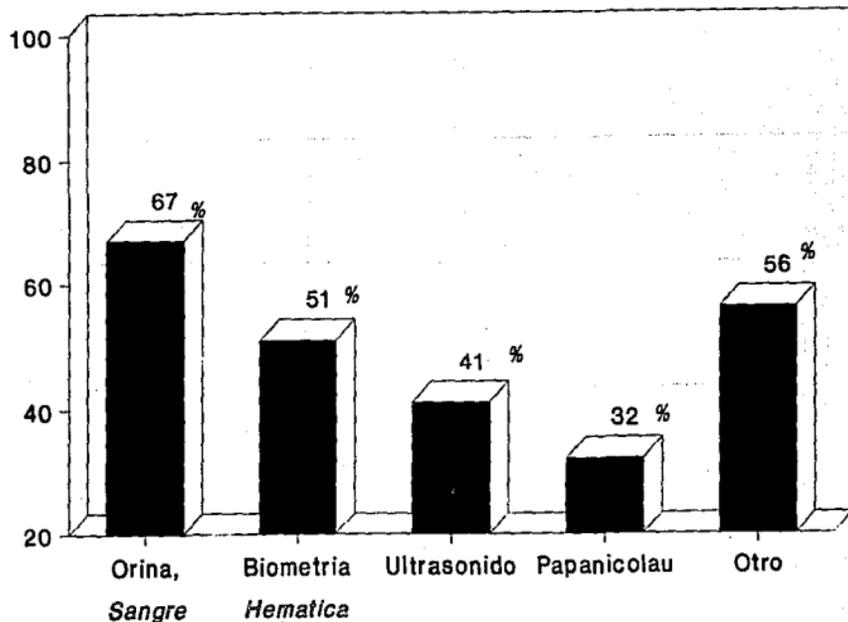
Pide a sus pacientes se realicen Estudios Clinicos



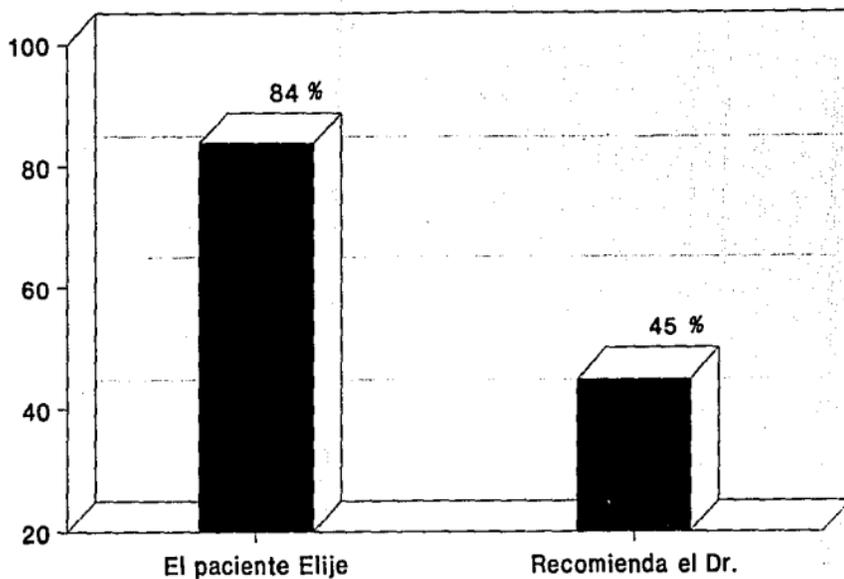
A que porcentaje de sus pacientes les manda hacer Analisis clinicos



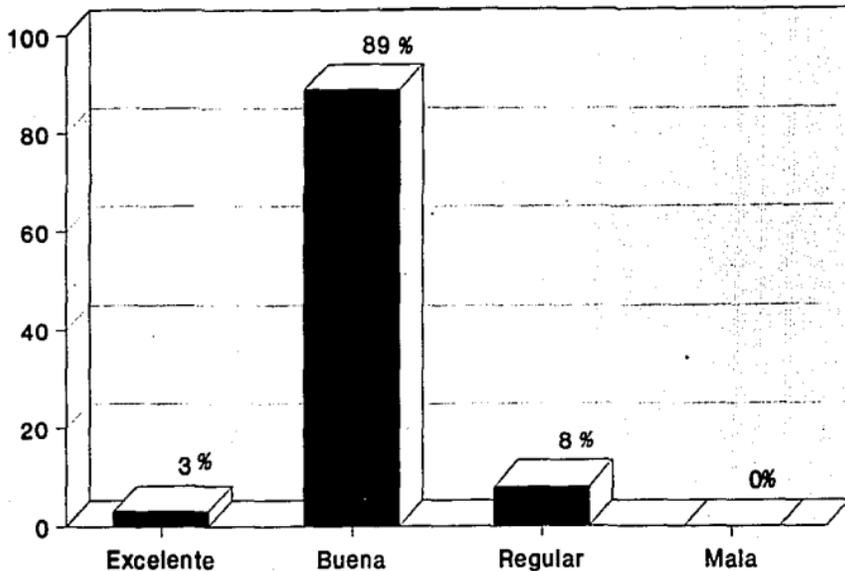
Que estudios piden con mayor regularidad que se realicen sus pacientes



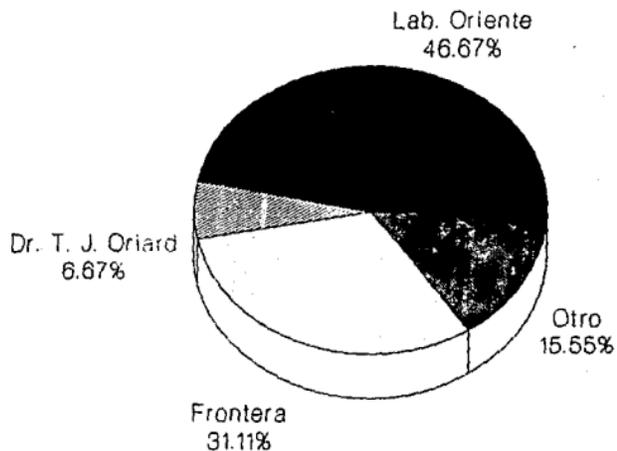
El paciente elige el Laboratorio o Usted lo recomienda



