

# INFORME DE ENCUESTA DE OPINIÓN DE USUARIOS DE LABORATORIOS SANIDAD ANIMAL DE RED SAG DE LABORATORIOS

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante el mes de febrero del año 2021, se diseñó y aplicó un cuestionario cuyo objetivo era recoger la opinión y evaluación de los usuarios directos con respecto al servicio entregado por los laboratorios de sanidad animal que componen la Red, en aspectos tales como trazabilidad de la muestra, tiempos de respuesta, confiabilidad de los resultados, actividades de capacitación entregadas.

La información obtenida permitirá identificar las oportunidades de mejora y fortalezas de la RED, y de esta manera planificar en caso necesario medidas de mejora que aporten al logro del objetivo planteado.

La encuesta constaba de 16 preguntas cerradas (múltiples y dicotómicas) y preguntas abiertas. Se diseñó usando la aplicación Forms de Microsoft <sup>MR</sup>. Se enviaron correos a la totalidad de los Directores Regionales, Encargados Regionales Pecuarios y a los Jefes de las Oficinas SAG. A estos últimos se les solicitó enviar la encuesta a los profesionales y técnicos que trabajan en terreno y que tenían dentro de sus funciones la toma y envío de muestras a los Laboratorios de la RED SAG.

## 2. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

La información obtenida relativa a la evaluación de los servicios que entrega la RED SAG en los diagnósticos y determinaciones de Sanidad Animal se analizó de la siguiente manera:

A los encuestados se les solicitó evaluar las distintas especialidades de los Laboratorios de Sanidad Animal de la RED SAG (Virología, Bacteriología, Patología, Parasitología) en aspectos tales como:

- Resguardo de muestras
- Confiabilidad de los resultados
- Tiempo de Respuesta
- Capacidad de resolución de problemas
- Capacidad de resolución de consultas técnicas

Cada una de estos aspectos debía ser evaluado en una escala de 1 a 7, correspondiendo el puntaje 1 a la evaluación Muy Malo y el puntaje 7 a Muy Bueno.

Para realizar el análisis se calculó el promedio de cada aspecto evaluado para cada Laboratorio del cual se contó con información. Las tablas que en las que se entrega la información contienen iconos de distinto color que señalan gráficamente según su color la clasificación de sus promedios. Los promedios superiores o iguales a 6.0 están señalados con el icono color verde (●), los promedios menores a 6.0 e iguales o mayores a 5.0 les corresponde el icono amarillo (●) y los promedios inferiores a 5.0 se señalan con un icono color rojo (●)

Se solicitó también a los encuestados indicaran para cada especialidad, el tiempo de respuesta promedio de las muestras enviadas en los últimos 18 meses, seleccionando en la encuesta el rango de días observado. Con esta información se calculó para cada Laboratorio la distribución de las respuestas según los rangos establecidos de tiempo.

Finalmente se calculó un índice que permitiera comparar los tiempos de respuesta entre laboratorios de la misma especialidad, a menor valor del índice menor el tiempo de respuesta promedio ponderado de cada laboratorio. Se clasificaron los valores de los índices en base al siguiente criterio:

Valores que se distribuyen en el tercio de menores valores; señalado con un icono color verde (●),

Valores que se distribuyen en el tercio medio de valores: Señalado con un icono amarillo (▲).

Valores que se distribuyen en el tercio superior de valores: Señalados con un icono color rojo (◆).

### 3. ANTECEDENTES GENERALES

Se recibieron un total de 123 cuestionarios contestados, finalizando el proceso el 3 de marzo del 2021.

Se recibieron respuestas de la totalidad de las regiones del país, siendo la Región de Valparaíso la que concentró el mayor número de encuestas recibidas (Tabla N°1). Al analizar la distribución de las encuestas según Sector SAG, del 91% de ellos se recibió al menos un cuestionario, la información por región se observa en Tabla N° 1.

