



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Norma Técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la
calidad de servicio del laboratorio del Centro de Salud
Tambo, Ayacucho 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

De La Cruz Huarcaya, Yakilim Rosio

ASESORA:

Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

SECCIÓN:

Ciencias de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ–2018

Página del Jurado

.....
Dr. Edwin huarancca rojas

Presidente

.....
Mg. Jorge Luis Meléndez Rosales

Secretario

.....
Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

Vocal

A mis padres Teodoro y Susana quienes me han apoyado, para llegar a esta instancia de mis estudios; y a la memoria de mis hermanos Clifor y Karina que desde el cielo me ilumina.

Yakilim

Agradecimiento

Al esfuerzo y desprendimiento del Ing. César Acuña Peralta, fundador de la Universidad César Vallejo, quien ha hecho posible la posibilidad de culminar con los estudios de posgrado.

A los formadores de la Universidad César Vallejo del Programa de Posgrado, por su sapiencia y experiencia en el desarrollo de los cursos de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

A la Mg. Maritza Rodríguez Lizana, por su profesionalismo y paciencia demostrada a lo largo de todo el proceso de asesoramiento del trabajo de investigación.

A los profesionales que laboran en el Centro de Salud de Tambo, por su apoyo constante y colaboración desinteresada en todo el proceso de ejecución del trabajo de investigación.

La autora

Declaratoria de Autenticidad

Yo, De La Cruz Huarcaya, Yakilim Rosio, identificada con DNI N° 44499045, estudiante del Programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Norma Técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio del laboratorio del Centro de Salud Tambo, Ayacucho 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, enero 2018



.....
De La Cruz Huarcaya, Yakilim Rosio

DNI N° 44499045

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Norma Técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio del laboratorio del Centro de Salud Tambo, Ayacucho 2017”; con la finalidad de analizar la relación entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Norma Técnica de Salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01.....	22
1.3.1.1. Instrumento de gestión Técnico Administrativo	22
1.3.1.2. Instrumento de gestión Técnico Asistencial	24
1.3.2. Calidad de Servicio en Salud del laboratorio	26
1.3.2.1. Calidad	27
1.3.2.2. Calidad en servicios de salud.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2.3. Documentos de gestión calidad.....	28
1.3.2.4. Necesidades y Satisfacción de los Usuarios	29
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos.....	34
II. MÉTODO	35

2.1.	Diseño de investigación	36
2.2.	Variables, operacionalización.....	36
2.2.2.	Operacionalización.....	37
2.3.	Población y muestra	38
2.3.1.	Población	38
2.3.2.	Muestra	38
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.4.1.	Técnicas	39
2.4.2.	Instrumentos	39
2.4.3.	Validez	39
2.4.4.	Confiabilidad	40
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	40
2.6.	Aspectos éticos.....	41
III.	RESULTADOS	42
3.1.	A nivel descriptivo	43
3.2.	A nivel inferencial	47
3.2.1.	Prueba de hipótesis	48
3.2.1.1.	Para la hipótesis general.....	48
3.2.1.2.	Para la hipótesis específica 1	50
3.2.1.3.	Para la hipótesis específica 2.....	52
IV.	DISCUSIÓN	54
V.	CONCLUSIONES.....	58
VI.	RECOMENDACIONES	60
VII.	REFERENCIAS	62

ANEXOS

Instrumentos

Validez y confiabilidad

Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo Analizar la relación entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017. El tipo de investigación asumido fue el no experimental y el diseño que permitió la contrastación de hipótesis fue el descriptivo correlacional transversal. La metodología utilizada corresponde al enfoque cualitativo. La población estuvo conformada por 90 usuarios externos del Centro de Salud de Tambo y la muestra fue de 73 unidades de estudio. La técnica utilizada en el recojo de información fue el encuesta y el instrumento que ha permitido el registro de datos fue el cuestionario. El recojo, procesamiento, análisis e interpretación de datos demandó la elaboración de tablas estadísticas, así como el cálculo de estadígrafos descriptivos de dispersión y correlación. Los resultados registran que, el 47,9% (35) de encuestados considera que la calidad del servicio que ofrece el Centro de Salud de Tambo es regular, mientras que en ese mismo porcentaje consideran que la Norma Técnica N° 072 a veces se cumple. Las conclusiones afirman que, existe relación directa fuerte entre el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017, en la medida que el $\tau_b=0,617$, mientras que el $p\text{-valor}=0,000$ razón por la cual se ha asumido la hipótesis alterna y se ha rechazado la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Palabras claves:

Norma técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP, calidad del servicio

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the relationship between compliance with Health Technical Standard N ° 072-2008 MINSA / DGSP V.01 and the quality of service provided in the laboratory of the Tambo Health Center, 2017. The type of research assumed was the non-experimental and the design that allowed the testing of hypotheses was the transversal descriptive correlational. The methodology used corresponds to the qualitative approach. The population consisted of 90 external users of the Tambo Health Center and the sample was of 73 study units. The technique used in the collection of information was the questionnaire and the instrument that allowed the data to be recorded was the questionnaire. The collection, processing, analysis and interpretation of data required the preparation of statistics tables, as well as the calculation of descriptive statistics of dispersion and correlation. The results show that, 47.9% (35) of respondents consider that the quality of the service offered by the Tambo Health Center is regular, while in that same percentage they consider that Technical Standard N ° 072 is sometimes met. The conclusions state that there is a strong direct relationship between compliance with Health Technical Standard N ° 072-2008 MINSA / DGSP V.01 and the satisfaction of the user that is provided in the laboratory of the Tambo Health Center, 2017, in the as the $\tau_b = 0.617$, while the $p\text{-value} = 0.000$ reason why the alternative hypothesis has been assumed and the null hypothesis has been rejected, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%.

Key words:

Technical standard N ° 072-2008 MINSA / DGSP, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Organización Mundial a través del trabajo de investigación de Kruk, et al.(2017) en referencia a la calidad de atención en el sector salud, registraron los resultados para 2 594 y 11 402 observaciones de consultas médicas de atención, como la mejor calidad de atención en los centros con mayor personal en salud y mejores equipos e inferior para los médicos y asistentes clínicos que para los enfermeros. En conclusión los centros que tienen una mejor gestión de sus recursos ofrecen una atención de mejor calidad, sin diferencias entre médicos y enfermeros o entre centros mejor o peor equipados. Por lo que se observó que, los centros privados superaron la calidad de los servicios en comparación a los públicos.

La calidad de atención en salud en el Perú se da hace aproximadamente veinte años, en donde se llegó a lograr la formación del Sistema de Acreditación de Hospitales en el año 1996, tras procesos documentario y viendo la necesidad de mejorar la calidad de servicio en salud; se toma esta decisión en coordinación con las Organizaciones de Salud bajo la conducción del Ministerio de Salud. (MINSa, 2010)

Simultáneamente se presentaron, proyectos de salud de desarrollo sanitario implementados en diversas regiones del Perú poniendo interés en la implementación sobre la calidad de la atención asistencial que se brindan en los servicios de salud, observando que no dan lugar a la ejecución de estas experiencias en los diferentes niveles de atención en salud, casi siempre quedan limitadas la realización de estos proyectos, por la cual limita hacer de conocimiento la realidad. (MINSa, 2010)

Se aprobó Política Nacional con referencia a la Calidad en Salud en el Perú, en cumplimiento sectorial, en donde establecen conjunto de orientaciones referidas a la Autoridad Sanitaria, las Organizaciones gubernamentales de Salud y la Ciudadanía, con la finalidad a mejorar la calidad de la atención provista por las Organizaciones de Salud del sector; en la donde se menciona en la política, la Organización de Salud, los

establecimientos de salud, define que estas “Toman como ejemplo el sistema de la gestión de la calidad para establecer y dirigir las diversas estrategias con la finalidad de implementar Políticas de Calidad, mediante procesos organizacionales, que orientan al progreso de una cultura que está abocada en las personas y que toma a la mejora continua como un objetivo primordial”. (MINSa, 2010)

Dentro de este contexto y considerando el importante rol que desempeñan los laboratorios de análisis clínicos dentro del sistema sanitario nacional mediante la Resolución Ministerial N° 627-2008/MINSa se aprobó la NTS N° 072-2008-MINSa/DGSP- V.01 “Norma Técnica de Salud de la UPS de Patología Clínica, la misma que tiene como finalidad “Acrecentar la calidad de la atención que se da en las unidades productoras de servicios de Patología Clínica de los establecimientos públicos y privados del Sector Salud” y como objetivo general “Estandarizar los procesos para una buena organización y el funcionamiento de la UPS de Patología Clínica, que permita una correcta gestión de la misma” precisando la necesidad que las unidades productoras de servicio de Patología Clínica cuenten con los instrumentos de gestión a nivel Técnico Administrativo y Técnico Asistencial. (MINSa, 2008)

Sin embargo, a raíz de laborar en el centro de salud de Tambo, se pudo comprobar que la implementación y conocimiento de la NTS N° 072-2008-MINSa/DGSP V.01. es insipiente por lo que se plantea el presente trabajo a fin de relacionar dicha norma con la calidad de atención que se brinda en el servicio de laboratorio y contribuir en mejora de calidad de atención. (MINSa, 2008).