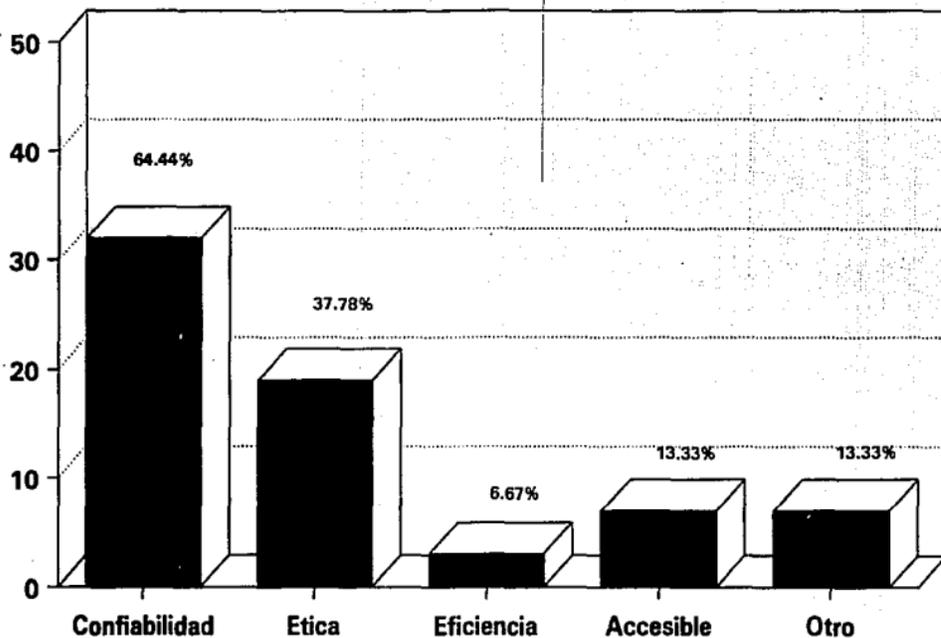
Calidad de los Estudios, Redacción, Radiografías,



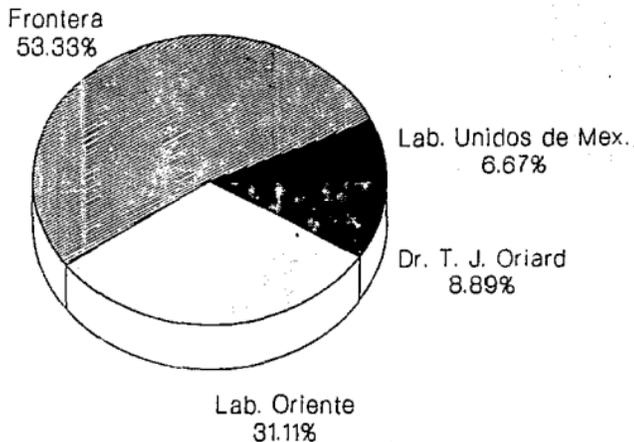
A que Laboratorio de Analisis Clinicos manda con mas frecuencia a sus pacientes



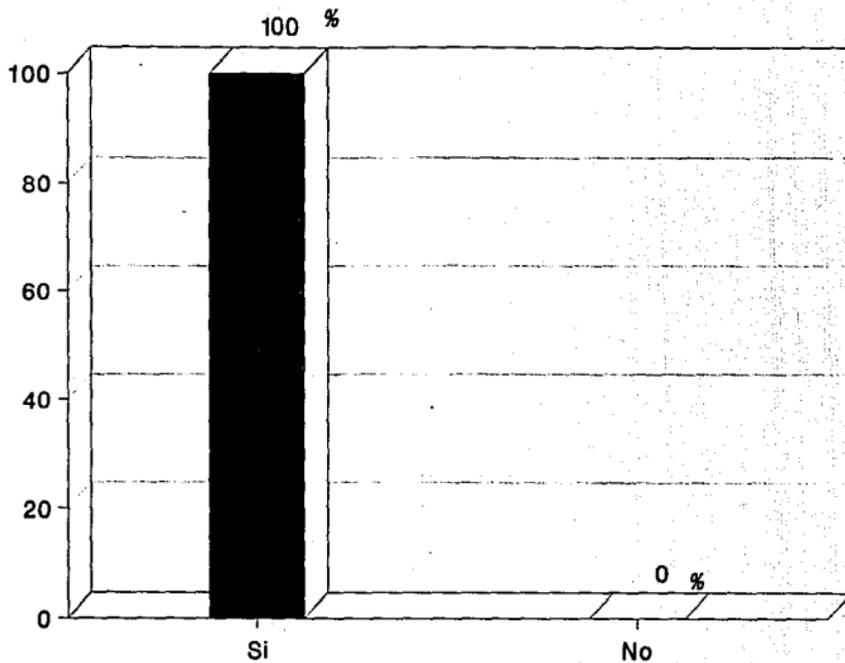
Porqué razón manda a sus pacientes a dicho Laboratorio



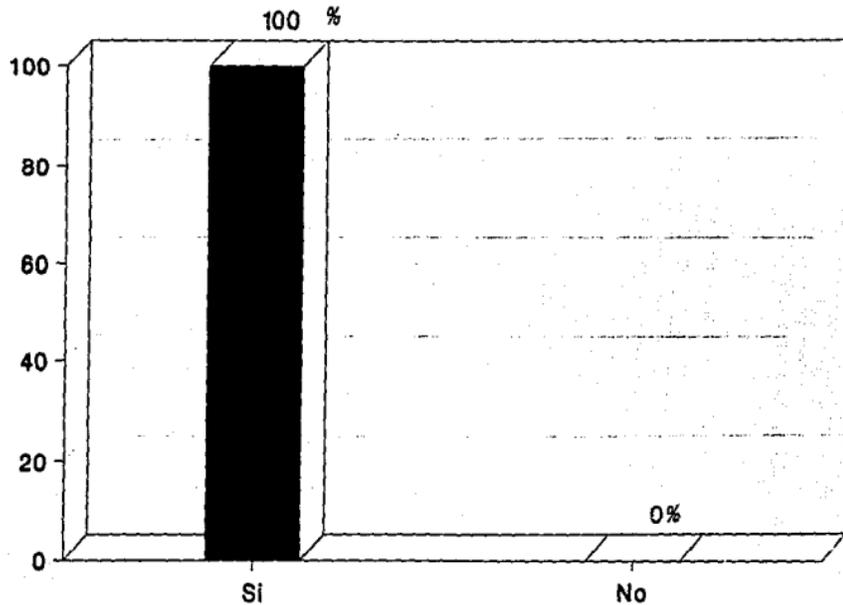
Que otro Laboratorio de Analisis Clinico Recomienda a sus Pacientes