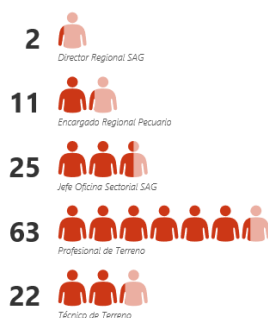
Tabla N° 1 Distribución de las encuestas contestadas según región y sector SAG de origen, Febrero, 2021

Regiones	N° encuestas	% de sectores con respuesta
Arica y Parinacota	6	100%
Tarapacá	2	100%
Antofagasta	5	100%
Atacama	3	100%
Coquimbo	2	100%
Valparaíso	28	100%
R. Metropolitana	4	80%
O'Higgins	5	100%
Maule	12	100%
Ñuble	8	100%
Bio Bio	8	80%
Araucanía	9	80%
Los Ríos	10	100%
Los Lagos	11	71%
Aysen	3	75%
Magallanes y Antártica Chilena	7	100%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>91%</b>

La distribución de los encuestados según su cargo evidenció que el 69% de ellos, corresponden a profesionales o técnicos que trabajan en terreno, seguidos por los Jefes de oficina que concentraron el 20% de las encuestas contestadas.

Diagrama N° 1 Distribución de las encuestas contestadas según cargo del encuestado, Feb 2021

#### N° ENCUESTAS SEGÚN CARGO



#### 4. ANÁLISIS INFORMACIÓN SOBRE LABORATORIOS DE SANIDAD ANIMAL

El 79% de los encuestados señaló que había enviado muestras a algún laboratorio de sanidad animal de la RED en los últimos 18 meses.

Para cada especialidad disponible en la RED SAG, cada encuestado evaluó los aspectos ya mencionado, solo en el caso que hubiera mandado muestra para la especialidad en los últimos 18 meses.

De las cuatro especialidades disponibles en los laboratorios de sanidad animal, las que recibieron un mayor número de evaluaciones fueron Bacteriología y Virología. Por otra parte, la especialidad con menor número de respuestas fue Parasitología (Tabla N°2).

Los resultados del análisis reflejan que el aspecto mejor evaluado fue resguardo de muestras y la confiabilidad de los resultados. En cambio, el tiempo de respuesta obtuvo los menores promedios en todas las especialidades.

Tabla N° 2 Promedio de la evaluación de los Aspectos considerados, según Especialidades disponibles en los Laboratorios de la RED SAG, Febrero 2021

Especialidad	Resguardo Muestra	Confiabilidad Resultado	Tiempo de Respuesta	Capacidad Resolución problema	Capacidad Resolución consultas técnicas	N° encuestas
Virología	● 6,5	● 6,6	● 5,9	● 6,3	● 6,2	92
Bacteriología	● 6,5	● 6,6	● 6,0	● 6,3	● 6,3	94
Patología	● 6,5	● 6,5	● 6,0	● 6,4	● 6,5	79
Parasitología	● 6,5	● 6,5	● 5,9	● 6,4	● 6,4	60
<b>Total general</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,0</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	

Con respecto a los tiempos de respuesta por Especialidad, se analizó la distribución de los rangos de tiempos definidos y se evidenció que, en las cuatro especialidades, el mayor número de respuestas se concentró en el lapso de 6 a 10 días. Los menores índices los obtuvo Patología y Parasitología, siendo Bacteriología la especialidad que obtuvo el mayor valor en el índice calculado.

Tabla N° 3 Distribución de tiempos de respuesta e índice, Laboratorios de RED SAG, Febrero 2021

Especialidades	Hasta 5 días	De 6 a 10 días	De 11 a 15 días	De 16 a 20 días	De 21 a 30 días	Más de 30 días	Índice
Virología	15,7%	42,7%	15,7%	9,0%	5,6%	11,2%	▲ 14,7
Bacteriología	8,7%	43,5%	19,6%	7,6%	12,0%	8,7%	◆ 20,2
Patología	10,4%	42,9%	15,6%	13,0%	7,8%	10,4%	● 10,6
Parasitología	15,5%	43,1%	15,5%	6,9%	6,9%	12,1%	● 13,0
<b>Laboratorios</b>	<b>12,6%</b>	<b>43,0%</b>	<b>16,6%</b>	<b>9,1%</b>	<b>8,1%</b>	<b>10,6%</b>	◆ 14,6

#### 4.1. Laboratorios de Virología
















El 74,8% de los encuestados (92) reconoció haber enviado muestras a algún laboratorio de virología de la RED SAG.

