



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio
clínico y satisfacción desde percepción del usuario de un
establecimiento I-2, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Romero Lulichac, Antenor (orcid.org/0000-0002-9597-8292)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones Asistencias y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios

Por bendecirme, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente para llegar a donde he llegado a concluir el camino de mi formación durante todo el periodo de estudio.

A mí querida hija

Con todo el amor y el cariño que día a día me alimenta, me motiva y me llena de energías para seguir avanzando. Mi regalo especial, siempre serás tú: Madissón Sughey.

A mi familia

Mi querida madre: María Dolores Lulichac Castrejón, a mis hermanos Adán y Alex, por su cariño, comprensión, apoyo incondicional desde el inicio de mi formación profesional, por siempre estar en mis alegrías, tristezas y apoyar día a día a cumplir mis metas que me he propuesto.

Antenor Romero Lulichac

Agradecimiento

A mi asesora Dra. Miryam Griselda Lora Loza

Por su gran dedicación como docente y brindarme su apoyo incondicional en este camino de la elaboración de mi investigación. Destaco su calidad profesional y su altísimo nivel al momento de motivar, un factor esencial para lograr este objetivo.

A los docentes de Postgrado

Por ser modelos de superación personal, y ser fuentes de luz e inspiración en este camino de servicio hacia nuestro prójimo. Juntos lograremos mejorar nuestra sociedad.

Al establecimiento I-2 de Llata

Al director del establecimiento I-2 del distrito de Llata, que me dio las facilidades para realizar esta investigación.

A todos los usuarios, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

Antenor Romero Lulichac

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1: *La relación entre indicadores de calidad en la fase pre analítica del laboratorio clínico y la satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I-2.* 21

Tabla 2: *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico de un establecimiento I-2.* 22

Tabla 3: *Relación entre la dimensión solicitudes correctamente redactadas del laboratorio clínico y la satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I-2.* 23

Tabla 4: *Relación entre la dimensión preparación del paciente en el laboratorio clínico y la satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I-2.* 24

Tabla 5: *Relación entre la dimensión adecuada toma de muestra en el laboratorio clínico y la satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I-2.* 25

Resumen

La preocupación de mejorar la calidad en el laboratorio clínico se torna necesario a pesar de las deficiencias de nuestro sistema de salud que afectan directamente a los usuarios, que a diario asisten por su atención; siendo ellos mismos, por medio de su percepción de la atención recibida, han permitido realizar la presente investigación con el objetivo de determinar la relación entre indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y la percepción de satisfacción del usuario atendido en un establecimiento I-2, 2022. La investigación es aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. Los instrumentos usados fueron una ficha de recolección de datos y el cuestionario, se empleó las técnicas de revisión documentaria y la encuesta que fue aplicada a 82 usuarios mayores de 18 años durante los meses de febrero a marzo. Como resultado se obtuvo que existe relación entre los indicadores de calidad y la satisfacción de los usuarios, el nivel de satisfacción alcanzó un nivel medio con un 43 % y en las relaciones de la dimensión las solicitudes correctamente redactadas; adecuada toma de muestra tuvo un nivel de significancia de ($p < 0,05$). Se concluye que sí existe la relación entre los indicadores de calidad en la fase pre analítica del laboratorio clínico y la satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I-2.

Palabras claves: Indicadores, Calidad, Fase Preanalítica, Laboratorio, Percepción.

Abstract

The concern to improve quality in the clinical laboratory becomes necessary despite the deficiencies of our health system that directly affect users, who attend daily for their care; being themselves, through their perception of the care received, they have allowed this research to be carried out with the aim of determining the relationship between quality indicators in the pre-analytical phase of the clinical laboratory and the perception of satisfaction of the user attended in an establishment I -2, 2022. The research is applied with a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive correlational and cross-sectional design. The instruments used were a data collection form and the questionnaire, the techniques of documentary review and the survey that was applied to 82 users over 18 years of age during the months of February to March were used. As a result, it was obtained that there is a relationship between the quality indicators and the satisfaction of the users, the level of satisfaction reached a medium level with 43% and in the relations of the dimension the requests correctly written; adequate sampling had a significance level of ($p < 0.05$). It is concluded that there is a relationship between quality indicators in the pre-analytical phase of the clinical laboratory and satisfaction from the perception of the user in an establishment I-2

Keywords: Indicators, Quality, Preamalytical Phase, Laboratory, Perception.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un elemento sustancial de un sistema de gestión de calidad y un enfoque importante en los estándares e indicadores de la Organización Internacional para la Estandarización (León et al. 2018). Por tanto, conocer la calidad de atención y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios es esencial para la mejora continua de los servicios médicos y clínicos en salud (Forrellat, 2014).

Es así, que los servicios de calidad en salud desarrollan actividades de fomento como promoción, prevención, curación, rehabilitación y cuidados paliativos, lo que permite integrar la cobertura universal de la calidad en salud; sin embargo, para ello se necesita contar con una buena infraestructura y demás servicios, lamentablemente no se ve reflejado como lo afirma la OMS, 1 de 8 centros sanitarios no cuenta con agua; 1 de 5 no cuenta con saneamiento; y de 6 centros 1 no cuenta con lavaderos de manos; esto es una realidad en los países de bajos y medianos ingresos donde el 60 % de las muertes son imputables a la calidad de atención sanitaria deficiente y las muertes restantes, probablemente se deban a múltiples razones: económicas, de accesibilidad demográficas o de transporte, o porque los usuarios no acuden a los establecimiento de salud por desconocimiento o lo hacen tardíamente (OMS, 2020).

Una de las estrategias que se utilizan actualmente para reducir la pobreza, la desigualdad y la inequidad en la sociedad es desarrollar acciones para mejorar la calidad de los servicios de salud (Febres y Mercado, 2020). La Organización Mundial de la Salud (OMS), impulsa la cobertura universal de la salud sustentada en tres componentes esenciales; cobertura prestacional, poblacional y financiera, con el propósito de lograr el bienestar de las personas (Moscoso et al. 2019). Sin embargo, frente a la reciente pandemia de la Covid-19, los gobiernos tomaron medidas restrictivas como declarar estado de emergencia, cerrar sus fronteras e implementar una cuarentena para controlar la propagación del virus (Menis et al. 2021). La cartera de servicios de salud incrementó las desigualdades sociales en las coberturas asistenciales y repercutieron negativamente en la satisfacción y

seguridad de los usuarios; para mejorar esto, existen vías basadas en la implementación de sistemas de gestión de la calidad y la mejora de los resultados, como la reducción de estancias, sobre mortalidad hospitalaria, entre otras. Por otra parte, también se debe considerar a los factores socioeconómicos, se toma como referencia a la crisis sanitaria reciente a nivel mundial que ejerció gran presión en los sistemas de salud (Pérez et al. 2019).