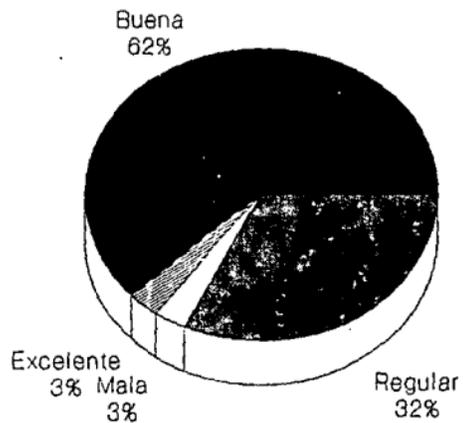
Conoce el Laboratorio Oriente



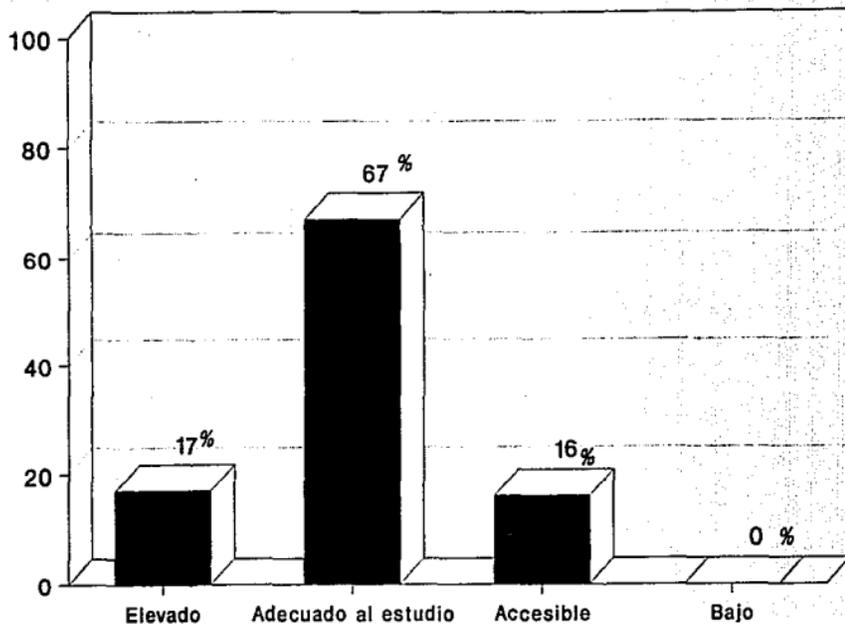
Algunos de sus pacientes se han
realizado estudios en dicho Laboratorio



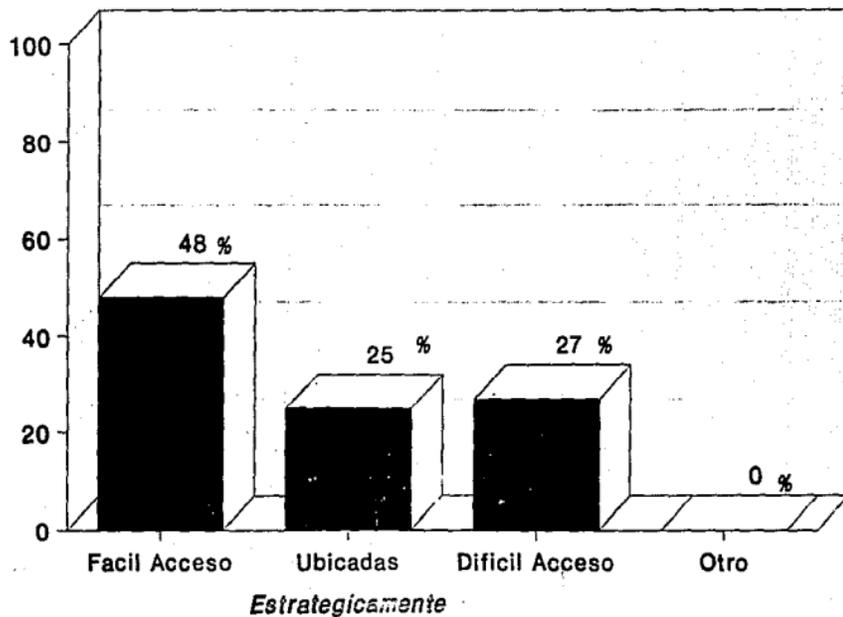
Atencion del Personal



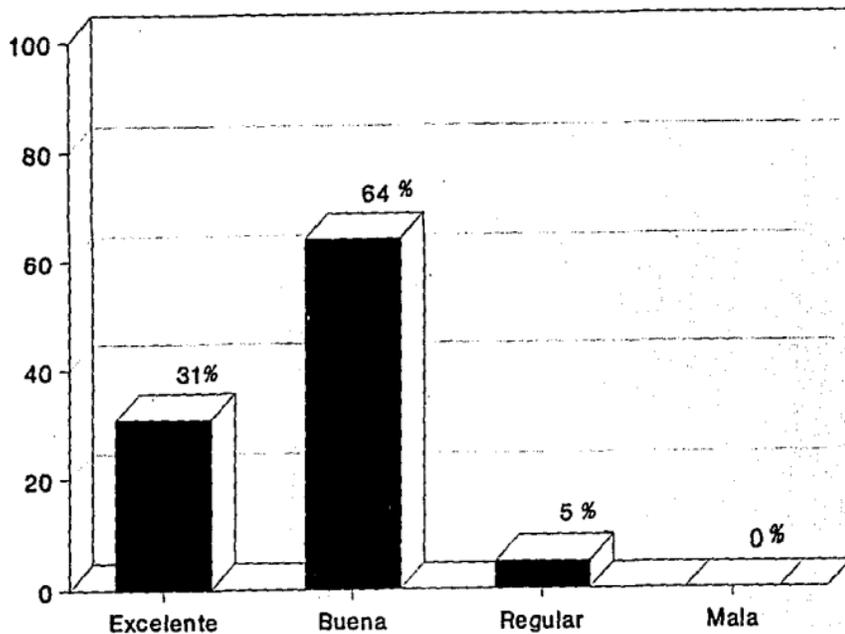
Costo de los Estudios



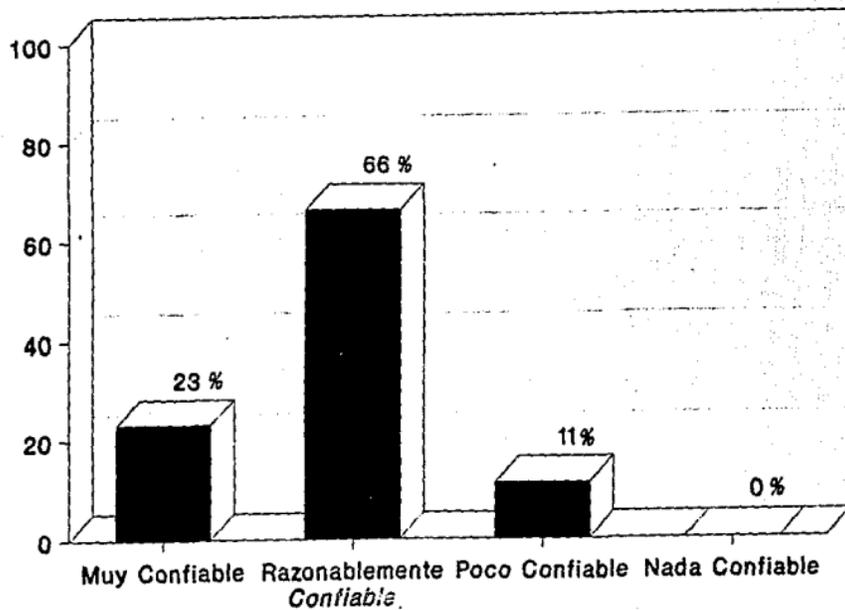
Como considera la Ubicación de sus unidades