1.2. Trabajos previos

Respecto al tema de investigación se tiene estudios internacionales como Ávila y Malambo (2013). Desarrollo un estudio de investigación titulado, Evaluación de la Calidad y satisfacción de los Servicios de Salud que brinda el laboratorio clínico del centro de salud con cama Vitalicio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2013. Que tiene como objetivo principal Evaluar la calidad de los servicios de salud que

brinda el laboratorio clínico del ESE Centro de Salud Con Cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento- Bolívar en el primer semestre del año 2013, con el fin de mejorar la accesibilidad y funcionamiento. La muestra escogida fue de 141 pacientes y 6 trabajadores activos de la institución. Se elaboró tres formularios de encuestas con el fin de medir el grado de satisfacción de los pacientes y clientes internos y su evaluación sobre algunos aspectos del Laboratorio clínico. El principal resultado que se halló fue que el laboratorio no cumple con los requerimientos físicos ni de recurso humano como para brindar un servicio de calidad.

Rojas (2012). Evaluación de la calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico Hospitalario en Costa Rica. Dicha investigación tuvo como objetivo evaluar la Calidad en Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital México, entre los meses de junio a agosto del 2012. Es un estudio exploratorio cuantitativo en el cual se llegaron a formular un cuestionario a 369 personas entre los meses de junio a agosto 2012. En donde se utilizaron análisis descriptivo de las variables registradas con la finalidad de determinar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio de Hematología del Hospital México. Se concluyó que el cumplimiento de las necesidades del usuario Interno y Externo debe ser evaluado continuamente, para mejorar la Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico del Hospital México.

Molero, et. al.(2012). Gestión de la Calidad de atención en laboratorios clínicos de Hospitales Públicos en Maracaibo, Venezuela. El Objetivo de dicho estudio es Evaluar la gestión de calidad de laboratorios desde el punto de vista de los usuarios externos, llegando a determinar la calidad en que están relacionadas con su satisfacción de sus expectativas y con las características demográficas. El trabajo es descriptivo, con una muestra de 1875 usuarios de consulta ambulatoria que se atendieron en los laboratorios de hospitales públicos tipo III y IV ubicados en el área metropolitana del Estado Zulia, durante octubre a diciembre de 2012. El instrumento fue encuestas validadas. Para el análisis estadístico, se empleó distribución de frecuencias, análisis multivalente y análisis de la varianza. Los resultados ayudaron tomar acciones para evaluar el grado de mejoramiento de los servicios y las metas propuestas

en mejorar la calidad de atención, acciones que formarán un programa de aseguramiento de la calidad conforme las normativas internacionales.

Riveros (2013). Satisfacción en servicios públicos de salud. Caso de un hospital del sur de Chile. Universidad de Zaragoza (España). Dicho trabajo estudió la satisfacción de los clientes de un hospital del sur de Chile, a través de los usuarios sobre distintos aspectos de gestión y elementos del servicio. El objetivo final para el trabajo fue implementar cambios para mejorar el sistema, fue recolectado los datos a base 36 encuestas, en donde se utilizó el análisis estadístico factorial exploratorio y el análisis de regresión, para poder obtener el mayor factor de satisfacción. El trato del personal del hospital a los usuarios y pacientes tuvo mayor incidencia en cuanto a la satisfacción con diferentes aspectos de la gestión del establecimiento hospitalario. Así como también se evidenció además que los tiempos de atención al usuario es el aspecto del servicio que mayor incide en la satisfacción total recibida.

Se realizaron revisiones necesarias de estudios nacionales referida a la NTS N° 072-2008-MINSA/DGSP- V.01 “Norma Técnica de Salud de la UPS de Patología Clínica, y calidad de atención en servicios de laboratorio, la cual solo se realizó un trabajo referido al tema, pero se hace mención de trabajos de investigación en semejantes a calidad.

Arauco (2014) en su trabajo de investigación “Cumplimiento de la Norma técnica en salud N°072 en la unidad productora de servicios de patología clínica del Hospital de Chancay y SBS-Lima, Perú”, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Tecnología Médica en el Área de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se realizó un estudio descriptivo, transversal y prospectivo, utilizando el instrumento de recolección de datos consistió en una lista de verificación en el cual se detallaba cada requisito de la Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Patología Clínica (NTS N° 072- MINSA/DGSP-V.01) y que fue calificado cada requisito por el evaluador como “cumple” o “no cumple”; llegando a la conclusión que el cumplimiento global de la Norma Técnica en Salud N° 072 (NTS N°072 –MINSA/DGSP - V

0.1) fue hallado de 76,39 %, debido a la falta de una escala de porcentajes expresada por la misma norma, no se puede determinar si el cumplimiento hallado es adecuado u óptimo; así como también el desconocimiento por parte del personal y los responsables, impide que estos desarrollen una valoración crítica del contenido de la Norma Técnica en Salud N° 072 (NTS N° 072 – MINSA/DGSP - V 0.1) y sean capaces de reclamar sus derechos, los deberes del establecimiento de salud o cuestionar sobre las atribuciones otorgadas a otros profesionales.

Becerra (2012). Realizó el trabajo de investigación en “Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Basada en la Norma ISO 9001: 2000 en una empresa de servicios”, con la finalidad de optar el Título Profesional de ingeniera industrial. El instrumento utilizado fue encuesta y el método que se utilizó, fue la elaboración del Plan de Actividades con el objetivo de Implantar el SGC, tomando en cuenta el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000. Finalmente se llegó a implantar el sistema de gestión de calidad ISO 9001 versión 2000 en INVERSIONES LA CRUZ, en la cual se concluyó exitosamente con resultados favorables realizada por consultores externos.

Angulo (2012). Realizó el trabajo de investigación en “Diseño de un Manual y Procedimientos para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en Farmacia o Botica” con la finalidad de optar al título profesional de Químico Farmacéutico. Se utilizó la metodología consistió en fijar cinco fases consecutivas, identificando inicialmente las normas legales aplicables al servicio, la interacción de los procesos, la correspondencia de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), con la ISO 9001:2008; la Política de la Calidad, la identificación del alcance, los clientes, los proveedores, las exclusiones, los programas de gestión y las competencias del personal; con la finalidad de elaborar la documentación. Los resultados indican la elaboración de catorce Procedimientos de Gestión, dos Manuales de Gestión y documentos operativos.

Respecto al tema de investigación se tiene estudios locales como

De La Cruz (2013). En su trabajo de investigación titulado Diagnostico e Implementación de la NTS N° 072- 2008 MINSA/DGSP V.01 en el Área de Microbiología de la UPS del Hospital Regional de Ayacucho, 2013. El trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de implementación de la NTS N° 072-2008-MINSA/DGSP V.01 en el área de microbiología de la UPServicios de Patología Clínica del Hospital Regional de Ayacucho, el tipo de investigación fue descriptivo observacional y proponer planes de mejora a fin de lograr su adopción total. El de tipo investigación fue descriptivo observacional, le metodología utilizada fue check list concluyendo que el nivel de implementación en los requisitos técnicos administrativos y asistenciales fue escaso ya que se encontró en un 5% de conformidad y un 95% de no conformidades, por tanto se elaboró los planes de mejora y finalmente la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (manuales, procedimientos, instructivos y formatos de gestión de calidad), implementando en un 36% en documentación exigida por la norma nacional para mejorar la calidad de atención en el área de estudio.

Huayta (2013). En su trabajo de investigación titulado Diagnostico e Implementación de la NTS N° 072- 2008 MINSA/DGSP V.01 en el Área de Bioquímica de la UPS de Patología Clínica del Hospital Apoyo de Huanta, 2013. El presente estudio tuvo como objetivo conocer el nivel de implementación documentaria de la NTS N° 072-2008-MINSA/DGSP V.01 en el área de Bioquímica de la UP Servicios de Patología Clínica del Hospital Apoyo de Huanta, el tipo de investigación fue descriptivo observacional y proponer planes de mejora e implementación documentaria de gestión de calidad, a fin de lograr su adopción total. El de tipo investigación fue descriptivo observacional, le metodología utilizada fue check list concluyendo que el nivel de implementación en los requisitos técnicos administrativos y asistenciales fue escaso ya que se encontró en un 25% de conformidad y un 75% de no conformidades, por tanto se elaboró los planes de mejora y finalmente la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (manuales, procedimientos, instructivos y formatos de gestión de calidad), implementando

en un 70% en documentación exigida por la norma nacional para mejorar la calidad de atención en el área de estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Laboratorio Clínico y las Normas de Calidad:

ISO para los Laboratorios Clínicos: 9000, 17025 y 15189

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) federación de alcance mundial integrada por 130 países. Auditores internos del Perú (2014).

La ISO es una organización no gubernamental que fue creada en 1947. La finalidad de la organización es promover la estandarización a nivel mundial, incluye trabajos de intelectuales, científicos, tecnológicos y económicos con la finalidad de cooperar. Auditores internos del Perú (2014).

La ISO menciona que los estándares son establecidos de acuerdo a los siguientes principios:

1. Consenso: es cuando se va a llegar a tomar en cuenta las ideas de todos los interesados como: fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de consumidores, laboratorios de análisis, gobiernos, especialistas y organizaciones de investigación.
2. Aplicación industrial global: conclusiones finales para satisfacer a las organizaciones.
3. Voluntario: La cual es conducida por el mercado y por consiguiente basada en el compromiso facultativo de todos los interesados.

Si alguna empresa toma en cuenta estas especificaciones que brinda esta normativa, se dará cuenta que son: "acuerdos documentados, aprobados por consenso unánime en la cual hay especificaciones técnicas u otros criterios precisos en donde se tomara en cuenta la secuencia como unos pasos, lineamientos, o definiciones de características que aseguren que los

materiales, estructuras, productos, procesos, resultados y servicios se ajustan a sus propósitos". Auditores internos del Perú (2014).