Cabe señalar que en los países sudamericanos, los sistemas de salud son precarios, fragmentados y segmentados; se realizan cambios importantes en los procesos organizativos y de gestión; es por ello que la satisfacción del usuario se ha convertido en un gran reto para la salud pública, los gestores y planificadores sanitarios, los investigadores y el público en general porque no hay un claro consenso sobre lo que se defiende, así como, con relación a su diseño; sin embargo, no se puede negar que refleja una percepción diferente y que se relaciona con la estrategia del servicio de salud (Ramírez, 2021).

El Perú no es ajeno a ello, su sistema de salud, tanto en el financiamiento como en la provisión, es fragmentado que lleva a la inequidad y falta de visión consistente, tanto en el sector público y el privado. El subsistema privado conformado por el Seguro Social de Salud, los seguros privados y el subsistema público financiado por el régimen contributivo indirecto (subsidiado) ocupa un mayor porcentaje; esta inequidad es por falta de toma de decisiones de políticas públicas que deben estar orientadas a buscar mejores condiciones de vida con base en la atención primaria de salud (Cuba et al. 2018). Para lograr las mejoras se debe considerar al personal de salud como centro y factor clave para producir servicios de calidad, asegurando así una atención eficaz a las personas, mediante técnicas necesarias para solucionar los problemas de salud (Inga y Arosquipa, 2019).

Por otro lado, la medicina impulsada por los grandes avances, específicamente, el desarrollo del laboratorio clínico a finales del siglo XX, provocó el surgimiento de una gran revolución, la gran ciencia y tecnología, basada en la atención al paciente y se ha dejado de lado la calidad, uno de ello son los laboratorios clínicos, considerado como un servicio de apoyo diagnóstico que

permite orientar los tratamientos médicos mediante análisis fisicoquímicos y biológicos de las muestras clínicas de los pacientes, los resultados de los estudios de laboratorio son usados en el 70% de los procedimientos médicos, siendo considerada parte de la medicina basada en evidencias (Muñoz, 2015). Los procesos de las muestras biológicas en los laboratorios clínicos implican pasar por las fases pre análisis, analítica y pos análisis. El inicio de los procesos empieza con la fase pre analítica siendo considerada como el eje fundamental a razón de esta consideración se han desarrollado muchos trabajos relacionados acerca de la calidad; en las últimas décadas se han disminuido los errores analíticos debido a la implementación de la automatización en las diferentes áreas (Díaz, 2019)

En la región Huánuco, desde el 2019 la Dirección Regional de Salud a través de la Coordinación Regional de Gestión en Salud, ha impulsado la incorporación del Sistema de Gestión de Calidad en Salud (SGCS) en todas las Instituciones Prestadoras de Salud (IPRESS) con el fin de contribuir a la mejora continua de la calidad y en la salud de la población beneficiaria, pero lamentablemente en el año 2021 el presupuesto se ha visto reducido con relación al año anterior en un 13.7 % lo cual genera una dificultad para el cumplimiento de las actividades planteadas (DIRESA, 2021). Sumadas a las brechas existentes entre las instituciones que no llegan a un consenso y la falta de supervisiones continuas no se puede avanzar en mejorar la calidad de los pacientes que buscan una mejor atención.

El estudio se desarrolló en un establecimiento del distrito de Llata, fundada en el año 1987, corresponde a un establecimiento de salud I-2 según la norma técnica de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y siendo el único establecimiento de salud que pertenece a la Red Asistencial Essalud - Huánuco, ubicada en la Provincia de Huamalíes; en la actualidad atiende a 5,608 usuarios adscritos, de los cuales 2,627 pertenecen al distrito de Llata, las atenciones que se brindan son las actividades de fomento de la salud preventiva, promocionales, así como recuperativas. Dentro de los servicios complementarios está el laboratorio clínico donde recurren a diario usuarios derivados de los consultorios externos, con su solicitud de exámenes. Los pacientes buscan obtener sus resultados de manera oportuna y confiables, pero pasado el tiempo estipulado para la respuesta y no

siempre se llega a cumplir, por la existencia de dificultades como es la falta de reactivos exclusivos de laboratorio clínico que llegan a destiempo y en poca cantidad y equipamiento, que ya están desactualizados, afectando directamente en el tiempo de espera; por otra parte, los usuarios no cumplen con las indicaciones de preparación para el recojo y toma de muestras, así como los datos incompletos en la solicitudes que corresponden a los indicadores pre analíticos.

En ocasiones, los usuarios desconocen los horarios de atención que brinda el laboratorio, tampoco cuánto personal labora en el servicio y en conjunto, terminan afectando la satisfacción de los usuarios; a razón de esto se busca realizar una investigación respecto a los indicadores de calidad en la fase pre analítica con relación a la satisfacción desde la perspectiva del usuario, por ser de vital y de importancia al no encontrar estudios previos relacionados al tema en la región y mucho menos en la localidad, con esto nos da un visión más profunda de una realidad distinta por encontrarse en una zona andina. Frente a esta realidad problemática, nos permite plantear la siguiente pregunta ¿Existe relación entre los indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y la percepción de satisfacción del usuario atendido en un establecimiento I-2, en los meses febrero a marzo del 2022?