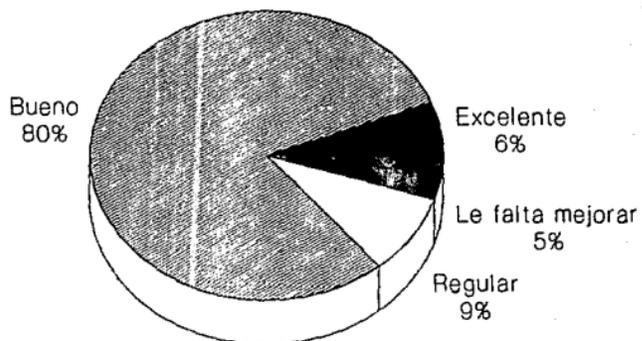
Oportunidad en la entrega de resultados



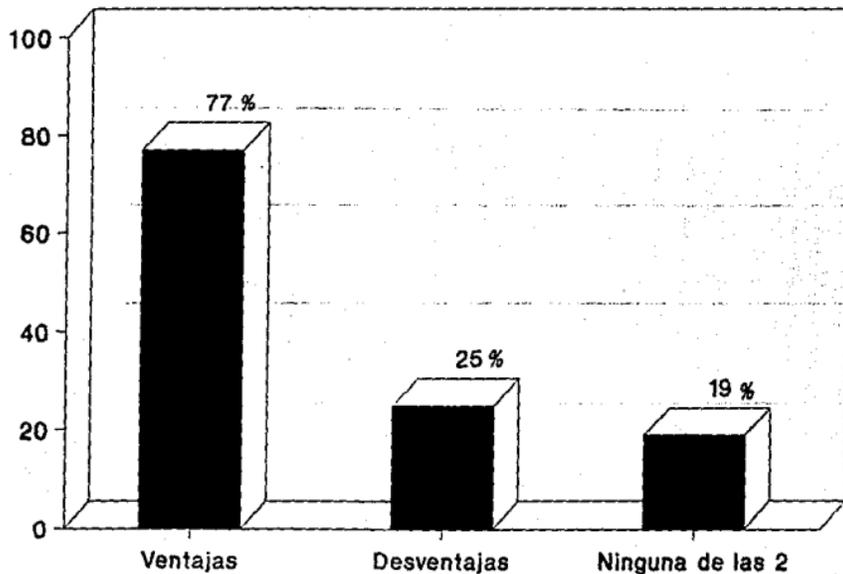
Confiabilidad en los resultados de los Exámenes



Cual es su opinion general del Laboratorio Oriente

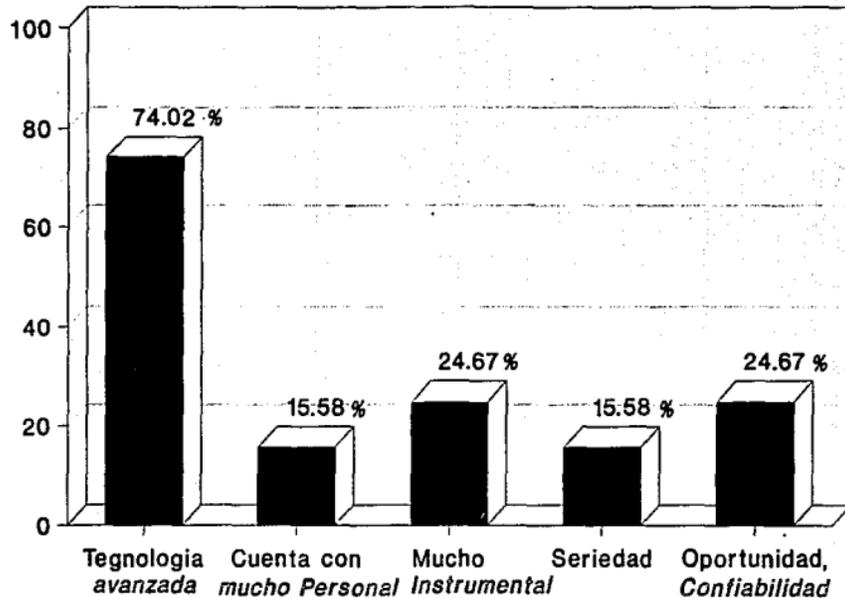


Considera que el Lab. Oriente Tiene
Ventajas o desventajas con otros Labs.

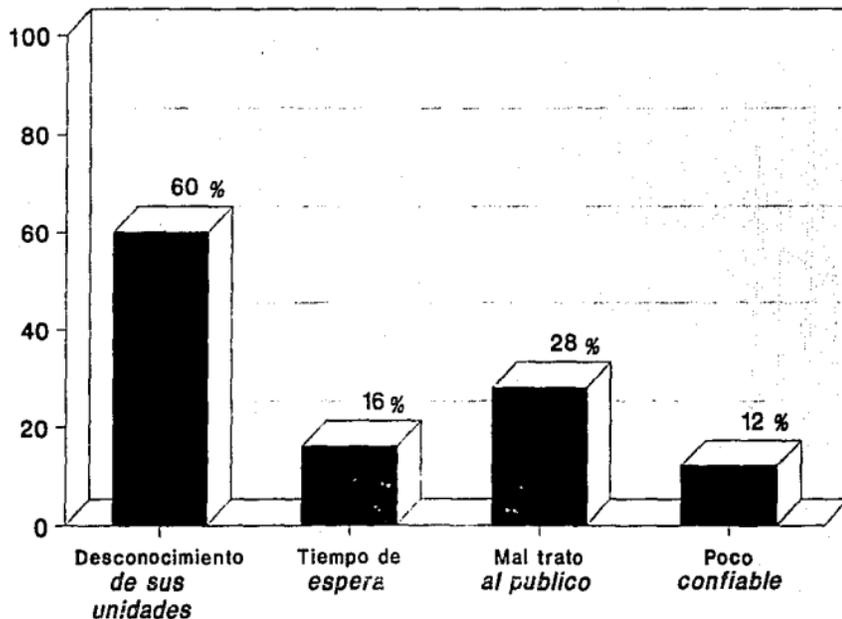


Cabe mencionarse que las dos gráficas siguientes, son expresadas en porcentajes, pero sólo integran a las personas que contestaron afirmativamente a dichas preguntas.

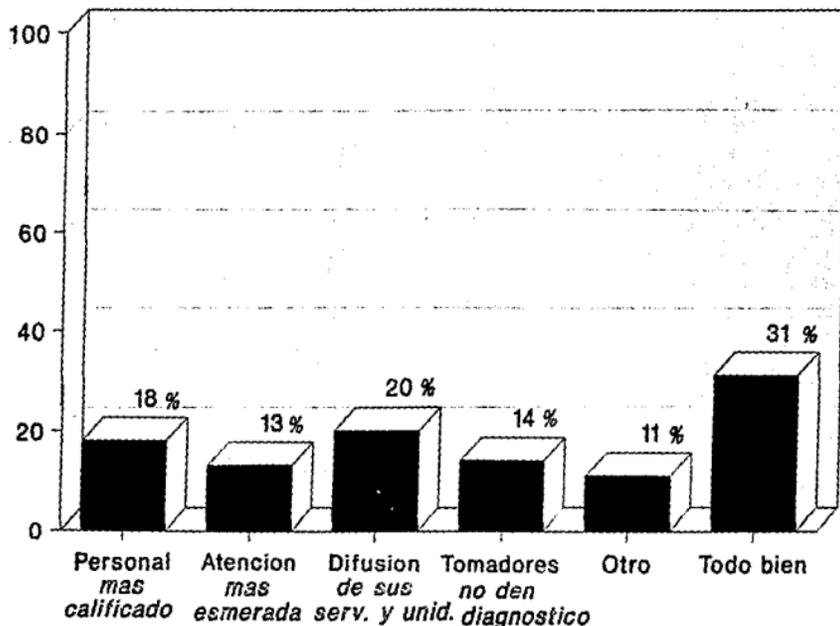
Que ventajas considera que tiene con respecto otros Laboratorios