Así, todas las normas, documentos elaborados por los comités, que reunidos y luego de muchos análisis, por acuerdo unánime internacional, elaboran dicha norma con uso internacional.

Dichas normas don utilizadas como modelos para cumplirá, con una finalidad de acreditación, en donde serán evaluados por especialistas en certificación en el tema en donde tienen que cumplir todos los ítems de acuerdo a la organización. Auditores internos del Perú (2014).

a. Normas ISO 9000

Estas normas fueron diseñadas para servir como guía y consejo, aplicables para su uso en una situación contractual de dos partes o para auditorías internas. Las normas son actualmente usadas bajo un rango mucho más amplio de condiciones y circunstancias (ISO 9000, 2015).

La norma ISO 9000 como "Sistema de Calidad" diseñada para modelo en: la organización, estructura, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para implementar la gestión de calidad, en cualquier institución ¹³.

La conformidad de un producto a las normas ISO 9000, está siendo requerida como especificación y condición de compra cada vez más continuamente en la gestión de calidad. (ISO 9000, 2015).

b. Norma ISO 17025

De acuerdo a lo que propuso Libeer (2013). Es una norma de calidad propuesta exclusivamente para laboratorios clínicos, que pueden ser aplicables a nivel nacional o internacional en donde se podría dividir en cuatro niveles¹⁴.

En esta propuesta, los dos primeros niveles la norma ISO 17025 tiene como ejemplo a la norma ISO 9000, en donde es adaptado para el laboratorio, donde cubre aspectos y contenido de la 9000.

En el tercer nivel consta de aspectos del profesional, mientras que en el cuarto están normativas propias del país. Libeer (2013).

En cuanto a la norma ISO 15189 este adopta los tres primeros niveles en los sistemas de calidad, por tanto adopta específicamente para laboratorios clínicos en todo el mundo y como referente a los fines de la acreditación de cada uno de ellos.

Las normas ISO 9000 son generales de la cual se puede adoptar para cualquier tipo de organización que desee adoptar el modelo de sistema de gestión de calidad, así como para laboratorios clínicos este solo aporta condiciones generales para el modelo. Libeer (2013).

c. Norma ISO 15189

Dentro de la organización internacional, el Comité Técnico 212 Grupo de Trabajo 1 (ISO/TC 212 WG1), trabaja sobre aspectos de la gestión de calidad específico en los laboratorios médicos en donde generaron un documento que sirve como modelo, basado en la ISO 17025, y que se conoce como la Norma ISO 15189.

Los requerimientos de esta norma son muy importantes que no se podrían obviar para casos de laboratorios clínicos; ya que les permiten:

- 1) Desarrollar e implementar los indicadores de calidad.
- 2) Promueve acceso al personal a entrenamiento y educación continua.
- 3) Promueve la participación en programas de evaluación externa de calidad.
- 4) Definir un programa para controlar y evaluar el correcto calibrado y funcionamiento de instrumentos, reactivos y sistemas analíticos. (Fernández, 2012).

Fernández (2012). En su trabajo de investigación Diagnostico del cumplimiento de la Norma ISO 15189:2008, en la empresa laboratorios Guerrero. Veracruz, 2012. En el instrumento de medición que utilizo en este

caso el cuestionario; demostró que el grado de cumplimiento de la norma ISO 15189:2008, referente al sistema de gestión de calidad del punto 4.0 y con los requisitos técnicos, haciendo un total de 278 requisitos; la mayor parte de la norma se cumple en un 81% que equivale a 212 requisitos, en proceso 12% equivale a 42 requisitos y no cumple en un 7% que corresponde a 24 requisitos.

Norma Técnica de Salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01

Es una norma oficial peruana que tiene como propósito la mejora en calidad de atención que se brinda en las (UPS) de Patología Clínica, de los servicios de salud públicos y privados del Sector Salud; la cual tiene como objetivo establecer los criterios para la organización y el funcionamiento de la UPS de Patología Clínica, para una adecuada gestión en la misma.

La Norma Técnica de Salud es de estricto cumplimiento, en todos los establecimientos públicos y privados del Sector Salud que cuentan con la UPS de Patología Clínica y en los Servicios Médicos de Apoyo de Patología Clínica que operen en forma independiente. (MINSA, 2008).

Instrumento de gestión Técnico Administrativo

Es el instrumento de gestión que se enfoca a un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto con la finalidad de Direccionar o administrar una empresa o negocio. Que consta de procesos documentarios de gestión de calidad, en evidencias del proceso, emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales. (Arauco, 2014)

Según la NTS N° 072 el laboratorio clínico debe de constar con las siguientes documentaciones: MINSA (2008).

1. Manual de organizaciones y funciones.
2. Manual de normas y procedimientos.
3. Manual de calidad.

4. Planes de contingencia.
5. Registro de control de documentos y archivos.
6. Registro de indicadores de producción y de calidad.
7. Registro de contratos.
8. Registro de laboratorios de referencia y consultores.
9. Registro de servicios externos y suministros.
10. Registro de quejas y no conformidades.
11. Registro de acciones correctivas y preventivas.
12. Plan de mejoramiento continuo de la calidad.
13. Registro de auditorías internas.
14. Registro de control y supervisión.
15. Registro y codificación de personal.

Organización y funcionamiento

Documento técnico normativo de gestión institucional que formaliza la estructura orgánica de la entidad, orientada al esfuerzo institucional y al logro de su misión, visión y objetivos. Contiene la visión, misión, las funciones generales de la Entidad y las funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas, estableciendo sus relaciones y responsabilidades. MINSA (2013)

Según la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01; establece como un objetivo general, establecer criterios para la organización y funcionamiento de la unidad productora de servicios de patología clínica, de los servicios de salud públicos y privados para una adecuada gestión; para lo cual el servicio de laboratorio debe de cumplir con los requisitos técnicos administrativos y técnicos asistenciales que exige dicha norma. MINSA,NTS N°072. (2008)

Instrumento de gestión Técnico Asistencial

Instrumento de gestión de calidad, que permite llevar el registro, seguimiento y evaluación de todo proceso de atención, como un instrumento eficaz de trabajo diario para los profesionales que cubran todas las necesidades de información que el nivel asistencial requiera. Arauco (2014).

Según la NTS N° 072 el laboratorio clínico debe de constar con las siguientes documentaciones:

1. Manual de técnicas y procedimientos analíticos.
2. Manual de bioseguridad.
3. Manual de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.
4. Registro de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.
5. Registro de control y calibración de equipos.
6. Registro de control de calidad.
7. Registro de accidentes de trabajo.

Por tanto, los laboratorios clínicos no pueden sustraerse de la calidad, sino que esta actividad debe ser primordial y guía en el hacer diario, para que los resultados generados sean reconocidos y aceptados, de manera tal que pueda ser la base firme para la toma de decisiones correctas por parte de los médicos tratantes. Arauco (2014).

La veracidad, rapidez, bajo precio, entre otras variables, son una serie de características de los resultados generados en laboratorios clínicos, que sin duda tienen una amplia repercusión económica y social. En países tecnológicamente avanzados se considera que alrededor del 5 % del producto nacional bruto se gaste en procesos analíticos. Valcárcel y Ríos (2012)

Por lo que es prioritario que el gasto se efectúe de manera efectiva y eficaz, máxime en la administración pública, en donde el presupuesto del estado se encuentra involucrado y se debe de dar rendimiento de cuentas a la ciudadanía involucrada. De este modo se introduce en el laboratorio un

concepto de calidad total, en el que además se debe de incluir la evaluación técnica de los procesos y la participación de los trabajadores en la identificación, análisis y resolución de problemas. Esta gestión integral se basa en los siguientes principios. (Sáez y Gómez 2006)

1. Centrar las acciones en el usuario del laboratorio, teniendo en cuenta desde el principio sus necesidades y expectativas y midiendo su grado de satisfacción. Por tanto, previo al diseño del proceso se debe de tomar en cuenta la voz del cliente.

2. Implicar a los profesionales del Laboratorio en la gestión del proceso en la que forman parte, convirtiéndolos en los motores del cambio y en los protagonistas de las aportaciones para la mejora permanente y la integración de innovaciones en los procesos efectuados.

3. Práctica clínica adecuada, que aporta al proceso las recomendaciones clínicas necesarias en forma de guías de práctica clínica y planes de laboratorio estandarizados.

4. Sistema de información integrado que proporcione el conocimiento necesario sobre las actividades efectuadas.

5. Continuidad de la asistencia en el proceso como garantía de control y mejora continua. Sáez y Gómez, (2006)

La calidad de los resultados, que es el aspecto más importante para que el diagnóstico basado en los mismos sea el adecuado para el usuario o paciente, depende de la calidad de las diferentes etapas del proceso analítico. (Valcárcel y Ríos, 2012)

El proceso analítico se define como el conjunto de operaciones que separa a la muestra sin tomar, ni medir, ni tratar y los resultados expresados según requerimientos. Este proceso puede considerarse dividido en tres etapas:

1. Fase pre analítica: incluye las operaciones previas al montaje o aplicación de metodología de procesamiento de la muestra.

2. Fase analítica: medición y empleo de instrumentación para el procesamiento de la muestra.

3. Fase post analítica: Toma y tratamiento de los datos hasta llegar a la emisión de los resultados del ensayo realizado. Gutiérrez (2013)

La gestión de calidad debe abarcar las tres etapas para garantizar la calidad de todos los procesos efectuados en el laboratorio.