Para justificar, desde la visión teórica, el presente estudio está basado en los conceptos de sus variables y sus dimensiones que han sido definidos por diferentes autores, además servirá en investigaciones futuras relacionadas a indicadores de calidad y satisfacción del usuario; en lo práctico, busca ayudar a mejorar el servicio brindado hacia los usuarios que asisten por sus exámenes; desde el punto de vista social, los beneficiados son los propios usuarios porque con los resultados mostrados en la investigación darán un orientación clara y precisa así como difundir la información en toda la población y se plantearán estrategias y de esta manera mejorar la satisfacción de los asegurados del establecimiento; con respecto a la justificación metodológica, el estudio empleó técnicas como la revisión documentaria y la encuesta, y los instrumentos como el cuestionario, fichas de recolección, tablas y figuras estadísticas que sirvió para mostrar los resultados del estudio.

El objetivo general del estudio es determinar la relación entre indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y la percepción de satisfacción del usuario atendido en un establecimiento I-2, 2022; los objetivos específicos son: a. Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico de la fase pre analítica entendido en un establecimiento I-2; b. Establecer la relación entre los indicadores de calidad de la fase pre analítica en su dimensión solicitudes correctamente redactadas del laboratorio clínico inherente a la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en un establecimiento I-2; c. Establecer la relación entre los indicadores de calidad de la fase pre analítica en su preparación del paciente en el laboratorio clínico inherente a la satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I-2; d. establecer la relación entre los indicadores de calidad de la fase pre analítica en la obtención de la muestra en el laboratorio clínico inherente a la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en un establecimiento I-2. y como hipótesis general se plantea: Los indicadores de calidad en la fase pre analítica del laboratorio clínico se relacionan significativamente con la percepción de satisfacción del usuario atendido en un establecimiento I-2.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de contrastar los resultados de la investigación se optó por buscar antecedentes que permitieron encontrar información que abordan las mismas variables de estudio, adoptando una postura muy crítica sobre ellas; para tal caso se considera estudios internacionales, latinoamericanos, nacionales y regionales como el de Romero et al. (España, 2018), con el objetivo de identificar las fuentes de error durante el periodo pre analítico en las muestras proporcionadas por las clínicas de atención primaria en los meses de abril y octubre 2016, realizaron un estudio descriptivo utilizando una herramienta que identifica errores en la fase pre analítica. En los resultados la solicitud analítica (doble solicitud) y la preparación de muestras (muestras urgentes) resaltaron en el laboratorio 1; mientras el laboratorio 2, la preparación del paciente (sobrecarga de glucosa) fue en error más resaltante. Con evidencia en los resultados, se concluye que los laboratorios priorizan los problemas de manera diferente, pero ambos ofrecen oportunas soluciones a estas posibles fuentes de error.

Del mismo modo a Solís, et al. (México, 2021), quien publicó un artículo de investigación con el objetivo de desarrollar un modelo teórico – metodológico para medir la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio de laboratorios clínicos privados. La metodología es de tipo cuantitativa bajo un modelo de ecuaciones estructurales y los datos se recopilaron a través de una encuesta y el instrumento fue un cuestionario, la muestra resultó ser de 211 cuestionarios. El resultado apoya la proposición de la dimensión tangible y adjunto a las capacidades administrativas tienen un efecto directo en la satisfacción del servicio y también de manera indirecta, mediado por la capacidad de respuesta. Se concluye que los elementos tangibles crean una percepción inicial sobre el buen funcionamiento del laboratorio e influyen directamente sobre los otros componentes del servicio.

Finalmente, Vásquez et al. (México, 2017), con el objetivo de determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en el primer nivel de atención médica, desarrolló un estudio descriptivo, transversal se

realizó con 395 pacientes atendidos en Puebla y se utilizó la encuesta SERVPREF que evalúa la calidad percibida en la atención médica. Los resultados fueron, en la consulta con el médico familiar 65 % de satisfacción; con enfermería el 74 %; con el personal no sanitario el 59 %; los elementos tangibles el 82 %; el tiempo de espera para el laboratorio 49 %. Se concluye que a nivel global la satisfacción percibida por los usuarios con la atención recibida es mayor al 60 %.

No siendo ajeno a esta realidad, en Latinoamérica tenemos a Espinoza (Ecuador, 2022), con el objetivo de determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en el laboratorio clínico, aplicó un estudio descriptivo de diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Se tomó como muestra a 101 usuarios seleccionados de manera probabilística en el Hospital Nivel II, Babahoyo y se recolectó la información por una encuesta; asimismo, el cuestionario utilizado se adaptó basado en la herramienta SERVQHOS que sirve para medir las percepciones de los usuarios. Se destaca que el nivel de percepción de calidad como regular alcanza un 51 %; como buena el 40 % y el 6 % considera que es mala. El estudio concluye que la calidad de atención y sus dimensiones predominan el nivel regular.

En la investigación de Panunzio y Molero (Venezuela, 2022), con el objetivo de evaluar el nivel de desempeño de los indicadores pre analíticos en las áreas de química y hematología, realizaron un estudio descriptivo de corte transversal en 11 laboratorios durante los meses de abril - mayo en la ciudad de Maracaibo. Utilizaron el modelo de la International Federation of Clinical Chemistry and Laboratory medicine (IFCC). Resultados: El indicador con mayor registro fue solicitudes con identificación incompleta del paciente 20,86 % en hematología y en el área de química 16,09 % con un ($p < 0.005$); asimismo, fue "muestras hemolizadas" con un 22,41 % en el área de bioquímica; y 10,28 % en hematología con un ($p < 0.005$). Se concluye que la situación es indicativa de un proceso de pre análisis que requiere de intervención y acciones correctivas para atender las causas que conllevan a generar los errores detectados.

En otro estudio, Pinargote y Andrade (Ecuador, 2021) analizó la calidad del servicio y estableció la relación con la satisfacción al usuario, la metodología fue de un enfoque mixto con diseño transversal descriptivo; el instrumento utilizado es la encuesta y la observación durante el proceso de análisis de pruebas COVID 19 por RT-PCR, la muestra fue de 318 personas mayores de 16 años. En los resultados de la ficha de observación de los requisitos técnicos del laboratorio, el nivel del cumplimiento de los indicadores de la norma ISO 15189 fue del 88 % y la satisfacción global de los usuarios fue de 87 %. Se concluye que para la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención se requiere realizar un análisis al laboratorio para obtener puntos de vista diferentes con la finalidad de destacar los factores determinantes en la calidad del servicio.