Los Laboratorios en donde está disponible la especialidad de Virología son Laboratorio de Coyhaique, Lo Aguirre y Punta Arenas.

Los promedios obtenidos por cada laboratorio en los aspectos evaluados se observan en la Tabla N° 4. En términos generales los 5 aspectos considerados fueron bien evaluado, obtenido los mayores promedios resguardo de las muestras y confiabilidad de los resultados. Por otra parte, el aspecto con menor promedio observado fue tiempos de respuesta.

El Laboratorio Lo Aguirre fue el que recibió un mayor número de evaluaciones. Las pocas evaluaciones recibidas para el laboratorio de Punta Arenas y Coyhaique se explican en parte a su alcance regional. Para estos dos laboratorios se debe considerar este análisis solo como referencia dado el bajo número de respuestas.




Tabla N° 4 Promedio de la evaluación de los Aspectos considerados, Laboratorios de Virología RED SAG, Febrero 2021

Especialidad Virología (n = 92)										N° encuestas	
Laboratorio	Resguardo Muestra		Confiabilidad Resultado		Tiempo de Respuesta		Capacidad Resolución problema		Capacidad Resolución consultas técnicas		
Laboratorio Coyhaique		4,0		2,0		2,0		1,0		1,0	1
Laboratorio Lo Aguirre		6,6		6,7		6,0		6,4		6,3	87
Laboratorio Punta Arenas		4,5		4,5		5,0		5,0		4,5	4
<b>Total general</b>		<b>6.5</b>		<b>6.5</b>		<b>5.9</b>		<b>6.3</b>		<b>6.2</b>	<b>92</b>

En relación a los tiempos de respuesta el mayor número de respuestas se concentró en la alternativa “De 6 a 10 días” con el 42,7% del total, sumando un total de 58,4% de las respuestas las alternativas que incluyen tiempos de respuesta entre los primeros 10 días. El índice general de los laboratorios de virología fue de 12,8 días.

La distribución de las evaluaciones por cada laboratorio de Virología de la RED SAG y el índice calculado se muestra en Tabla N° 5

Tabla N° 5 Distribución de tiempos de respuesta e índice, Laboratorios de Virología RED SAG, Febrero 2021





















VIROLOGÍA	Hasta 5 días	De 6 a 10 días	De 11 a 15 días	De 16 a 20 días	De 21 a 30 días	Más de 30 días	Índice	
Laboratorio Coyhaique	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%		35,0
Laboratorio Lo Aguirre	16,7%	44,0%	15,5%	9,5%	3,6%	10,7%		12,3
Laboratorio Punta Arenas	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%		17,8
<b>Total Laboratorios</b>	<b>15,7%</b>	<b>42,7%</b>	<b>15,7%</b>	<b>9,0%</b>	<b>5,6%</b>	<b>11,2%</b>		<b>12,8</b>

## 4.2. Laboratorios de Bacteriología

Un total de 94 encuestados habían enviado muestras hacia alguna unidad de Bacteriología pecuaria de la RED SAG, pertenecientes a los Laboratorios de Coyhaique, Lo Aguirre, Osorno y Punta Arenas. En la tabla N° 6 se observa los promedios obtenidos en los cinco aspectos evaluados.





El aspecto mejor evaluado fue la confiabilidad de los resultados con un promedio de 6,6 y el aspecto con más baja evaluación fue tiempos de respuesta con un 6,0. Los resultados de los Laboratorios de Coyhaique y Punta Arenas deben tomarse solamente como referencia por el bajo número de respuestas recibidas.