Contra referencia: Proceso que garantiza el procedimiento total de un determinado examen clínico, en un centro de mayor resolución, con la finalidad de cumplir las necesidades del usuario y brindarle calidad de servicio. Mauricio (2011).

Calidad de Servicio en Salud del laboratorio

Un laboratorio clínico es un lugar o dependencia en él que se realiza una actividad profesional, experimental y empresarial, que engloba las disciplinas relacionadas con los exámenes *in vitro* de las propiedades biológicas referentes con la salud o la enfermedad del cuerpo humano. Sáez y Gómez (2006)

Actualmente se incorporó a nuestro país e termino calidad en los servicios de salud, esto no quiera decir que anteriormente no se buscaba la excelencia en servicio de salud, sino que no se tenía normas específicas para determinada acción, en la actualidad en el sector salud de los servicios ha provocado un “aggiornamiento” que debería repercutir favorablemente en los mismos. No se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario. Huayta (2013).

En el Sector Salud se utiliza frecuentemente cuatro palabras con las que se pretende enmarcar. Estas son: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia.

Cuando la prestación de servicios se realiza con equidad, esto quiere decir es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad, con eficacia, esto es con metodologías y tecnologías adecuadas, con efectividad, esto es

alcanzando cobertura e impacto adecuados, y con eficiencia, esto es con rendimiento y costos acordes, podemos decir sin duda que esto constituye Calidad de los Servicios de Salud.

Existen algunas consideraciones importantes respecto del término calidad que vale la pena tener en cuenta. En primer lugar calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que por el contrario la calidad es y debe ser la misma en todos los niveles de atención. En segundo lugar, no constituye un término absoluto, sino que es un proceso de mejoramiento continuo.

En tercer lugar, es una cualidad objetivable y medible. Esto no solo depende de un grupo de personas, sino que involucra a todos de la organización. Huayta (2013)

La Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Patología Clínica (NTS N° 072-MINSA/DGSP-V.01) regula las condiciones de infraestructura, equipamiento y recursos humanos para brindar el servicio de Patología Clínica. Establece los criterios referidos a gestión, organización y prestación de servicios de la UPS de Patología Clínica, con criterios de calidad, seguridad y oportunidad, con una serie de requisitos de deben de cumplir las unidades productoras de servicio de acuerdo al nivel de atención de establecimiento. MINSA(2008).

Calidad

Las normas ISO 9000: 2000, definen como “el grado en el que diversas características que están relacionadas cumplen con los requisitos”. Requisito, “Necesidad, generalmente implícita u obligatoria”. La norma ISO en conjunto define que el cliente establece y decide los requisitos de calidad para llenar sus necesidades. Cruz, et. Al.(2012).

La Sociedad Americana para el Control de calidad define como “el total de características de un determinado producto fabricado o de un servicio prestado de acuerdo con los requisitos, que satisfagan las necesidades y

deseos de los usuarios en el momento de las compras y durante su uso”. Diaz (2011).

Según David y Garvin (1988), el clasifica la calidad en un grupo de cinco definiciones:

1. Definiciones trascendentes.
2. Definiciones basadas en el producto.
3. Definiciones basadas en el usuario.
4. Definiciones basadas en la producción.
5. Definiciones basadas en el valor.
6. **Documentos de gestión calidad**

Miguel (2009). Señala que la documentación de un sistema de gestión de la calidad sirve para describir cómo se organizan todas las actividades de una organización con el objeto de asegurar la calidad de los productos y servicios, así como de conseguir la satisfacción plena de los clientes.

La mayoría de normas de los sistemas de acreditación requieren que se disponga de pruebas documentales de los procesos realizados, y que a su vez estas se hayan efectuado de forma sistemática y estructurada. Burnett (1998)

De esta forma se puede obtener los siguientes beneficios del sistema documental:

1. Obtener una herramienta para la comunicación y transmisión de la información en todos los niveles de la organización.
2. Brindar un instrumento para la capacitación continua e inducción de los colaboradores de la organización
3. Demostrar el funcionamiento del sistema de gestión de calidad de la organización, tanto hacia clientes, proveedores o en procesos de auditorías internas o externas.

El volumen de la documentación que se requiera para una determinada organización dependerá de su tamaño. Tipo de actividades que se realicen y la complejidad de sus procesos o interacciones. Miguél (2009)

En Pirámide documental según norma INTE/ ISO 9004:2000.

En el nivel 1 o cúspide la pirámide documental se encuentra el Manual de Calidad, es el elemento principal de toda la documentación y en él se incluyen las referencias a otros documentos del sistema y se expresan todas aquellas actividades que la organización realiza para que su sistema de gestión de calidad funcione de una forma eficaz

En el nivel 2 se encuentran los procedimientos, los cuales son documentos donde se describen cómo se realizan las diferentes actividades de la organización. El nivel 3, incluye las instrucciones de trabajo y registros. Por instrucciones de trabajo se entiende la documentación técnica en la que se describe en forma específica y ordenada las instrucciones para realizar una determinada tarea o actividad. Mientras que los registros son documentos que se utilizan para reflejar todos los resultados necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad. Miguél (2009).

Necesidades y Satisfacción de los Usuarios

a. Necesidad del usuario en servicio de salud

El usuario de salud es aquella que presenta un grado enfermedad que estos están experimentando, y está dado por la estrecha relación entre las necesidades básicas del individuo (salud física, autonomía) y las necesidades intermedias (vivienda, buena nutrición, ambiente, seguridad física, económica y en el trabajo, cuidado de la salud y educación), a su vez definidas por las condiciones sociopolíticas y culturales de cada población. Por lo tanto, tiene implicaciones importantes para establecer prioridades en la planificación y toma de decisiones en la atención de servicios de salud. Torres Et. al. (2013).

El diagnóstico de la salud de manda la atención del usuario, en donde se obtiene información de los registros de consulta médica sobre la población adscrita a la unidad de atención médica, la cual se tiene que brindar confiabilidad que refiere el cumplimiento del servicio prometido u ofrecido a la población, con la finalidad de satisfacer las necesidades y brindar comodidad durante dicho servicio. Arauco (2014).

Sin embargo, no debemos perder de vista que la no demanda en la población no usuaria también influye indirectamente otra parte de las necesidades de salud. Esta limitación provoca que no haya una relación definida entre la identificación de las necesidades de salud y los servicios otorgados. Torres Et. al., (2013).

Así como también, la actividad médica no sólo se enfoca a la atención del enfermo, sino que debe dirigirse al conocimiento del proceso salud enfermedad del grupo familiar en el que se inserta el individuo, así como de la comunidad en la que se encuentra la familia. Esto puede ayudar a disminuir y orientar las acciones encaminadas a satisfacer esas necesidades de salud. Asimismo, el diagnóstico de salud de la familia es el punto de partida para la elaboración de programas de salud. Vernad y Mercedes (2016).

b. Satisfacción de usuarios

El usuario tiene diversas necesidades en cuanto a la salud u otras expectativas, este busca la satisfacción de estas, mediante una buena atención, adquisición de algún bien, todo esto con servicio de calidad; satisfacer es cumplir con todas sus expectativas y dudas cubriéndolas íntegramente, es decir satisfacerlas sus necesidades. Hernandez (2011).

Satisfacer la necesidad del usuario, inicia con una buena comunicación e interrelación, la cual debe de garantizar la seguridad del cumplimiento del servicio brindado; así como también responsabilidad de ambas partes en cuanto brinda la información con cortesía y amabilidad. Avila y Malambo (2013).

c. Antecedentes de la satisfacción de usuarios

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces. El término satisfacción de usuarios, aparece en la siguiente década (1970), y ha ido ampliándose paso a paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como finalidad fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información. Hernández (2011).

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona con la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017?

Problemas específicos

¿En qué medida el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017?

¿Cómo el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017?

1.5. Justificación del estudio

La norma oficial peruana que tiene como propósito mejorar la calidad de atención, que se brindan en las Unidad Productoras de Servicios (UPS) de Patología Clínica de los servicios de salud públicos y privados del Sector Salud; la cual tiene como objetivo establecer la adecuada organización y el funcionamiento de la UPS de Patología Clínica, para una gestión eficiente en la misma. De La Cruz (2013).

Según la norma, la conveniencia del estudio radica en la posibilidad de identificar las no conformidades en la calidad de atención de servicio del laboratorio y la relación que existe con la Norma Técnica de Salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01, a fin de que se pueda mejorar la calidad de atención, así como también la implementación en equipos e infraestructura según exige dicha norma y cumplir con las necesidades del usuario.

Respecto a la relevancia social del estudio consta manifestar que los beneficiarios directos son los usuarios que llegan a atenderse en el servicio de laboratorio y el personal responsable del servicio ya que trataran de cumplir la necesidad del usuario, en la medida que el estudio pretende hacer conocer los instrumentos de gestión técnicos administrativo y técnicos asistenciales que exige la Norma Técnica de Salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01, según el nivel de atención de laboratorio (1-IV) con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de salud en el laboratorio.

Las implicancias prácticas del estudio contribuirá a mejorar la calidad de atención que se brinda en el servicio de laboratorio, así como también poner en conocimientos los documentos de gestión técnicos administrativos y asistenciales según la Norma Técnica de Salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01, la cual ayudara a tomar acciones correctivas para mejorar y satisfacer las necesidades del usuario.