En la misma línea, Villacrés (Ecuador, 2020), en Guayaquil, aplicó un estudio de diseño cuantitativo no experimental, de corte transversal, con el objetivo evaluar la calidad del servicio y satisfacción del cliente en el laboratorio clínico, contó con 286 pacientes como muestra y aplicó el cuestionario de Servqual. En sus resultados de elementos tangibles se reporta que el 89,2 % están satisfechos, en la variable fiabilidad, el 91.5 % indican que están satisfechos con el servicio; con la capacidad de respuesta alcanzó un 94,5 % de satisfacción; en la seguridad se reporta un 95,2 %; y en la empatía con el paciente un 94,08 %. Se concluye que la satisfacción general del servicio el promedio fue de 93,2 % que es altamente respetable.

Por su parte, Villalta et al. (Ecuador, 2019) en su estudio cuyo objetivo de identificar, definir y estandarizar sub procesos pre analíticos en base a la norma ISO 15189:2012, usó una investigación de tipo observacional, descriptivo no contó con muestra es decir se trabajó en gestión de la calidad en la Unidad Técnica de Patología Clínica. Para esto se utilizó la norma mencionada y con un check se logró identificar la brecha existente entre los sub procesos cumplidos en la actualidad y también los procesos por cumplir. En los resultados se detectó una brecha existente de 48 % en el no cumplimiento de la norma; también se logró estandarizar 5 sub procesos (Atención del usuario, toma de muestras, transporte, preservación interna y generación de códigos). Se concluye que la norma de acreditación se debe utilizar para la mejora continua en la gestión de calidad del laboratorio.

Finalmente, en este contexto, Hernández (Ecuador, 2018) realizó un estudio para analizar la calidad de los servicios de salud del laboratorio clínico, es una investigación cuantitativa, transversal, no experimental. Para recolectar los datos se procedió aplicar una encuesta, la muestra estuvo constituida por 147 personas que acudieron entre 16 al 27 de abril al Hospital del Día Sur Valdivia. Los resultados arrojados del estudio en cuanto a la percepción de calidad reportan un 87 % no están satisfechos; también existen discrepancias de las dimensiones estudiadas entre percepciones y expectativas: la de mayor brecha está la confiabilidad -3,87; los elementos tangibles -3.84; finalmente, la empatía con una brecha menor -2,75. Se concluye abordar estos aspectos y buscar mejoras orientadas a los procesos centrada en el paciente y el continuo crecimiento profesional.

Acercándonos a nuestra realidad nacional, tenemos al estudio de Gálvez (Chiclayo, 2022), cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el laboratorio clínico; este estudio, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental – correlacional, trabajó con 265 usuarios como muestra de un total de 850, de la población atendida en un centro de atención primaria EsSalud; se le aplicó una encuesta donde incluía ambas variables de estudio. Como principal resultado en el área de laboratorio clínico se tiene que existe relación directa y alta del desempeño y la satisfacción del usuario con un nivel de significancia bilateral de 0,000, concluyendo que la satisfacción del usuario es regular (37 %); y el promedio del desempeño laboral fue (41.1%).

Por otro lado, Taco (Arequipa, 2021) buscó determinar cuáles son los factores que se encuentran relacionados con la percepción de la calidad de atención del laboratorio. La metodología es de un estudio prospectivo y observacional de corte transversal, correlacional. Se solicitó el consentimiento informado a los pacientes que deseaban participar y a través de una encuesta se obtuvo la información durante el mes de mayo. En los resultados de la satisfacción de atención el 35.4 % están insatisfechos; y el 64.6 % mostraron satisfacción; respecto a los usuarios provenientes de consultorios la insatisfacción fue de 37.10 %, en comparación al tiempo de espera de más de 30 minutos muestran una

insatisfacción de 61.9 %. Concluye que los usuarios de 30 a 50 años, tiempo de espera y la residencia en provincias están muy relacionados a la insatisfacción.

Igualmente, Vera (Piura, 2021) buscó la relación entre la calidad de servicios y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico en un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional de diseño no experimental. El instrumento fue una encuesta diseñada con la escala de Liker y se trabajó con 366 usuarios como muestra; en cuanto a los resultados obtenidos, el 45 % fue regular la satisfacción por parte de los usuarios; al mismo tiempo, la calidad de los servicios alcanzó un 57 %; esto indica, en general, que la calidad brindada no es la ideal; también se determinó, con el método de Pearson, la correlación que fue significativa entre las dos variables ($p=0,01$), existiendo relación. Se concluye que existe relación entre variables que servirán para poder crear y ejecutar cambios en la mejora de la calidad y satisfacción de los usuarios.

Por su parte, Diaz (Trujillo, 2019), con el objetivo de determinar si los indicadores de calidad de la fase pre analítica del laboratorio tienen relación con la satisfacción del usuario, realizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal. Utilizó 2 instrumentos, el primero para medir a los indicadores de calidad; y el segundo para medir la satisfacción del usuario, la muestra fue constituida por 100 usuarios que recibieron atención en los meses de mayo y junio. El reporte, de acuerdo a las dimensiones, se tiene que, en la solicitud emitida, el 49 % reportó un nivel medio de satisfacción; en la preparación del paciente el 30 % menciona estar insatisfecho; y obtención de muestra, el 30 % reporta un nivel bajo de satisfacción; en general, se alcanza el 59 % insatisfechos. Como conclusión indica que la variable calidad en fase pre analítica está relacionada de manera directa y significativa con la satisfacción de los usuarios.

En el trabajo de Tuesta (Tarapoto, 2018), teniendo como objetivo establecer la relación entre la gestión y la satisfacción del usuario adulto mayor en el Hospital II – EsSalud, realizó un estudio descriptivo correlacional no experimental entre los meses enero a junio y el instrumento utilizado fue la encuesta. La muestra estuvo conformada por 274 pacientes del servicio de medicina. Sus resultados reportan

que el 82 % de los usuarios mayores indicaron que el nivel es deficiente en la gestión sanitaria; y 14 % dijo ser bueno; así como el 4 % como aceptable; algo similar se reporta en la satisfacción, donde el 74 % dicen estar insatisfechos; el 26 % se siente poco satisfecho; y la satisfacción de pacientes fue nula. Concluye que la gestión sanitaria actualmente no está orientada a satisfacer al paciente, motivo del cual no se percibe una adecuada calidad de atención en el Hospital II – EsSalud.