Tabla N° 6 Promedio de la evaluación de los Aspectos considerados, Laboratorio de Bacteriología SAG, Febrero 2021

Especialidad Bacteriología (n = 94)							N° encuestas
Laboratorio	Resguardo Muestra	Confiabilidad Resultado	Tiempo de Respuesta	Capacidad Resolución problema	Capacidad Resolución consultas técnicas		
Laboratorio Coyhaique	 5,5	 4,5	 5,0	 4,0	 4,0		2
Laboratorio Lo Aguirre	 6,6	 6,6	 6,0	 6,3	 6,4		65
Laboratorio Osorno	 6,7	 6,9	 6,3	 6,7	 6,6		23
Laboratorio Punta Arenas	 4,0	 4,5	 5,0	 5,0	 5,0		4
<b>Total general</b>	<b>6,5</b>	<b>6,6</b>	<b>6,0</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>		<b>94</b>

El 43,5% de los encuestado considera que las muestras enviadas para el diagnóstico bacteriológico en los últimos 18 meses tuvieron un tiempo de respuesta promedio entre los 6 y 10 días y el 62,8% considera que el promedio se situó entre los 6 y 15 días. La distribución de los tiempos de respuesta se observa en la Tabla N° 7. El índice calculado para la especialidad fue de 13,6.

Tabla N° 7 Distribución de tiempos de respuesta e índice, Laboratorio de Bacteriología de la RED SAG, Febrero 2021

Bacteriología	Hasta 5 días	De 6 a 10 días	De 11 a 15 días	De 16 a 20 días	De 21 a 30 días	Más de 30 días	Indice
Laboratorio Coyhaique	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	 2,5
Laboratorio Lo Aguirre	6,2%	46,2%	20,0%	6,2%	9,2%	12,3%	 14,2
Laboratorio Osorno	9,5%	42,9%	19,0%	14,3%	14,3%	0,0%	 12,3
Laboratorio Punta Arenas	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	 17,8
<b>Total Laboratorios</b>	<b>8,7%</b>	<b>43,5%</b>	<b>19,6%</b>	<b>7,6%</b>	<b>12,0%</b>	<b>8,7%</b>	<b>13,6</b>
















## 4.3. Laboratorios de Patología

Del total encuestados, 79 indicaron que habían enviado muestras para diagnóstico patológico en los últimos 18 meses.

El aspecto evaluado con mayor promedio fue resguardo de muestras y la confiabilidad de los resultados, y el con menor promedio fue tiempo de respuesta.

El laboratorio con mayor número de respuesta fue Lo Aguirre. Los Laboratorios de Osorno y Punta Arenas recibieron un bajo número de respuestas.




Tabla N° 8 Promedio de la evaluación de los Aspectos considerados, Laboratorios de Patología RED SAG, Febrero 2021

Especialidad Patología ( n = 79)							
Laboratorio	Resguardo Muestra	Confiabilidad Resultado	Tiempo de Respuesta	Capacidad Resolución problema	Capacidad Resolución consultas técnicas	N° encuestas	
Laboratorio Lo Aguirre	 6,5	 6,6	 6,0	 6,5	 6,5	68	
Laboratorio Osorno	 7,0	 6,7	 6,4	 6,9	 6,9	7	
Laboratorio Punta Arenas	 5,0	 5,0	 5,3	 5,0	 5,0	4	
<b>Total general</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,0</b>	<b>6,4</b>	<b>6,5</b>	<b>79</b>	

Los promedios de tiempos de respuestas estimados por los encuestados para esta especialidad se concentraron en el rango de 6 a 10 días con el 42,9% de las respuestas. El 58,5% de los encuestados estimó que el promedio del tiempo de respuesta estaba entre los 6 y 15 días. El índice de tiempo calculado para esta especialidad fue de 13,6

La distribución de las respuestas de los encuestados para los tiempos de respuestas se observa en la Tabla N° 9.
















Tabla N° 9 Distribución de tiempos de respuesta e índice, Laboratorios de Patología de la RED SAG, Febrero 2021

Patología	Hasta 5 días	De 6 a 10 días	De 11 a 15 días	De 16 a 20 días	De 21 a 30 días	Más de 30 días	Indice
Laboratorio Lo Aguirre	9,1%	40,9%	15,2%	15,2%	7,6%	12,1%	 14,3
Laboratorio Osorno	14,3%	42,9%	28,6%	0,0%	14,3%	0,0%	 11,1
Laboratorio Punta Arenas	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	 6,6
<b>Total Laboratorios</b>	<b>10,4%</b>	<b>42,9%</b>	<b>15,6%</b>	<b>13,0%</b>	<b>7,8%</b>	<b>10,4%</b>	<b>13,6</b>

#### 4.4. Laboratorios de Parasitología

El resguardo de las muestras y la confiabilidad de los resultados fueron los aspectos que obtuvieron los más altos promedio de evaluación. El aspecto que obtuvo menor promedio fue "Tiempo de Respuesta". El laboratorio Lo Aguirre fue el que obtuvo mayor número de respuestas (Tabla N° 10).