En cuanto al valor teórico del estudio, consideran el incremento de nuevos conocimientos sobre la Norma Técnica de Salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01, en un contexto particular y singular, ya que en el servicio

de laboratorio no cumplen con los requisitos que exige en dicha norma, los usuarios se beneficiaran con la atención de calidad en el servicio.

En relación a la utilidad metodológica podemos mencionar que el estudio proporcionara datos que puedan servir y tomar decisiones sobre las no conformidades identificadas, en cuanto a la Norma Técnica de Salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de atención de servicio en salud a los usuarios, lo cual puedan servir para futuras investigación.

1.6. Hipótesis

General

El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Específicas

El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017

1.7. Objetivos

General

Analizar la relación entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Específicos

Determinar la relación entre el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

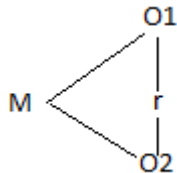
Determinar la relación entre el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Para el caso de este estudio se asume el diseño denominado *descriptivo correlacional*, porque el objetivo de la investigación es analizar la relación que existe entre ellos.

Esquema:



Donde:

O1 es la medición a la variable 1

O2 es la medición a la variable 2

R es la dirección e intensidad de la asociación entre las variables

2.2. Variables, operacionalización

Variables

V1: cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP

V2: la calidad de atención

2.2.1. Operacionalizacion

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01	Norma oficial peruana que tiene como propósito la mejorar la calidad de atención que se brinda en la Unidad Productora de Servicios (UPS) de Patología Clínica de los servicios de salud públicos y privados del Sector Salud; la cual tiene como objetivo establecer los criterios para la organización y el funcionamiento de la UPS de Patología Clínica, para una adecuada gestión en la misma	La variable será valorada a través de la aplicación de encuesta	Técnico Administrativo	. Dirección . Organización y funcionamiento	<u>Nominal</u> : . Si . No . A veces
			Técnico Asistencial	. Área de atención pre analítica . Área analítica . Área de atención post analítica . Referencia y contrarreferencia	
Calidad de servicio del laboratorio	Es buscar la excelencia en servicio de salud, cumplir normas específicas para determinada la acción, que debería repercutir favorablemente en los mismos. No se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario.	La variable será valorada a través de aplicación de encuesta	Calidad de atención	. Infraestructura . Equipamiento . Recursos humanos	<u>Ordinal</u> : . Deficiente . Regular . Bueno . Excelente
			Satisfacción de usuario	- Atención del usuario - Confiabilidad - Comunicación . Responsabilidad	

2.3. Población y muestra

Población

Para Silva (2016). La población (denotada como “N”) es el conjunto de todos los individuos, que pueden ser (objetos, personas, eventos, situaciones, etc. La población es el conjunto de individuos que tienen una o más características en común, que se encuentran en un espacio o territorio y varían en el pasar del tiempo.

La población considerada para el desarrollo de la investigación ha sido la totalidad de los usuarios que acuden a atenderse al servicio del laboratorio del Centro de Salud Tambo, durante el mes de noviembre del 2017, teniendo en cuenta que la atención promedio por mes en el servicio de laboratorio es de 90 usuarios

Muestra

Para Silva (2016) la muestra la cual se puede denotar como “n”, es el conjunto de sucesos extraídos de una población, seleccionados por diversos métodos de muestreo. La muestra es una parte de la población y tiene que ser representativa. Si tienes varias poblaciones, entonces tendrás varias muestras.

La muestra fue seccionada aplicando el muestreo aleatorio simple, considerando 73 usuarios en la investigación.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =
Alfa (Máximo error tipo I)	α =
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2$ =
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =
Probabilidad de éxito	p =
Complemento de p	q =
Precisión	d =
Tamaño de la muestra	n =

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Pérez y Merino (2012). Denominado conjunto de procedimientos reglamentados y pautas que se utiliza como medio para recolectar información entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. Así como también sirve para describir a un tipo de actividades regidas por normas o un cierto protocolo que tiene un fin de arribar a un resultado específico, tanto a nivel científico como tecnológico, artístico o de cualquier otro campo.

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta (a los usuarios internos del servicio de laboratorio del Centro de Salud Tambo).

Instrumentos

Un instrumento de investigación es la herramienta utilizada para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, por consiguiente resolver el problema. Medina (2012).

Aplicar el instrumento, es decir, obtener las informaciones y mediciones de las variables consideradas, que son de interés para nuestro estudio; como también preparar las mediciones registradas para que puedan analizarse, denominada "Codificación de Datos". Medina (2012).

Técnicas	Instrumentos
Encuesta Propósito de indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema	Cuestionario Son preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto determinado.

Validez

Es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que busca medir; es una de la característica más importante de una prueba. Al referirse a la validez relativa a un criterio definen a éste como la medida en que los resultados de la prueba se asocian con alguna otra medida de acuerdo con hipótesis derivadas

teóricamente; se considera que en muchas ocasiones la validez relativa a un criterio se estima en forma estadística utilizando el coeficiente de correlación de Pearson (también denominado tabulación cruzada, a este tipo de validez se le denomina validez concurrente. Medina (2012).

En el caso de los instrumentos que se utilizaron en esta investigación, se ha calculado la R de Pearson las mismas que registraron valores superiores a 0,2, garantizando la validez de los instrumentos.

Confiabilidad

En lo que respecta, a la confiabilidad de un instrumento de medición de datos, según Hernández (1991), esta se da, cuando un instrumento se aplica repetidas veces, al mismo sujeto u objeto de investigación, por lo cual, se deben obtener resultados iguales o parecidos dentro de una jerarquía razonable, es decir, que no se perciban distorsiones, que puedan imputarse a defectos que sean del instrumento mismo.

Igualmente, Ander- Egg (1987), quien señala que la confiabilidad del cuestionario está representada por la suficiencia de obtener idénticos resultados cuando se aplican las mismas preguntas en relación a los mismos fenómenos.

En caso de nuestro estudio se calculó el Alpha de Cronbach, la misma que registra el valor de 0,818 para la variable cumplimiento de la Norma Técnica N° 072 y 0,867 para la variable calidad del servicio.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados utilizando el software SPS versión 23, las que fueron presentados mediante tablas de doble entrada y simple, además se calcularon las medidas de tendencia central.

La base de datos fue analizada primeramente para ver si tienden a una distribución normal, luego se aplicó las pruebas paramétricas, correspondiendo la tau_b de Kendall.

Se utilizaron métodos estadísticos para el análisis y la interpretación de los datos, tales como el análisis y la síntesis, así como la inducción y la deducción.

2.6. Aspectos éticos

En cuanto se refiere a la ética el estudio de los valores y sus relaciones con las pautas de conducta, invita a la investigación, como práctica social, a extenderse la producción de conocimiento permitiendo el establecimiento de una relación ética con el problema que se investiga y con los sujetos sociales con los que interactúa. Se concibe como orientaciones que guían las acciones y las decisiones basadas en principios, valores e intereses por grupos específicos en situaciones históricas. Medina (2012).

Para el caso de nuestro estudio se solicitó la autorización del personal detectivo que tiene a cargo la gestión institucional del Centro de Salud de Tambo, además se ha registrado formalmente las referencias bibliográficas, garantizando de esta manera la propiedad intelectual de los autores citados.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 1

Distribución de datos según sobre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017

Valores	Frecuencia	Porcentaje
No	12	16.4
A veces	49	67.1
Sí	12	16.4
Total	73	100.0

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 1 nos permite observar que el 67,1% (49) de encuestados considera que el cumplimiento de la Norma Técnica N° 072 se produce a veces, mientras que el 16,4% (12) considera que no se cumple lo establecido en dicha norma.

Tabla 2

Distribución de datos según sobre calidad del servicio en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	28,8
Regular	39	53,4
Bueno	13	17,8
Excelente	0	0,0
Total	73	100.0

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 2 nos permite observar que el 53,4% (39) de encuestados considera que la calidad del servicio que ofrece la entidad es regular, mientras que el 28,8% (21) opina que es deficiente.

Tabla 3

Distribución de datos según sobre calidad de atención en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	24,7
Regular	41	56,2
Bueno	14	19,2
Excelente	0	0,0
Total	73	100.0

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 3 nos permite observar que el 56,2% (41) de encuestados considera que la calidad de atención que ofrece la entidad es regular, mientras que el 24,7% (18) opina que es deficiente.

Tabla 4

Distribución de datos según sobre satisfacción del usuario en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	26,0
Regular	39	53,4
Bueno	15	20,5
Excelente	0	0,0
Total	73	100.0

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 4 nos permite observar que el 53,4% (39) de encuestados considera que la satisfacción del usuario que acude a la entidad es regular, mientras que el 26,0% (19) opina que es deficiente.

3.2. A nivel inferencial

Tabla 5

Distribución de datos según resultados de la prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad_atención	,286	73	,000
Satisfacción_usuario	,272	73	,000
Cumplim_Norma_técnica	,336	73	,000
Calidad_servicio	,277	73	,000

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 5 nos permite observar que el p-valor=0,000 tanto para las variables de estudio como para las dimensiones, razón por la cual podemos afirmar que los datos no configuran distribución normal, debido a que resultan ser menores al nivel de significancia $\alpha=0,05$, lo que implica que el estadígrafo elegido para medir el nivel de asociación entre las variables y las dimensiones es un estadígrafo no paramétrico y al ser esta de tipo ordinal se ha elegido la Tau_b de Kendall.