En el caso de Ruiz (Arequipa, 2018), en su búsqueda para determinar las características que influyen en la satisfacción del usuario con la calidad de atención del laboratorio de análisis clínico durante septiembre del 2018, aplicó un estudio prospectivo, correlacional, descriptivo de corte transversal. La población conformada por los usuarios que mensualmente acuden al laboratorio de la Facultad de Medicina, de los cuales se eligió 119 como muestra representativa; se aplicó la encuesta, conformada en dos partes: la primera permitió evaluar las características personales del laboratorio; en la segunda parte se evaluó la satisfacción con la calidad de atención recibida. Resultados: En la satisfacción con la calidad de atención percibida fue buena en 76,47 % por los usuarios. Se concluye que la satisfacción percibida en el laboratorio de análisis clínicos es buena.

También se tiene a Benites (Lima, 2018), con el objetivo de relacionar el nivel de satisfacción del usuario con el tiempo de respuesta del Laboratorio clínico en el Distrito de San Juan de Lurigancho realizó un estudio correlacional, transversal de tipo no experimental, su muestra fue de 312 encuestados de los consultorios externos de los cuales el 18.9 % (59) dijeron sentirse muy satisfechos por haberse realizado los exámenes en tiempos rápidos, el 8.7 % (27) reportaron sentirse satisfechos y el porcentaje de insatisfechos fue 72,4 % (226). Concluye que sí existe relación significativa e inversa del nivel de satisfacción y el tiempo de respuesta.

En lo relacionado a una de las variables de estudio, en la región se encuentra el trabajo de Ramírez (Tingo María, 2021), quien buscó determinar el nivel de satisfacción del usuario en un estudio prospectivo de tipo observacional, transversal y analítico. Utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento;

trabajó con 372 usuarios como muestra durante los meses de junio a diciembre. El nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad reporta que un 63,92 % se encuentra insatisfecho; en la capacidad de respuesta, un 71,57 % se encuentra insatisfecho; dimensión empatía, el 62,74 % reporta estar insatisfecho; la dimensión seguridad tiene el 59,88 %; así como la dimensión aspectos tangibles el 65,86 % mencionan estar insatisfechos. Se concluye que el 64,7 % de los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención brindada y solo el 35,3 % están satisfechos según la satisfacción consolidada en todas las dimensiones.

De manera semejante, Condezo (Huánuco, 2020), con el objetivo de conocer en qué medida la calidad del servicio contribuye a la satisfacción del usuario de EsSalud, aplicó una investigación descriptiva, cuantitativa y correlacional con diseño no experimental realizado en los meses de mayo a diciembre con 137 usuarios como muestra. Para medir la calidad del servicio y satisfacción brindada se utilizó la encuesta que consta de dos partes. Con los resultados se establece que existe una correspondencia significativa entre calidad y satisfacción; entre la atención existe influencia significativa con la prestación de servicios; por otra parte, entre la eficiencia y credibilidad la relación significativa existe, y la correspondencia es directamente proporcional. Se concluye que la buena atención influye de manera directa en la prestación de los servicios en EsSalud - Huánuco.

Con las evidencias mostradas en las investigaciones descritas se puede entender la realidad que están viviendo los usuarios que acuden al laboratorio clínico para sus análisis solicitados por el médico, con la expectativa de recibir una atención de calidad y que está relacionado con el programa de Gestión de la Calidad.

A continuación, se mencionan algunas definiciones sobre los indicadores de calidad: para la ONU (2010), el indicador tiene una característica específica, observable y medible que es usada para evidenciar los cambios y los progresos del efecto de un programa que busca el logro de un resultado positivo.

En cuanto a los indicadores de calidad en el laboratorio clínico, el Instituto de Medicina (2018) menciona que es una herramienta que permite al usuario medir la calidad de la atención al comprobarlo con criterios apropiados dentro del laboratorio son componentes operativos del sistema de control de calidad; todas estas unidades en conjunto buscan satisfacer las necesidades de los usuarios y evitar que ocurran errores. Cuando se busca acreditar un laboratorio se debe implementar las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO 15189:2012), que permite la regulación de los estándares con sus normas de cumplimiento de calidad, eficiencia y seguridad.

Mucito (2020) resalta que los laboratorios clínicos actualmente tienen una fortaleza que es la experiencia con la implementación de sistemas de gestión de calidad y mejoras en sus procesos. También menciona que los profesionales de los laboratorios, desde hace décadas, fomentan la cultura de la calidad, pero en la fase pre analítica es necesario hacer más esfuerzo e incorporar el uso de indicadores que mejoren la seguridad del paciente.

Con respecto a la gestión de calidad en los laboratorios clínicos, implica el control de todo el proceso, incluidos el pre análisis, el análisis y el pos análisis. La fase pre analítica corresponde a todos los pasos que se deben seguir en orden cronológico, desde solicitar al médico que examine al paciente, preparar al paciente, recolectar la muestra, transportarla hacia el laboratorio (Quiroz, 2011). La fase pre analítica es un proceso que involucra al médico y al laboratorio en donde por ambas partes se presentan errores Mucito, (2020).

Uno de los indicadores de calidad es la adecuada toma de muestra que permite identificar los motivos de rechazo de las muestras, esto es porque abarca los siguientes errores: muestra mal identificada, coaguladas, insuficientes y hemolizadas, ya que se espera dar un resultado como a cualquier otra prueba, pero se debe informar la causa de rechazo como si fuera el resultado esperado (Asociación Española de Biopatología Médica, 2010).

Por consiguiente, los servicios de laboratorio clínico deben reforzar y dedicar más tiempo en identificar los riesgos en las fases pre analíticas, así como lo hacen

en la fase analítica. En contraste a estas deficiencias de los errores observadas, destacan la toma de muestra errónea, identificación correcta, transporte o conservación inadecuada y volumen insuficiente. En la estimación de los errores en esta fase se tiene entre 46 % y el 68 % del total del proceso en el laboratorio; esto a razón de que existen procesos complejos que comprenden desde la emisión de la solicitud hasta que la muestra es obtenida y los implicados son el personal externo y mucho depende del flujo de comunicación de ambas partes y así disminuir la probabilidad de cometer errores (Almeida, 2021).