Tabla N° 10 Promedio de la evaluación de los Aspectos considerados, Laboratorios de Parasitología de la RED SAG, Febrero 2021.

Especialidad Parasitología( n = 60)							
Laboratorio	Resguardo Muestra	Confiabilidad Resultado	Tiempo de Respuesta	Capacidad Resolución problema	Capacidad Resolución consultas técnicas	N° encuestas	
Laboratorio Coyhaique	 7,0	 7,0	 6,5	 7,0	 7,0	2	
Laboratorio Lo Aguirre	 6,6	 6,6	 6,0	 6,5	 6,4	54	
Laboratorio Punta Arenas	 5,0	 5,0	 5,3	 5,0	 5,0	4	
<b>Total general</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>5,9</b>	<b>6,4</b>	<b>6,4</b>	<b>60</b>	

Con respecto a los tiempos de respuesta informados por los encuestados para las muestras enviadas a diagnóstico Parasitológico, se observó que el 43,1% de ellos, señala que el resultado estaba disponible entre los 6 y 10 días de enviado. El 58,6% señala que en promedio el resultado está disponible entre 1 y 10 días. Para esta especialidad se calculó un índice de 13.

Tabla N° 11 Distribución de tiempos de respuesta e índice, Laboratorios de Parasitología de la RED SAG, Febrero 2021

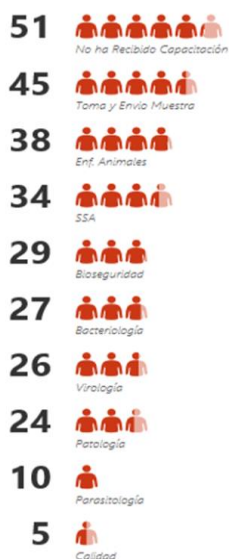
Parasitología	Hasta 5 días	De 6 a 10 días	De 11 a 15 días	De 16 a 20 días	De 21 a 30 días	Más de 30 días	Índice
Laboratorio Coyhaique	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5
Laboratorio Lo Aguirre	7,7%	46,2%	17,3%	7,7%	7,7%	13,5%	14,2
Laboratorio Punta Arenas	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9
<b>Total Laboratorios</b>	<b>15,5%</b>	<b>43,1%</b>	<b>15,5%</b>	<b>6,9%</b>	<b>6,9%</b>	<b>12,1%</b>	<b>13,0</b>

## 5. ANÁLISIS INFORMACIÓN SOBRE CAPACITACIÓN

Se consultó a los encuestados sobre las capacitaciones que habían recibido en los últimos 18 meses por parte de los Laboratorios de la RED SAG. El 41% señaló que no había recibido capacitación en el periodo consultado. Por otra parte, la temática sobre la cual se ha recibido más capacitación es Toma y Envío de muestras con el 36,6% de los encuestados, el resto de las temáticas abordadas en capacitación se observan el diagrama N° 2.

Diagrama N° 2 Número de encuestados por tema de capacitación recibida en los últimos 18 meses por parte de los Laboratorios de Sanidad Animal de la RED SAG, Febrero 2021

### CAPACITACIONES REALIZADAS



Al consultar sobre qué temáticas les gustaría recibir capacitación, los encuestados mostraron un gran interés en este tema, ya que, la gran mayoría nombró más de un tema requerido. Las principales solicitudes se centraron en la especialidad de Patología y sobre enfermedades animales cada una con más de 30% de selección por parte de los encuestados. La distribución del resto de las temáticas se observa en Tabla N° 12.