3.2.1. Prueba de hipótesis

Para la hipótesis general

Hipótesis nula (H₀)

El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 no se relaciona significativamente con la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Hipótesis alterna

El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017

Tabla 6

Distribución de datos según resultado del contraste entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Valores			Cumplim_Norma_técnica			Total
			No	A veces	Sí	
Calidad servicio	Deficiente	Recuento	8	10	3	21
		% del total	11,0%	13,7%	4,1%	28,8%
	Regular	Recuento	3	35	1	39
		% del total	4,1%	47,9%	1,4%	53,4%
Bueno	Recuento	1	4	8	13	
	% del total	1,4%	5,5%	11,0%	17,8%	
Total	Recuento	12	49	12	73	
	% del total	16,4%	67,1%	16,4%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 6 nos permite observar que el 47,9% (35) de encuestados considera que la calidad del servicio que ofrece el Centro de Salud de

Tambo es regular, mientras que en ese mismo porcentaje consideran que la Norma Técnica N° 072 a veces se cumple.

Tabla 7

Distribución de datos según resultado de la correlación entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

		Valores	Cumplim. Norma técnica	Calidad servicio
Tau_b de Kendall	Cumplimiento Norma técnica	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,400** ,000
		N	73	73
	Calidad servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,400** ,000	1,000 .
		N	73	73

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 7 nos permite observar que el valor de tau_b = 0,400, lo que significa que existe relación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el p-valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Para la hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho)

El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 no se relaciona significativamente con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Hipótesis alterna

El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Tabla 8

Distribución de datos según resultado del contraste entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Valores			Cumplim_Norma_técnica			Total
			No	A veces	Sí	
Calidad de atención	Deficiente	Recuento	12	5	1	18
		% del total	16,4%	6,8%	1,4%	24,7%
	Regular	Recuento	0	41	0	41
		% del total	0,0%	56,2%	0,0%	56,2%
Bueno	Recuento	0	3	11	14	
	% del total	0,0%	4,1%	15,1%	19,2%	
Total	Recuento	12	49	12	73	
	% del total	16,4%	67,1%	16,4%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 8 nos permite observar que el 56,2% (41) de encuestados considera que la calidad de atención que ofrece el Centro de Salud de Tambo es regular, mientras que en ese mismo porcentaje consideran que la Norma Técnica N° 072 a veces se cumple.

Tabla 9

Distribución de datos según resultado de la correlación entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

		Valores	Cumplim. Norma técnica	Calidad servicio
Tau_b de Kendall	Cumplimiento Norma técnica	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,781* ,000
		N	73	73
	Calidad servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,781* ,000	1,000 .
		N	73	73

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 9 nos permite observar que el valor de tau_b = 0,781, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables contrastadas, mientras que al ser el p-valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Para la hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho)

El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Hipótesis alterna

El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Tabla 10

Distribución de datos según resultado del contraste entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la satisfacción del usuario en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

Valores			Cumplim_Norma_técnica			Total
			No	A veces	Sí	
Satisfacción del usuario	Deficiente	Recuento	11	6	2	19
		% del total	15,1%	8,2%	2,7%	26,0%
	Regular	Recuento	0	39	0	39
		% del total	0,0%	53,4%	0,0%	53,4%
	Bueno	Recuento	1	4	10	15
		% del total	1,4%	5,5%	13,7%	20,5%
Total	Recuento	12	49	12	73	
	% del total	16,4%	67,1%	16,4%	100,0%	

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 10 nos permite observar que el 53,4% (39) de encuestados considera que la satisfacción del usuario por el servicio ofrecido por el Centro de Salud de Tambo es regular, mientras que en ese mismo porcentaje consideran que la Norma Técnica N° 072 a veces se cumple.

Tabla 11

Distribución de datos según resultado de la correlación entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Tambo, 2017.

Valores			Cumplim. Norma técnica	Satisfacción usuario
Tau_b de	Cumplimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,617*
Kendall	Norma técnica	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,617*	1,000
	usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN

La tabla 11 nos permite observar que el valor de tau_b = 0,617, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables contrastadas, mientras que al ser el p-valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.

IV. DISCUSIÓN

La calidad del servicio en los establecimientos de salud de nuestro país, es una preocupación permanente, porque la calidad del mismo, determina en gran medida los niveles de calidad de la población en general, en el entendido de que el acceso a los servicios de salud, la celeridad en la atención y la satisfacción del usuario son indicadores que configuran los criterios de calidad de este servicio esencial para la población.

Existen criterios y procedimientos registrados en documentos normativos para asegurar que en los establecimientos de salud de nuestro país, el servicio de la salud sea de calidad, pero pese a ello, existen otras aristas que no permiten brindar un servicio que satisfaga las expectativas y las demandas de la población.

La discusión en un informe final, registra el análisis de los resultados obtenidos en nuestro estudio con los registrados en los antecedentes de estudio, en esa medida esta parte del informe se ha registrado de la siguiente manera:

La tabla 1 nos permite observar que el 67,1% (49) de encuestados considera que el cumplimiento de la Norma Técnica N° 072 se produce a veces, mientras que el 16,4% (12) considera que no se cumple lo establecido en dicha norma, confirmando los resultados obtenidos por Ávila y Malambo (2013) quien en su tesis titulado: Evaluación de la Calidad y satisfacción de los Servicios de Salud que brinda el laboratorio clínico del centro de salud con cama Vitalicio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2013, cuando afirma que, el laboratorio no cumple con los requerimientos físicos ni de recurso humano como para brindar un servicio de calidad, las mismas que perjudican física, psicológica y emocionalmente a los usuarios que acuden a dicho servicio. Así mismo a nivel nacional se tiene la NTS N° 072 que tiene como propósito mejora la calidad de atención que se brinda en la UPS de patología clínica con el objetivo de establecer criterios para la organización y el funcionamiento para una adecuada gestión de la misma. MINSA (2008)

La tabla 2 nos permite observar que el 53,4% (39) de encuestados considera que la calidad del servicio que ofrece la entidad es regular, mientras que el 28,8% (21) opina que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Rojas

(2012), quien en su tesis titulado: Evaluación de la calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico Hospitalario en Costa Rica, cuando afirma que, el cumplimiento de las necesidades del usuario Interno y Externo debe ser evaluado continuamente, para mejorar la Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico del Hospital México. Coincidiendo con los resultados de Rojas, la dirección y/o funcionarios de la institución tendrían que estar realizando análisis en cuando a la calidad de atención que se brinda y por consiguiente la satisfacción de los usuarios, esto ayudaría a mejorar y concientizar a los trabajadores.

La tabla 8 nos permite observar que el 56,2% (41) de encuestados considera que la calidad de atención que ofrece la entidad es regular, mientras que el 24,7% (18) opina que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Molero, et. al.(2012) quien en su tesis titulado: Gestión de la Calidad de atención en laboratorios clínicos de Hospitales Públicos en Maracaibo, Venezuela, afirma que, los resultados ayudaron tomar acciones para evaluar el grado de mejoramiento de los servicios y las metas propuestas en mejorar la calidad de atención, acciones que formarán un programa de aseguramiento de la calidad conforme las normativas internacionales. El MINSA (2008) emite dicha la norma, que se tiene como propósito la mejora en calidad de atención que se brinda en las (UPS) de Patología Clínica, ya que es una norma nacional de cumplimiento obligatorio de todos las UPS de patología clínica en los diferentes niveles de atención de acuerdo a la realidad.

La tabla 10 nos permite observar que el 53,4% (39) de encuestados considera que la satisfacción del usuario que acude a la entidad es regular, mientras que el 26,0% (19) opina que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Riveros (2013) quien en su tesis titulado: Satisfacción en servicios públicos de salud. Caso de un hospital del sur de Chile. Universidad de Zaragoza (España), afirma que, el trato del personal del hospital a los usuarios y pacientes tuvo mayor incidencia en cuanto a la satisfacción con diferentes aspectos de la gestión del establecimiento hospitalario. Así como también se evidenció además que los tiempos de atención al usuario es el aspecto del servicio que mayor incide en la satisfacción total recibida. Es la percepción real de cada uno de los usuarios, cuan satisfechos están con la atención del servicio de laboratorio, esto tiene mucho que ver con los aspectos de implementación en recursos humanos equipamiento

infraestructura y competitividad del recurso, para los cual todo lo mencionado debe de estar monitorizado por la red de salud y su hubiera no conformidades , la alta dirección en coordinación con la red deben de tomar acciones correctiva para mejorar así la calidad de atención y satisfacer las expectativas del usuario.

V. CONCLUSIONES

1. El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,400$, lo que significa que existe relación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 7)
2. El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 no se relaciona significativamente con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,781$, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 9)
3. El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017, en la medida que el valor de $\tau_b = 0,617$, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p\text{-valor}=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (Tabla 11)

VI. RECOMENDACIONES

1. Al personal directivo del Centro de Salud de Tambo, a fin de que pueda organizar o generar espacios de dialogo entre todos los trabajadores, con la intención de acoger las opiniones e iniciativas para mejorar la calidad del servicio, en base al cumplimiento de la Norma Técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01.
2. A los trabajadores del Centro de Salud de Tambo, para que puedan organizar grupos de interaprendizaje en la que se socialice las experiencias logradas respecto a la calidad del servicio que se brinda en el establecimiento de salud, de tal manera que pueda ser replicada en todas las dependencias, para beneficio de los usuarios internos y externos.
3. A los funcionarios que tienen la responsabilidad de supervisar y monitorear a todas las dependencias de salud de nuestro departamento, a fin de que puedan sistematizar la información recabada sobre la calidad del servicio que prestan los establecimientos, con la finalidad de implementar estrategias que aseguren un mejor servicio de la salud a toda la población.