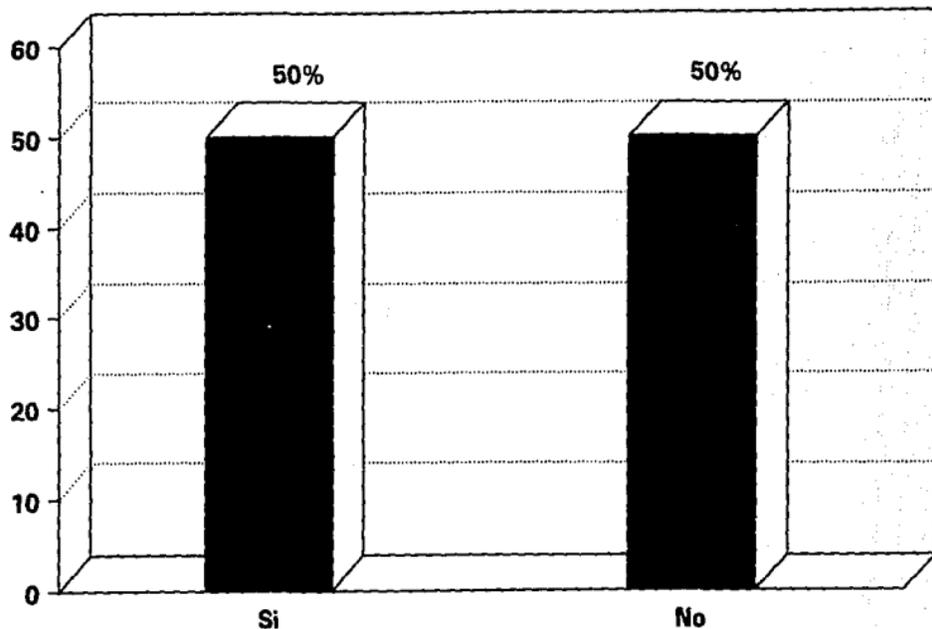
**Cuales son las desventajas que Ud. cree
tiene el Lab. Oriente en rel. con otros**



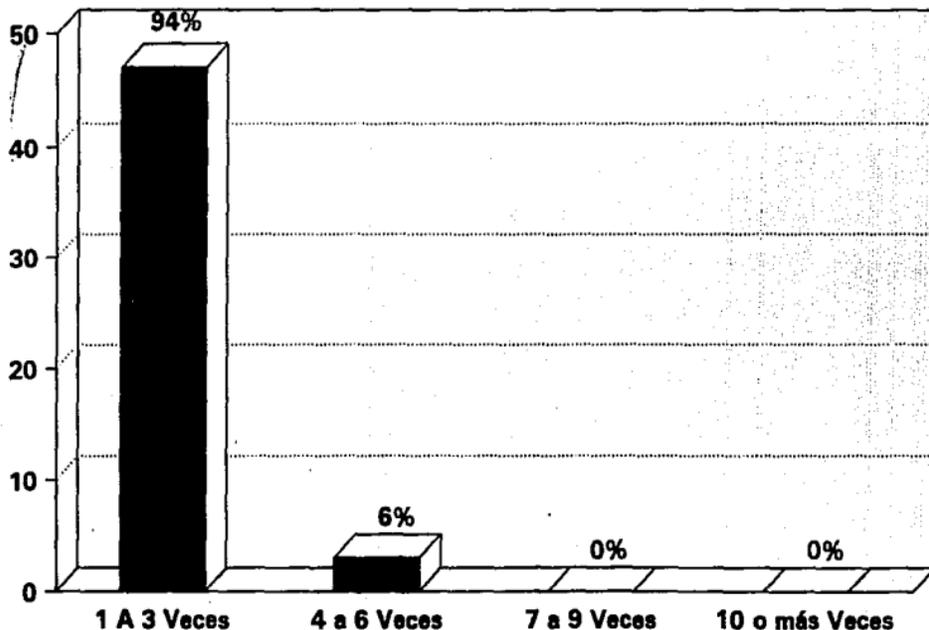
Que sugerencias haria para mejorar el servicio que presta el Lab. Oriente



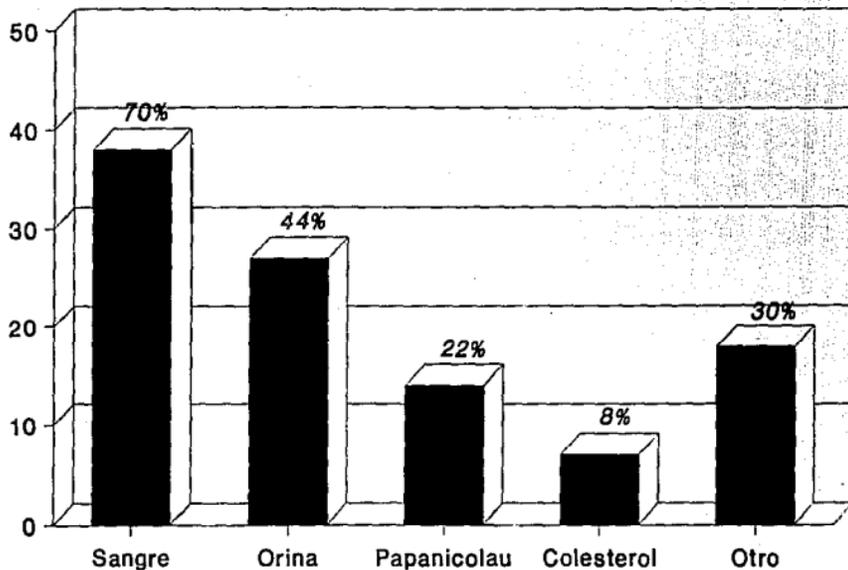
Le han practicado Análisis Clínicos en los últimos 12 meses



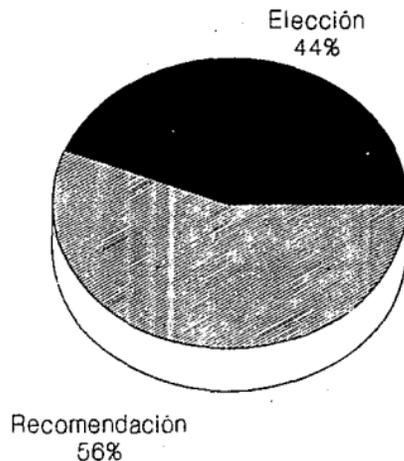
Cuántas veces les realizarán Análisis Clínicos en los últimos 12 meses