Tabla N° 12 Distribución de las capacitaciones realizadas y solicitadas por encuestados usuarios de la RED SAG de Laboratorios de Sanidad Animal, Febrero 2021

Temáticas de Capacitación	Realizada	Solicitada
No ha Recibido Capacitación	51	
Toma y Envío Muestra	45	29
Enf. Animales	38	41
SSA	34	15
Bioseguridad	29	19
Bacteriología	27	26
Virología	26	25
Patología	24	44
Parasitología	10	24
Calidad	5	14
Interpretación de resultados		4
Diagnóstico Molecular		3
Necropsia		2

## 6. ANÁLISIS INFORMACIÓN OPORTUNIDADES DE MEJORA Y FORTALEZA DE LA RED SAG

Finalmente, a cada encuestado se le solicitó enunciar oportunidades de mejora para la RED y fortalezas identificadas en el sistema.

### 6.1. Oportunidades de Mejoras

Las opiniones de los encuestados con respecto a las oportunidades de mejora se agruparon según temática para facilitar el análisis. A continuación, se entrega la información de las opiniones que concentraron los mayores porcentajes de opinión.

La oportunidad de mejora más nombrada por los usuarios fue mejorar el tiempo de respuesta (24%), situación que coincide con la evaluación realizada a este aspecto en las distintas especialidades en esta encuesta en donde se observaron los menores promedios en comparación a los otros aspectos evaluados.

El segundo requerimiento observado fue la posibilidad de aumentar las capacitaciones a los sectoriales, necesidad que se ve reflejada en el gran y variado interés que se evidenció en las respuestas relacionadas con capacitación.

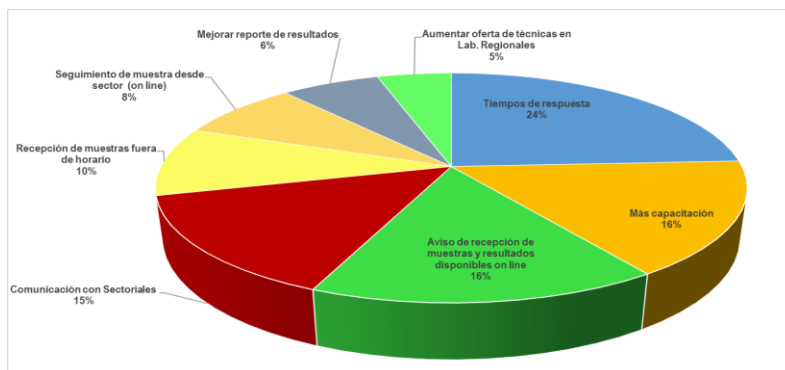
Con respecto a la comunicación, coordinación y flujo de la información se mencionaron cuatro aspectos que se engloban en esta temática, es así como la solicitud de implementar un sistema que informe por correo al usuario en el momento que se recepciona la muestra y cuando esté disponible el resultado en la plataforma fue nombrada por el 16% de los encuestados, la mejora de la comunicación y coordinación de parte de la RED con los sectores concentró el 15% de las observaciones, la posibilidad de realizar seguimiento de las muestras desde la plataforma por parte del funcionario de terreno con un 8% y mejorar los reportes de resultados fue mencionado por el 6% de los encuestados.

Otro aspecto que fue levantado como oportunidad de mejora por el 10% de los encuestados es la posibilidad de aumentar el horario de recepción de muestras pudiendo contar con un sistema de turnos que permita la recepción todos los días de la semana y en horario más extendido.

Finalmente se evidenció que la posibilidad de aumentar la oferta de técnicas diagnósticas disponibles en los Laboratorios regionales fue identificado como mejora por el 5% de los encuestados.

En el Gráfico N° 1 se observa la distribución de principales temáticas observadas como oportunidades de mejora por parte de los encuestados.