VII. REFERENCIAS

Alexis Urbina. Disponible <http://www.monografias.com/trabajos106/confiabilidad-y-validez/confiabilidad-y-validez.shtml#ixzz4o2z6KnWI>

Allan Silva 2016. Disponible -<https://allanucats.files.wordpress.com/2011/01/tipo-de-muestreo.pdf>

Angulo A. Diseño de un Manual y Procedimientos para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en Farmacia o Botica, Lima-Perú, 2012. Disponible en (http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2012/angulo_ap/pdf/angulo_ap-TH.10.pdf)

Becerra P. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Basada en la Norma ISO 9001: 2000, 2012. Disponible en (http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2012/becerra_mp/html/index-frames.html)

Burnett D. Acreditación del Laboratorio Clínico. España, Editorial Reverté. Edición 1. p. 6-29. 1998. <http://www.minsa.gob.pe/diresahuanuco/SBASICOS/directivas/2013/gestionadm.pdf>

Consultora de gestión de la calidad y gestión ambiental, desde Madrid para todo el mundo de habla hispana. Información para obtener el certificado ISO 9001 y el ISO 14001. Disponible hederaconsultores.blogspot.pe/2009/09/acciones-correctivas-y-preventivas.html.

Cruz-Pimentel, L.O., Díaz-Iñiguez. Tesis de Especialización en Control de Calidad, Facultad de Ingeniería Química, Xalapa, Veracruz, México, 2012.

De La Cruz, Yakilim .R. Diagnóstico e implementación de la NTS N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 en el área de Microbiología de la UPS de Patología Clínica del Hospital Regional de Ayacucho, 2013.

Díaz de Santos. Deming. Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Madrid. p.p. 1-13, 2011.

Fernández. Diagnóstico del Cumplimiento de la Norma ISO 15189:2008, en la empresa laboratorios Guerrero. Veracruz, 2012.

Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de Calidad N°095- 2012/MINSA

Guillermo I.-Williams. Director de Programas y Servicios de Atención de la Salud – MSAS, 2014.

Gutiérrez P., Auditoría de la Administración de Recursos Humanos en el Hospital Regional de Ayacucho. 2013. disponible (http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2013/gutierrez_pr-pdf/angulo_ap-TH.07.pdf)

Hernández Salazar, Patricia. La importancia de la satisfacción del usuario Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. 2011.

Hernández, R. (1991). Metodología de la Investigación. Mc – Graw-Hill. México D.F. México.
Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos106/confiabilidad-y-validez/confiabilidad-y-validez.shtml#ixzz4o33k3sz1>

Huayta, Miguel. Diagnóstico e implementación de la NTS N° 072-2008 MINS/DGSP V.01 en el área de Bioquímica de la UPS de Patología Clínica – Hospital Apoyo de Huanta, Ayacucho, 2013.

Instituto de Auditores Internos del Perú. Auditoría Interna, 2014. Disponible en (http://www.iaiperu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=80:ique-es-auditoria-interna&catid=49:preguntas-frecuentes&Itemid=40)

J.C. Libeer. Sistema de Calidad Propuesto para Laboratorios Clínicos, Iso 17025, 2013.

Jorge Riveros Sudy y Carmen Berne Manero. Estudio de la satisfacción en servicios públicos de salud, Hospital del sur de Chile, 2013.

Jorge Ulises Araujo Flores. Cumplimiento de la norma técnica en salud N°072 en la unidad productora de servicios de patología clínica del Hospital de Chancay y SBS-Lima, Perú, 2014.

Leftcovish P. Mauricio. La Mejora Continua y el Cuadro de Mando Integral, 2011. Disponible en ([www. Gestiopolisis.com](http://www.Gestiopolisis.com))

Margaret E Kruk, Adanna Chukwuma, Godfrey Mbaruku y Hannah H Leslie. Variación de la calidad de los servicios de atención primaria en Kenya, Malawi, Namibia, la República Unida de Tanzania, Rwanda, Senegal y Uganda. Disponible (boletín de la organización mundial de la salud/recopilación de artículos/volumen95:2017, 389-390)

Miguél P. Calidad. España .Editorial Thomson Paraninfo S.A. p.110-120; 2009.

Milanyela Avila Parra, Yeniffer Malambo Trillos. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud que Brinda el Laboratorio Clínico de la ESE Centro de Salud Cama Vitalio Sara Castillo del Municipio de Soplaviento Bolívar, 2013. Disponible [http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2790/1/PROYECTO%20MILAN YELA%20AVILA%20Y%20YENIFFER%20MALAMBO.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2790/1/PROYECTO%20MILAN%20YELA%20AVILA%20Y%20YENIFFER%20MALAMBO.pdf)

MINSA (2016). RM N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”

MINSA 2008 NORMA TÉCNICA DE SALUD N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01. Setiembre, 2008.

MINSA 2010. Sistema de Gestión de Calidad en Salud, en el Marco de la Política Nacional de Calidad en Salud, la Descentralización y el Aseguramiento Universal en Salud. PAR SALUD/MINSA, 2010.

MINSA. Sistema de Gestión de Calidad en Salud, 2012.

Molero Tania et. Al. Gestión de la Calidad de atención en Laboratorios Clínicos de Hospitales Públicos en Maracaibo, Venezuela, 2012.

Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.2015.

Pérez Porto, Julián y Merino, María. Definición de técnica Publicado: 2008. Actualizado: 2012. Disponible (<http://definicion.de/tecnica/>)

Rojas Roubier. Evaluación de la calidad de la Gestión de un Laboratorio Clínico Hospitalario en Costa Rica. México, 2012.

Ruiz Medina, Manuel Ildefonso. Políticas Públicas en Salud y su Impacto en el Seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México, 2012. Disponible http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/validacion_confiabilidad.html

Sáez K, Gómez S. Sistemas de Mejora Continua de la Calidad en el Laboratorio. Teoría y Práctica. España. Editorial Maité Simon. 2006; p. 38-45.

Torres Laura, Svetlana Vladislavovna, Hortensia ReyesJ. Estudio de las necesidades de salud en atención primaria mediante el diagnóstico de salud de la familia. Mexico, 2013.

Valcárcel G, Ríos N. La calidad en los laboratorios analíticos. España. Editorial Reverté. Edición 2. p.26-36; 2012.

Vernad valles, Mercedes. Necesidades de Información sobre Salud y enfermedad de usuarios de servicios sanitarios de atención primaria de Salamanca - Atención Primaria Volume 48, Issue 1, 2016, Pages 15-24. Disponible <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656715000578>,

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumento N°1

ENCUESTA DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD TAMBO			
Estimado Paciente:			
Como estudiantes de Post-grado de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo; estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer su opinión sobre el servicio que se les brinda en el Laboratorio del Centro de Salud Tambo.			
<i>Su Identidad será confidencial, así que agradecemos sea lo más sincero posible.</i>			
ASPECTOS GENERALES			
Edad: -----			
Marque Con Una X la respuesta acorde a su experiencia durante la estadía en el laboratorio clínico del Centro de Salud Tambo			
CALIDAD DE ATENCIÓN			
1	¿Ha recibido atención en el servicio de laboratorio con anterioridad?	() SI	() NO
2	¿Usted cree que la infraestructura del laboratorio es adecuada?	() SI	() NO
3	¿El servicio de laboratorio está ubicado en un lugar de fácil acceso para el usuario?	() SI	() NO
4	Usted observo que el servicio de laboratorio contaba con ventilación e iluminación?	() SI	() NO
5	¿Dispuso de materiales y elementos desechables (agujas, algodón, alcohol)?	() SI	() NO
6	Usted cree que el servicio de laboratorio cuenta con equipos y materiales necesarios?	() SI	() NO
7	Usted cree que hay suficiente recursos humanos para la atención de los usuarios?	() SI	() NO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
8	¿Durante la recepción y registro el personal de laboratorio fue cortes?	() SI	() NO
9	¿Estuvo cómodo en el área de toma de muestra?	() SI	() NO
10	¿Usted confía en los resultados que emite el laboratorio?	() SI	() NO
11	¿Realizaron todas las pruebas que le solicito el medico?	() SI	() NO
12	La comunicación con usted y el personal fue clara y comprensible?	() SI	() NO
13	¿Estuvo cómodo en la sala de espera?	() SI	() NO
14	¿El resultado le entregó en el tiempo establecido?	() SI	() NO
15	¿El trato recibido durante el servicio fue cortes y respetuoso?	() SI	() NO
16	¿Volvería a tenderse en este laboratorio?	() SI	() NO