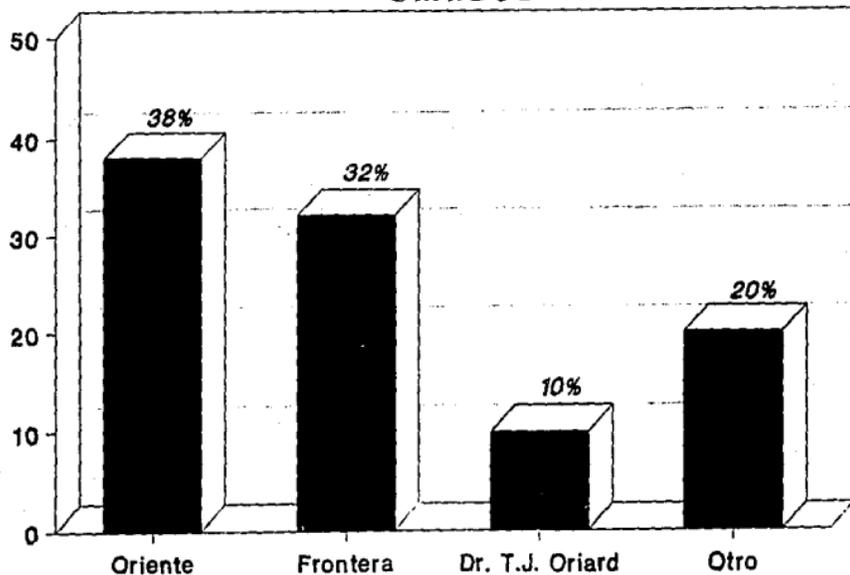
Que tipo de Analisis les han Practicado



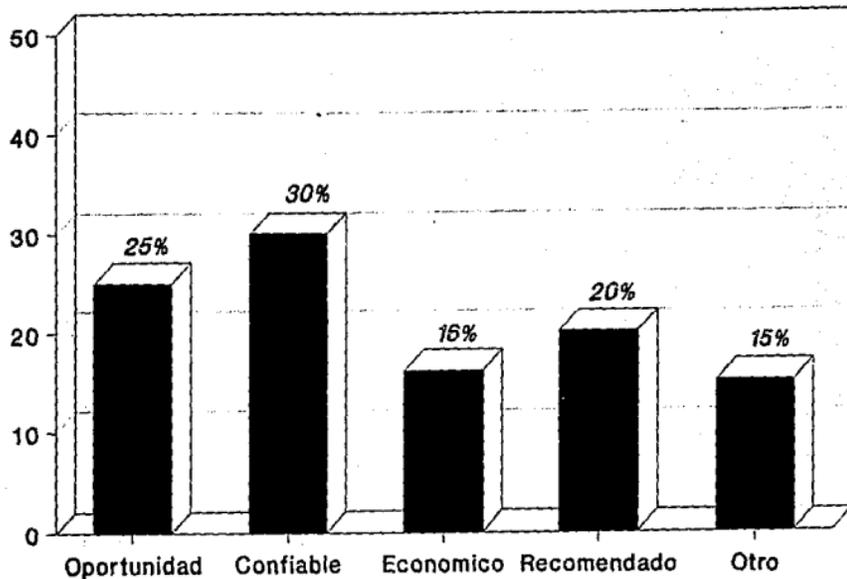
**Ud. eligió el Lab. donde le practicaron
los análisis o se lo recomendó el Dr.**



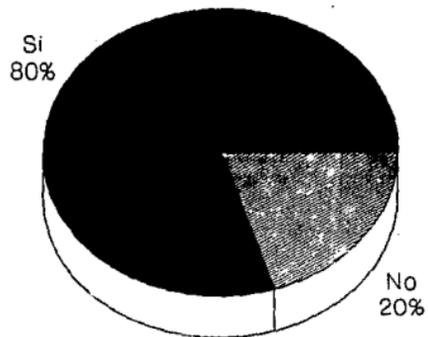
A que Laboratorio ha acudido con mas frecuencia a que le realicen estudios
Clinicos



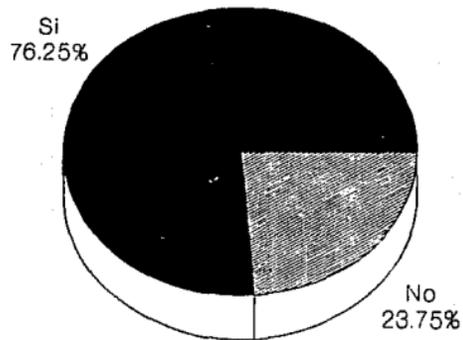
Porque razon a acudido a dicho Laboratorio



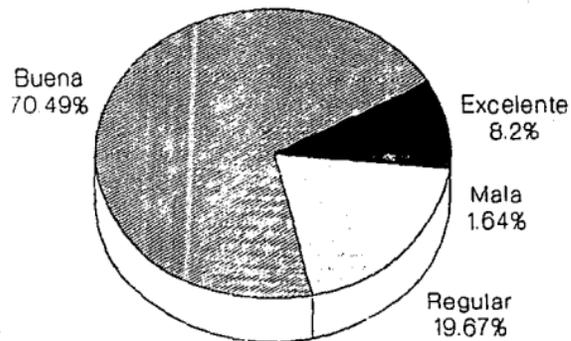
Conoce el Laboratorio Oriente



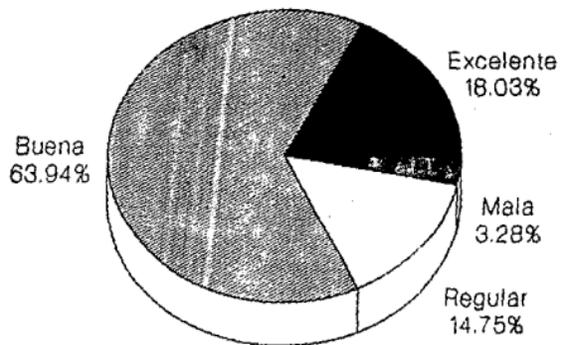
Se ha realizado Estudios ahí en los últimos dos años



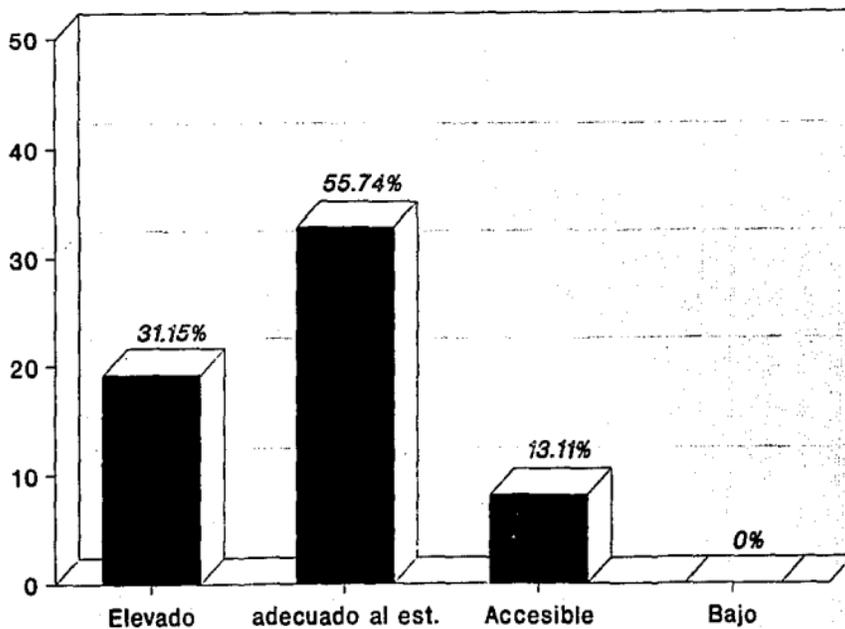
Que opinion tiene de la calidad de los Estudios que realiza el Lab. Oriente