El siguiente tema relacionado con la calidad abarca diversos aspectos desde las dimensiones tangibles es por eso que los siguientes autores lo definen:

“La calidad de todas las organizaciones no solo se refiere a crear un producto o brindar un servicio y que estas fluyan de acorde al valor establecido, pues en nuestra realidad la calidad está referida a crear, actualizar los productos y servicios para que cada vez sean mejores...” (Oyarzún et al., 2007). “El objetivo del sistema de seguridad social en (SGSS), es regular y crear las mejores condiciones de acceso a la salud para evitar el riesgo de los usuarios, enfatizando en su seguridad y utilizando elementos estructurales y metodológicos basados en evidencias científicas para minimizar los efectos secundarios” (Duran, 2015).

Es por ello que los servicios de salud que se brindan a los pacientes, la calidad de atención y la adecuada información que reciben se ven reflejados en la satisfacción que sienten, es allí donde el nivel de satisfacción es más alto. Nuñez y Giraldo (2020), refiere que la satisfacción es el cumplimiento de una necesidad o sentirse a gusto con el servicio recibido. En síntesis, se relaciona a la expresión del paciente y sus resultados de manera individual; por otro lado, con respecto a la insatisfacción, viene a sentirse cuando el servicio no alcanza a cubrir todas las expectativas de manera; similar ocurre cuando se logra cubrir algunas expectativas y se denomina parcialmente satisfecho; de manera semejante se define por cubrir todas las expectativas como totalmente satisfecho; y en muchas ocasiones excede las necesidades del paciente.

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información, es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los

usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporcionan y es necesario recalcar que, en la salud pública, desde hace más de una década, la satisfacción del usuario y su calidad de atención son aspectos de evaluación de los servicios de la salud y han recobrado mayor atención (Lobo et al. 2016).

Por otro lado, Condezo (2017) comenta que el reflejo de la satisfacción en las instituciones se ve cuando los usuarios tienen un mejor concepto por el personal que fue atendido y se atreve regresar para su próxima atención.

Llegando a los términos relacionados a las dimensiones se tiene a los aspectos tangibles, Nuñez y Giraldo (2020) refieren como una dimensión esencial en la calidad de servicio de una institución porque se expresa con lo que cuenta y lo que ofrece, como las manifestaciones físicas, equipos, herramientas del servicio, infraestructura y el personal de salud; estos influyen en la percepción del usuario. En términos más claros son aquellos que se perciben de manera clara y precisa a través de los sentidos e influyen de manera positiva o negativamente, y el usuario es el único que le da forma a esa imagen percibida y la califica de acuerdo al servicio recibido.

Con la intención de completar la idea sobre percepción del usuario, es el quien califica de acuerdo a las actitudes del personal, la seguridad con la que trabaja en equipo y sumada a las expectativas del consumidor. Por tal motivo la misión principal de los laboratorios debe centrarse en implementar tecnologías, materiales e instrumentos y, de manera funcional, contar con personal cualificado para brindar servicios de calidad (Nuñez y Giraldo, 2020).

Igualmente, según Lopez (2014), refiere a los usuarios que tienen características propias para calificar; una de ellas es que deben tener varias atenciones en el laboratorio para dar a conocer su punto de vista con relación al servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

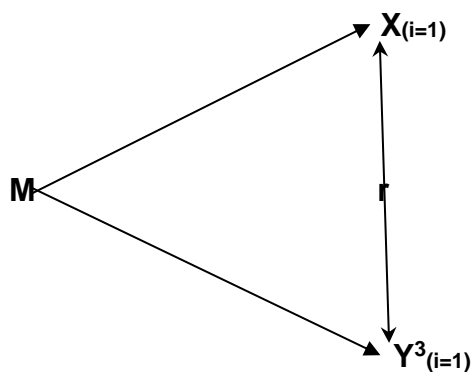
3.1.1 Tipo de Investigación

Es una investigación aplicada porque tiene como propósito dar soluciones a problemas concretos e identificables (Bunge, 1971) y de enfoque cuantitativo al ser secuencial y probatorio (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018)

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, tipo correlacional porque tiene como objeto de estudio, describir las relaciones entre las dimensiones de solicitudes correctamente redactadas, preparación del paciente y la adecuada toma de la muestra con la variable satisfacción del usuario en un establecimiento I-2. La finalidad del estudio es explicar la existencia de la correlación entre ambas variables y sus dimensiones manipuladas. Transversal porque se recolectan datos en un solo momento o periodo de tiempo (Hernández - Sampieri, Mendoza, 2018).

Tipo y diseño de la investigación se puede graficar:



Donde:

M: Muestra de estudio

X_(i=1): Observación de los indicadores de calidad en la fase pre analítica

Y³_(i=1): Observación de la satisfacción de la percepción de los usuarios

r: Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Indicadores de calidad en la fase pre analítica

Dimensiones:

- Solicitudes correctamente redactadas
- Preparación del paciente
- Adecuada toma de muestra

Variable 2: Satisfacción de la percepción de los usuarios

Dimensiones:

- Expectativa del servicio
- Tiempo
- Aspecto tangible
- Opinión del usuario

La operacionalización de las variables se describe en el **Anexo 1**.

3.3 Población

3.3.1 Población muestral

En la investigación participaron 82 usuarios con sus solicitudes de exámenes de laboratorio clínico, que fueron atendidos entre los meses de febrero a marzo en un establecimiento I-2, del distrito de Llata, Provincia de Huamalíes.

Criterios de selección

- Criterios de inclusión

Usuarios mayores de 18 años atendidos en el laboratorio clínico de un establecimiento I-2, de la Provincia de Huamalíes que acepten voluntariamente participar del estudio.

- Criterios de exclusión

Usuarios que son atendidos por el servicio de Emergencia.

Usuarios que no cuenten con su seguro activo.

Usuarios que tengan dificultades para comunicarse.

Usuarios menores de 18 años

3.3.2 Muestreo

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia tomándose al 100% de los usuarios que asistieron al servicio de laboratorio clínico, con sus solicitudes para su toma de sus muestras en un establecimiento I-2.