*Gráfico N° 1 Distribución de las oportunidades de mejoras señaladas por los encuestados usuarios de la RED SAG de Laboratorios de Sanidad Animal, Febrero 2021*



## 6.2. Fortalezas

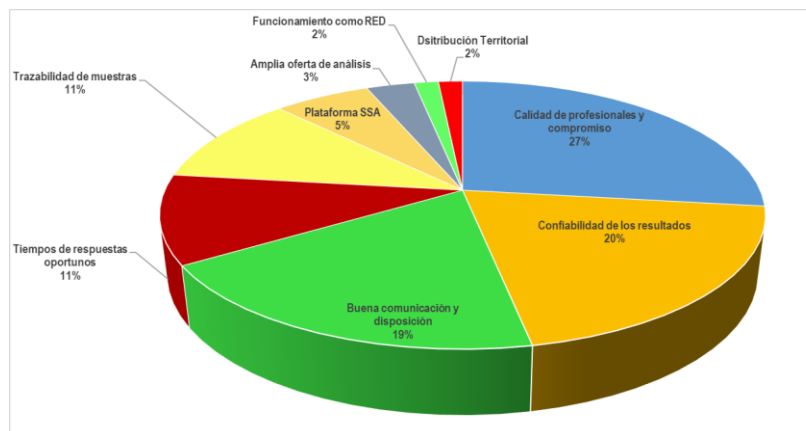
Al consultar sobre las fortalezas de la RED SAG de Laboratorios de Sanidad Animal, el 27% de las observaciones resaltaron la calidad técnica y compromiso de los profesionales que trabajan en la RED SAG, destacando así también la confiabilidad de los resultados (20%), situación que coincide con la evaluación realizada para cada especialidad en el cuestionario, en donde la confiabilidad de los resultados siempre fue de los aspectos con mayores promedios obtenidos.

Dentro de otras fortalezas con mayor porcentaje de respuestas fue la buena comunicación y disposición de apoyar a los usuarios directos, el tiempo de respuesta oportuno con un 11%, mismo porcentaje observado para la trazabilidad de las muestras.

Fueron mencionadas con una menor frecuencia la plataforma SSA (5%), la amplia oferta de análisis de la Red SAG, (3%) el funcionamiento como RED y la amplia distribución territorial con un 2% respectivamente.

En el gráfico N° 2 se muestra la distribución de las opiniones sobre fortalezas detectadas por los usuarios

*Gráfico N° 2 Distribución de las Fortalezas señaladas por los encuestados usuarios de la RED SAG de Laboratorios de Sanidad Animal, Febrero 2021*



## 7. CONCLUSIONES

El 79% de los encuestados había enviado muestras para diagnóstico de las especialidades de sanidad animal en los últimos 18 meses.

La confiabilidad de los resultados y el resguardo de las muestras fueron los aspectos mejor evaluados en esta encuesta, obteniendo los más altos promedios en todas las especialidades.

La capacidad de resolver problemas inherentes al proceso de la muestra y la resolución de dudas técnicas fueron muy bien evaluados por los encuestados en la totalidad de las especialidades obteniendo en todas ellas promedios iguales o superiores a 6,2.

El tiempo de respuesta fue el aspecto que logró el menor promedio de evaluación en el promedio general, así como en cada especialidad.

No se observaron diferencias importantes entre las 4 especialidades en la evaluación de su tiempo de respuesta

El rango de promedio de tiempo de respuesta de 6 a 10 días, concentró el mayor número de respuestas en las 4 especialidades

El 41% de los encuestados indica que no ha recibido ninguna capacitación por parte de los Laboratorios de la RED SAG en los últimos 18 meses.

La temática para la cual se informa mayor número de encuestados capacitados es para Toma y envío de muestras (36,6%).

Se observó un gran interés y necesidad de capacitación por parte de los encuestados ya que la gran mayoría hace referencia a más de un tema requerido para capacitar. Las temáticas más frecuentemente nombradas son: Patología y Enfermedades animales. Es interesante destacar la solicitud de algunos encuestados en capacitación en interpretación de resultados.

Dentro de las oportunidades de mejora la más frecuentemente nombrada por los encuestados están: tiempo de respuestas, entregar más capacitación a usuarios directos, mejorar el flujo de información.

Las fortalezas identificadas por los usuarios encuestados fueron principalmente, la calidad y compromisos de los profesionales y la confiabilidad de los resultados.