Instrumento N°02

ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LABORATORIO SEGÚN LA NORMA TECNICA DE SALUD N° 072-MINSA/DGSP-V.01				
Estimado usuario: Como estudiantes de Post-grado de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo; estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer su opinión sobre el servicio que se les brinda en el Laboratorio del Centro de Salud Tambo.				
Marque Con Una X la respuesta acorde a su experiencia durante la estadía en el laboratorio clínico del Centro de Salud Tambo				
INSTRUMENTO DE GESTIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL				
INSTRUMENTO DE GESTIÓN		SI	NO	A VECES
1. ADMINISTRATIVOS	1 ¿Usted cree que el personal del laboratorio cumple las horas de atención?			
	2 El recurso humano le dedica atención suficiente a los pacientes y/o usuarios			
	3 ¿Usted cree que deben de recibir capacitaciones de actualización constante los personales de laboratorio?			
	4 ¿El personal del laboratorio que le atendió estaba correctamente uniformado e identificado?			
	5 ¿El servicio de laboratorio cree que trabaja coordinadamente con los otros servicios de atención?			
	6 ¿Le realizaron todos sus análisis de laboratorio que el médico o el personal de salud le solicito?			
	7 ¿Cuándo usted tiene una inquietud en sus análisis, el personal del laboratorio le soluciona y/o responde la inquietud?			
	8 ¿Usted tiene alguna queja sobre la atención en el servicio de laboratorio?			
	9 ¿Quisiera registrar sus quejas o incomodidad de la atención del servicio de laboratorio?			
	10 ¿Usted cree que debe de ser supervisado por la DIRESA el trabajo del personal de laboratorio?			
	11 ¿Usted cree que mejoro la atención a los pacientes en estos últimos meses?			
2. ASISTENCIAL	12 El servicio de laboratorio tiene horario de atención de toma de muestra y entrega de resultados			
	13 ¿El personal del laboratorio antes de su atención le identifica y registra con su DNI?			
	14 ¿El servicio de laboratorio tiene espacio suficiente para la toma y recepción de muestra?			
	15 Usted observo que el personal de laboratorio le puso nombre y/o código a la muestra que le tomo o entregó			
	16 ¿El personal del laboratorio utilizo guantes, agujas, algodón y las desecho?			
	17 El personal de laboratorio del área de entrega de informes de resultados es amable			
	18 Recibe sus informes de resultado en el tiempo pactado y/ citado			
	19 Recibe los informes con interpretaciones, valores de referencia, comentarios adecuados			
	20 ¿Usted cree que el servicio de laboratorio cuenta con equipos y materiales necesarios?			
	21 ¿En caso de faltar algún examen, se le ofrecen alternativas para cumplir o referir a otro laboratorio?			
	22 ¿Cuándo usted viene con solicitud de otro centro de salud se le atiende en el laboratorio?			
	23 ¿Usted cree que hay suficiente recursos humanos para la atención a los pacientes y/o usuarios?			

ANEXO 2

VALIDEZ-CONFIABILIDAD

MATRIZ - ÍTEM TOTAL

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO

	NÚMERO DE ÍTEMS																							TOTAL	PEARSON	CONDICIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
N° DE PARTICIPANTES	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	0.38	Válido	
	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	37	0.48	Válido
	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	44	0.61	Válido
	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	0.39	Válido
	5	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	38	0.48	Válido
	6	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	39	0.49	Válido
	7	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	40	0.51	Válido
	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	0.48	Válido
	9	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	46	0.67	Válido
	10	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	37	0.47	Válido
	11	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	40	0.68	Válido
	12	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	42	0.69	Válido
	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	0.41	Válido
	14	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	44	0.28	Válido
	15	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	33	0.31	Válido
	16	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	39	0.38	Válido
	17	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	40	0.45	Válido
	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	0.39	Válido
	19	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	34	0.41	Válido
	20	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	37	0.51	Válido

21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	40	0.33	Válido
22	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	42	0.29	Válido
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	0.49	Válido
24	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	44	0.54	Válido	
25	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	33	0.48	Válido
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	40	0.67	Válido
27	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	42	0.47	Válido	
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	0.68	Válido
29	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	44	0.69	Válido	
30	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	33	0.48	Válido

CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	30	100,0	0,867	23
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	30	100,0		
<p>a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.</p>					

MATRIZ - ÍTEM TOTAL

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARACUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE SALUD N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01

	NÚMERO DE ÍTEMS																TOTAL	PEARSON	CONDICIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				
N° DE PARTICIPANTES	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	0.38	Válido	
	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	26	0.48	Válido
	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	0.54	Válido
	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40	0.68	Válido
	5	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	31	0.48	Válido
	6	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	31	0.69	Válido
	7	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	36	0.47	Válido
	8	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	41	0.64	Válido
	9	2	2	1	2	1	1	1	3	3	1	3	1	1	2	2	1	41	0.48	Válido
	10	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	2	29	0.47	Válido
	11	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	1	1	32	0.68	Válido
	12	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40	0.69	Válido
	13	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40	0.48	Válido
	14	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39	0.69	Válido
	15	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	23	0.47	Válido
	16	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	27	0.64	Válido
	17	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	29	0.48	Válido
	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	0.39	Válido
	19	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	26	0.41	Válido
	20	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	27	0.51	Válido
	21	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	27	0.33	Válido
	22	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	0.29	Válido
	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	0.49	Válido
	24	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	0.48	Válido
	25	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	22	0.69	Válido

26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	27	0.47	Válido
27	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	0.64	Válido
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	0.48	Válido
29	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	0.68	Válido
30	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	22	0.49	Válido

CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	30	100,0	,818	16
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	30	100,0		
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Norma Técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio del laboratorio del Centro de Salud Tambo, Ayacucho 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿De qué manera el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona con la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017?</p> <p>Específicos</p> <p>¿En qué medida el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017?</p> <p>¿Cómo el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017?</p>	<p>General</p> <p>Analizar la relación entre cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar la relación entre el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017</p>	<p>General</p> <p>El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la calidad de servicio que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.</p> <p>Específicas</p> <p>El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la calidad de atención que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017.</p> <p>El cumplimiento de la Norma técnica de salud N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario que se brinda en el laboratorio del Centro de Salud Tambo, 2017</p>	<p>Variable 1: Norma Técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01.</p> <p>DIMENSIONES: ✓ Técnico Administrativo ✓ Técnico Asistencial.</p> <p>Variable 2: calidad de servicio del laboratorio</p> <p>DIMENSIONES: Calidad de atención Satisfacción de usuario</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Población Usuarios externos del Centro de Salud Tambo, 2017.</p> <p>Muestra: 73 usuarios.</p> <p>Técnicas e instrumentos .Encuesta .Cuestionario</p> <p>Análisis e interpretación de datos Tablas Gráficos Estadígrafos de correlación</p>

ANEXO 04

Constancia de autorización



"Año del buen servicio al ciudadano"

EL QUE SUSCRIBE, JEFE DE LA MICRORRED TAMBO, RED DE SALUD SAN MIGUEL, DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO; OTORGA LA PRESENTE

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Autorizo a la Sra. YAKILIM ROSIO DE LA CRUZ HUARCAYA, de profesión BIOLOGA, identificada con DNI N° 44499045 y CBP. N° 10692, desarrollar en nuestras inmediaciones su proyecto de tesis titulado: "NORMA TÉCNICA N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD TAMBO, AYACUCHO 2017." De esta manera pueda culminar sus estudios de maestría con mención en Gestión de los Servicios de Salud.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines que considere necesario.

Ayacucho, 28 Noviembre del 2017

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
MIRIAM ORC MEREJDO
MB-Miriam Orc Mercedo
COP 32919
COORD. AUP C.S. TAMBO

ANEXO 05

DECLARACION JURADA

Yo, Yakilim Rosio De La Cruz Huarcaya, estudiante de la Escuela de post grado Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado “Norma Técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio del laboratorio del Centro de Salud Tambo, Ayacucho 2017”

Presentada en 81 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, febrero de 2018



Yakilim Rosio De La Cruz Huarcaya
DNI:44499045

ANEXO 6

DECLARACION JURADA

DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO

Yo, Yakilim Rosio De La Cruz Huarcaya, estudiante egresado del programa Gestión de los Servicios de Salud de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI Nro. 44499045 con el artículo Titulado “Norma Técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio del laboratorio del Centro de Salud Tambo, Ayacucho 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, al artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales, y autorizo a la escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ayacucho febrero de 2018



Yakilim Rosio De La Cruz Huarcaya

ANEXO 07
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS
ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, Mg. Maritza Rodríguez Lizana, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado-Sede filial Ayacucho; y revisora del trabajo académico titulado: “Norma Técnica N° 072-2008 MINSA/DGSP V.01 y la calidad de servicio del laboratorio del Centro de Salud Tambo, Ayacucho 2017”, de la estudiante Yakilim Rosio De La Cruz Huarcaya, he constatado por medio del uso de la herramienta **Turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 21 %, verificable en el Reporte de Originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad Cesar Vallejo**.

Ayacucho, 28 de Febrero del 2018




Mg. Maritza Rodríguez Lizana

Docente de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud

DNI: 28276072

ANEXO 08
Solicitud de Autorización

 **ESCUELA DE POSGRADO**
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL TAMBORA

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Ayacucho, 27 de noviembre de 2017

CARTA MÚLTIPLE N° 030 - 2017/UCV-AYACUCHO

Señor:
OBST. MARILÚ L. GÓMEZ AIVAR
Directora de la Microred Tambo – Red de San Miguel.

Presente.



ASUNTO. PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTE DE POSGRADO-UCV

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a:

DE LA CRUZ HUARCAYA, Yakilim Rosío del programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud, que viene desarrollando el Proyecto de Investigación titulado "Norma Técnica N° 072-2018 MINSA/DGSP V.01 Y Calidad en Servicio de Salud del Laboratorio. Ayacucho 2017" por lo que me digno en pedir facilidades para la mencionada maestranda, quien ejecutará dicha investigación en la Institución a su cargo.

Atentamente,



MBA Danny David Contreras García
Responsable CRCI – Ayacucho

EX 0005
Perú

Coordinación Posgrado Ayacucho Jr. Quilsoa N° 240 Celular: 952922018

ANEXO 09

Fotografías (evidencias)