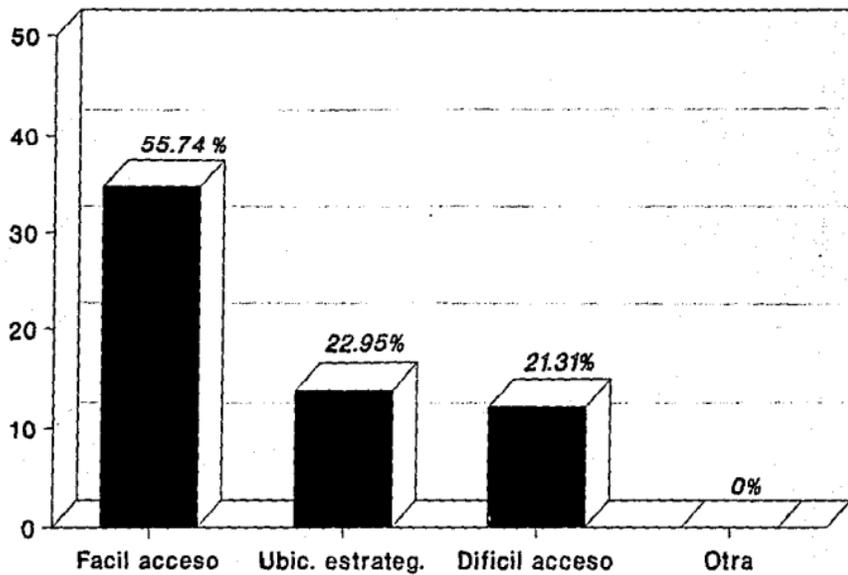
Como calificaria la atencion del Personal



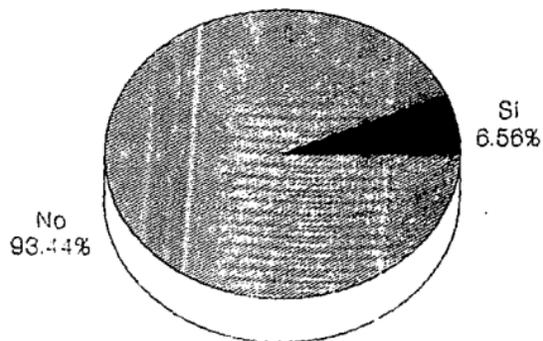
Como considera el costo de los estudios



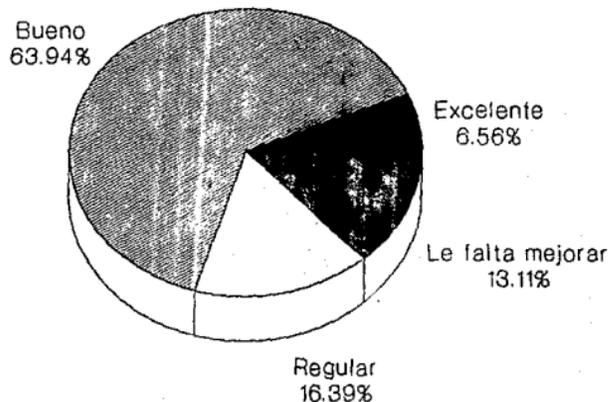
Cual es su opinion respecto a la localización de sus unidades



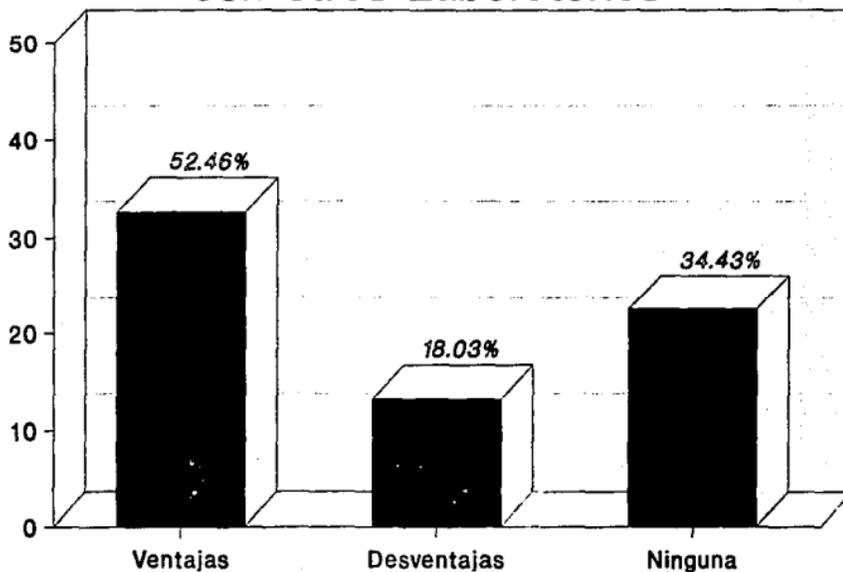
Ha tenido algun problema con los Estudios que se ha Realizado



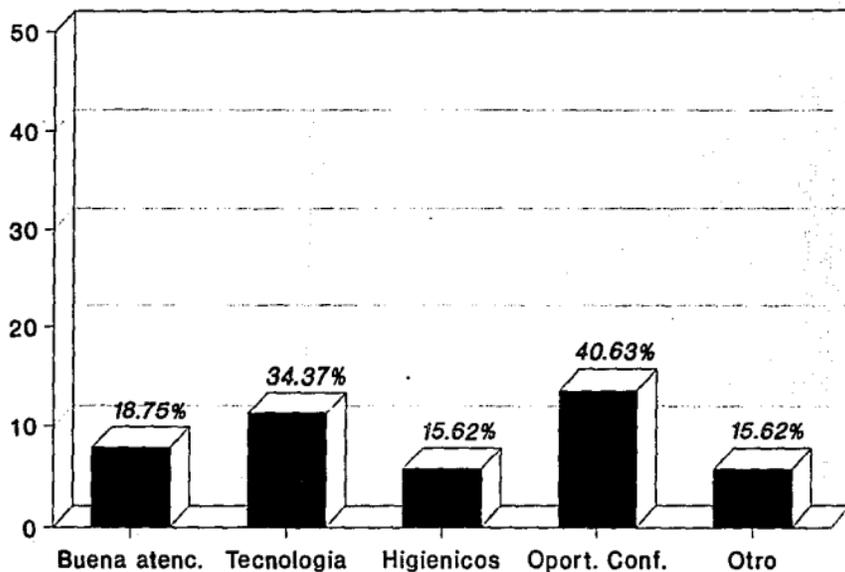
Cual es su opinion gral. acerca del Servicio que presta el Lab. Oriente