3.3.3 Unidad de análisis

Usuarios atendidos en el laboratorio clínico de un establecimiento I-2 del distrito de Llata, Provincia de Huamalés y que cumplieron con los criterios de inclusión

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica

En la primera variable para verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad se utilizó como técnica la revisión documentaria en donde de manera directa se revisó las solicitudes de laboratorio de los usuarios y también se buscó la información en sus historias clínicas que se encontraron en el programa (Sistema de servicios de salud inteligente) y en para la segunda variable de estudio se utilizó como técnica la encuesta, donde se indagó y exploró de manera indirecta utilizando un formulario virtual (Google forms), en el cual se detallaron las preguntas respecto a las satisfacción del usuario, para recolectar la información se empleó un enlace que fue enviado a los números de celular brindados por los usuarios.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

En el primer instrumento se empleó una ficha de recolección de datos que permite medir los indicadores de calidad en la fase pre analítica, esta ficha pertenece a Cortez Estrada (2018), pero fue adaptado por Díaz y Guzmán (2019) en su investigación. Consta de 3 dimensiones dividida en 22 ítems; el primero es de la dimensión solicitudes de laboratorio correctamente redactadas; la segunda es sobre la preparación del paciente; y la última sobre la adecuada toma de

muestra a los usuarios, los criterios de medición son: Cumple (1 punt.) y No cumple (0 punt.) **(Anexo 2 y 4)**.

Se empleó un segundo instrumento, que fue un cuestionario para medir la satisfacción del usuario que pertenece a Jesús Sotelo Asef (2008) y adaptado por Díaz y Guzmán (2019). Consta de 19 ítems divididas en 3 dimensiones: inicia con la expectativa del servicio, le sigue el tiempo, luego aspectos tangibles y termina opinión del usuario, para su medición se utiliza una escala tipo Likert valorando 1=Muy en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=De acuerdo y 4=Muy de acuerdo **(Anexo 3 y 5)**.

Los instrumentos validados utilizados en esta investigación fueron sometidos a la evaluación de 3 jueces de expertos en donde respondiendo a los criterios de pertinencia, relevancia, objetividad y claridad; reportando un coeficiente de concordancia positiva del 90 % **(Anexo 7)**, asimismo se agregó la confiabilidad que indica el grado de consistencia del instrumento, para lo cual fue sometido a una prueba piloto con 17 participantes; en la ficha de recolección se obtuvo un coeficiente de alfa Cronbach de 0.84 y en el cuestionario 0.84, demostrando que ambos instrumentos son confiables **(Anexo 9)**.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, para la ejecución del proyecto se le envió una solicitud pidiendo el permiso al director del establecimiento I-2.

Al obtener el permiso se coordinó con el servicio de Laboratorio Clínico para aplicar las encuestas a los usuarios que fueron atendidos y se aplicó la encuesta mediante el envío del siguiente enlace (https://docs.google.com/forms/d/1Kx_lzEEdWAHA3jclvOQIyvBOWT8ICZO hBZb9GURQxj0/edit) a sus números brindados por ellos mismos a la vez se brindó apoyo a los usuarios que no tenían mucho entrenamiento en usar estos tipos de encuestas, actuando de manera muy parcial.

Terminada la aplicación de ambos instrumentos y recogida la información emitida por los usuarios, se procedió a realizar una base de datos en Excel que sirvió para realizar las tablas de acuerdo a los objetivos del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Luego de recoger la información llenada en los instrumentos se realizó la evaluación estadística y se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 26.

Luego se realiza un análisis inferencial y en la prueba de normalidad se determinó que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usó la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman (**Anexo 10**).

3.7 Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se asumieron los lineamientos éticos establecidos en la Declaración de Reporte Belmont.

Respeto a las personas: Todos los participantes fueron tratados de manera autónoma y su información tienen derecho a ser protegidas y abstenerse de poner obstáculos a sus acciones, esto rota en torno a la información que será extraída de los usuarios y se tratará de manera muy reservada y en anonimato por ser confidenciales y solo el investigador y el asesor tienen acceso a ellos.

Beneficencia: No se causó ningún daño y se maximizó los beneficios de los participantes porque se buscó mejorar la satisfacción de los usuarios, tampoco fue afectada la población porque con el estudio se logró adquirir nuevos conocimientos para desarrollar nuevas estrategias de mejora.

Consentimiento Informado: En este documento se les brindó el respeto a los participantes con la oportunidad de escoger si desean participar del estudio detallando los elementos esenciales con son una buena información, comprensión y la voluntariedad de ellos mismos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

La relación entre indicadores de calidad en la fase pre analítica del laboratorio clínico y la satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I-2.

Indicadores de calidad en la fase pre analítica	Nivel de satisfacción						Total	
	Alto		Medio		Bajo		Nro.	%
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%		
Cumple	14	17,1	33	40,2	31	37,8	78	95,1
No cumple	0	0,0	2	2,4	2	2,4	4	4,9
Total	14	17,1	35	42,7	33	40,2	82	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
	0,296*	0,007

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 1, se observa que los usuarios desde su percepción opinan que los indicadores de calidad en la fase pre analítica se cumplen en un 95,1% y no se cumplen en 4,9%, asimismo el nivel de satisfacción es alto en 17.1%, 40,2% bajo y 42,7% medio. También se muestra que los indicadores de calidad en la fase pre analítica existe relación de manera directa y significativa con el nivel de satisfacción (Rho Spearman $R_s=0,296$; sig=0,007).

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico de un establecimiento I-2.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	40,2 %
Medio	35	42,7 %
Alto	14	17,1 %
Total	82	100 %

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación:

La Tabla 2 muestra la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico y se observa que el 42,7 % reportan un nivel medio; en tanto en el 40,2 % de los usuarios el nivel es bajo; y solo el 17,1 % reporta un nivel alto de satisfacción. Los usuarios califican de manera individual todo lo que perciben desde un saludo de bienvenida hasta un respuesta clara y precisa a las preguntas que plantean y eso se refleja en los resultados encontrados.

Tabla 3

Relación entre la dimensión solicitudes correctamente redactadas del laboratorio clínico y la satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I-2.