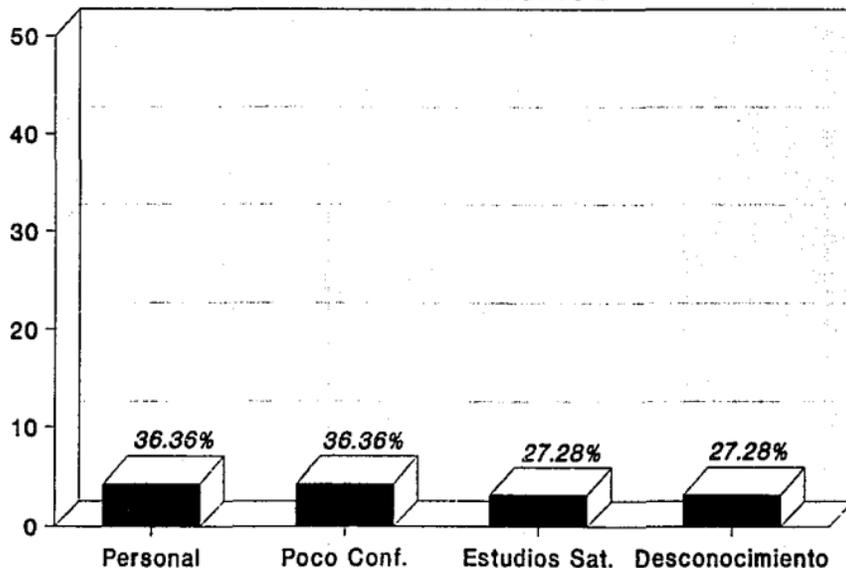
**Concidera que el Lab. Oriente tiene
Ventajas o desventajas en comparación
*con otros Laboratorios***



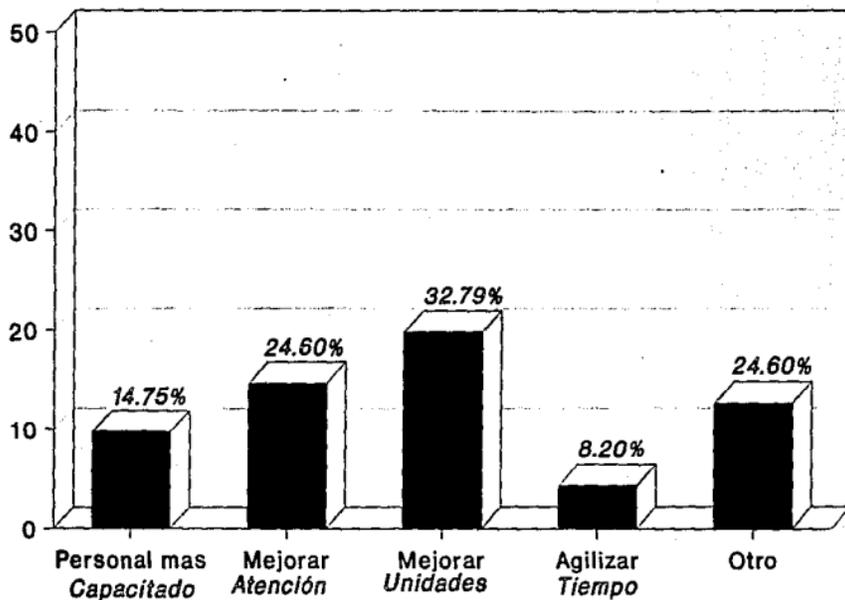
Que ventajas considera que tiene en comparación con otros Laboratorios



Cuales son las desventajas que cree que tiene el Lab. Oriente a comparación con *otros Laboratorios*



Que sugeriria para mejorar el servicio del Laboratorio Oriente



BIBLIOGRAFIA

- ARIAS, Galicia Fernando. Introducción a la Metodología de investigación en Ciencias de la Administración y del Comportamiento. Editorial-Trillas. 5ª edición. México, 1991. 323 pags.
- BARRETO, Gallardo María Teresita Mónica. Las Técnicas de Investigación de Mercados. Tesis para Licenciado en Administración. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM 1984.
- BRAIER. Diccionario Enciclopédico de Ciencias Médicas. 3ª edición. Volumen 2. Argentina, Buenos Aires, 1968.
- CHAIA, de Orta Irma. Apuntes tomados en su cátedra de Metodología de la Investigación.II. F.C.A. U.N.A.M. 1991.
- DIRECCION, General de Estadística y Proyectos Estratégicos. Sistema Estatal de Información Básica. Registro Nacional. Noviembre 1991. - México, D.F.
- EDITORES, Plaza & Janés S.A. Gran Enciclopedia Ilustrada Circulo. Barcelona España. 1986. Volumen 11.
- GONZALEZ, Buitrago José María. Tecnología y Métodos del Laboratorio Clínico. Salvat Editores S.A. Barcelona, España 1990. 394 pags.
- GONZALEZ, Reyna Susana. Manual de Redacción e Investigación. Editorial-Trillas. 4ª edición. México 1990. 204 pags.
- INSTITUTO, Nacional de Estadística Geografía e Informática. Resultados-Definitivos del XI Censo General de Población y Vivienda 1990. -- Distrito Federal, México 1991.

- INSTITUTO, Nacional de Estadística Geografía e Informática. Perfil sociodemográfico, XI Censo General de Población y Vivienda. México-1992.
- KINNEAR, Thomas C. - Taylor, James R. Investigación de Mercados. Un Enfoque Aplicado. Ed. Mc Graw Hill. 1ª edición en español. Bogotá - Colombia 1989. 737 pags.
- KOTLER, Philip. Mercadotecnia. 3ª edición. Editorial Prentice - Hall - Hispanoamericana S.A. México 1989. 745 pags.
- LIPSON, Harry A. - Darling John R. Fundamentos de Mercadotecnia. Textos y Casos. Editorial Limusa. México 1979. 1ª edición. 676 pags.
- MOUREY, V. Luis. Laboratorios Clínicos y Administración. Editado por -- Sistemas de Información Química y Biológica al Servicio de la Medicina y la Industria. México. 44 pags.
- PARDINAS, Felipe. Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias - Sociales. Ed. Siglo Veintiuno Editores. México 1985. 242 pags.
- PAREDES, Eldia. Guía para la Realización de Trabajos. Guía de estudios de la Escuela Nacional Preparatoria N° 7 " Ezequiel A. Chávez " - para la materia de Literatura Mexicana. México 1992.
- RUILOBA, Luis Fernando. Apuntes de su clase Investigación de Mercados. - F.C.A. U.N.A.M. México 1990.
- SISTEMA, Nacional de Salud. Boletín de Información Estadística. México - 1991.
- ZORRILLA, Arena Santiago. Introducción a la Metodología de la Investigación. Editorial Oceano. 6ª edición. México 1988.