Solicitudes correctamente redactadas	Nivel de satisfacción						Total	
	Alto		Medio		Bajo		Nro.	%
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%		
Cumple	14	17,1	33	40,2	32	39,0	79	96,3
No cumple	0	0,0	2	2,4	1	1,2	3	3,7
Total	14	17,1	35	42,7	33	40,2	82	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
	0,248*	0,025

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3, se observa que los usuarios desde su percepción opinan que la dimensión solicitudes correctamente redactadas en el laboratorio clínico se cumplen en un 96,3 % y no se cumplen en 3,7 %, asimismo en nivel de satisfacción es alto en 17,1 %, 40,2 % bajo y 42,7 % medio. También se muestra que la dimensión solicitudes correctamente redactadas existe relación de manera directa y significativa con el nivel de satisfacción (Rho Spearman $R_s=0,248$; sig=0,025).

Tabla 4

Relación entre la dimensión preparación del paciente en el laboratorio clínico y la satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I-2.

Preparación del paciente	Nivel de satisfacción						Total	
	Alto		Medio		Bajo		Nro.	%
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%		
Cumple	13	15,9	33	40,2	31	37,8	77	93,9
No cumple	1	1,2	2	2,4	2	2,4	5	6,1
Total	14	17,1	35	42,7	33	40,2	82	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
	0,162*	0,146

Interpretación:

En la tabla 4, se observa que los usuarios desde su percepción opinan que la preparación del paciente en el laboratorio clínico se cumple en un 96,9 % y no se cumplen en 6,1 %, asimismo en nivel de satisfacción es alto en 17,1 %, 40,2 % bajo y 42,7 % medio. También se muestra que en la dimensión preparación del paciente no existe relación significativa con el nivel de satisfacción (Rho Spearman $R_s=0,162$; sig= $0,146$).

Tabla 5

Relación entre la dimensión adecuada toma de muestra en el laboratorio clínico y la satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I-2.

Adecuada toma de muestra	Nivel de satisfacción						Total	
	Alto		Medio		Bajo		Nro.	%
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%		
Cumple	10	12,2	29	35,4	25	30,5	64	78,0
No cumple	4	4,9	6	7,3	8	9,8	18	22,0
Total	14	17,1	35	42,7	33	40,2	82	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
	0,229*	0,038

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 5, se observa que los usuarios desde su percepción opinan que la adecuada toma de muestra en el laboratorio clínico se cumple en un 78,0 % y no se cumplen en 22, %, asimismo en nivel de satisfacción es alto en 17,1 %, 40,2 % bajo y 42,7 % medio. También se muestra que en la dimensión adecuada toma de muestra existe relación de manera directa y significativa con el nivel de satisfacción (Rho Spearman $R_s=0,229$; sig=0,038).

V. DISCUSIÓN

La preocupación por la calidad en los laboratorios hace necesario evaluar los indicadores de calidad y cumplir con los estándares mínimos establecidos en las guías de referencia sobre gestión, puesto que el objetivo de los laboratorios es obtener información que permite tomar decisiones correctas en el manejo de los pacientes, pero en la actualidad las iniciativas para mejorar la calidad están pasando desapercibidas porque existen recortes de costos sin considerar los efectos ocasionados en las diferentes fases de laboratorio.

La pre analítica, fase inicial donde existen errores por el no cumplimiento de los indicadores por parte del personal de laboratorio, médico solicitante y también por el mismo paciente trae consecuencias como resultados equivocados y en peores casos pueden ocasionar eventos adversos en el paciente, al recibir su tratamiento incorrecto e incluso llegar hasta la muerte; estos sucesos, el paciente en ocasiones los percibe y los interpreta como una mala atención generando insatisfacción, también califican como no confiable el trabajo realizado en sus exámenes. En el trabajo multidisciplinario es importante la comunicación entre todos los integrantes mencionados y trabajar en equipo en el cumplimiento de los indicadores de calidad y mejorar la satisfacción de los usuarios, razón por cual se realizó este trabajo de investigación.

De esta manera en la tabla 1 se muestra que la satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel medio con un valor porcentual de 42,7 %, de los cuales el 40.2 % cumplen con los indicadores de calidad en la fase pre analítica; y solo el 4,2 % no llegaron a cumplirlo, dando como cumplimiento total un 95,1 %. También se muestra la relación donde se puede observar una correlación positiva de la prueba estadística Rho de Spearman con 0,296 ($r=0,296$) y con un valor de significancia de 0,007 ($p=0,007$), lo que indica que se relacionan significativamente las dos variables; de manera semejante a lo reportado por Díaz (Trujillo, 2019) en su trabajo de tesis, donde reporta que existe una relación directa y significativa entre las variables calidad en la fase pre analítica y la

satisfacción de los usuarios con Rho de Spearman de 0,843 y con un nivel de significancia $p < 0,01$.

Con lo mostrado cabe mencionar que los indicadores de calidad en el laboratorio esta relacionados con la satisfacción de los usuarios y el no cumplimiento de cada uno de ellos se verá reflejado en la insatisfacción de los usuarios que a diario acuden a este servicio; las razones que conllevan afectar significativamente en la satisfacción es porque cada indicador no cumplido en la fase pre analítica afecta directamente a las siguientes fases del proceso y, a la vez, actúan retrasando el tiempo de entrega de resultados, en ocasiones emitiendo resultados con un valor alterado por el incumplimiento en la toma de muestra, así mismo el paciente no sigue las recomendaciones brindadas por el personal de laboratorio.

La participación de esta fase es multidisciplinaria, al tener como autores principales al médico quien debe orientar y llenar todos los campos necesarios de las solicitudes de laboratorio; el personal de laboratorio que se encarga de realizar una adecuada toma de muestra, así como preparar al paciente y aclarar sus dudas; y por último el paciente que debe cumplir con requisitos y sugerencias brindadas con la única intención de ayudar a mejorar el trabajo de ambos profesionales. Con el apoyo de la teoría en mención sobre indicadores según la ONU (2010), menciona que un indicador tiene una característica específica, observable y medible que es usada para evidenciar los cambios y los progresos del efecto de un programa que busca el logro de un resultado positivo.

Con la intención de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio de un Establecimiento I-2, que se muestra en la tabla 2, el cual demostró que el nivel de satisfacción más sobresaliente es el nivel medio y está representado con 43 %; mientras el nivel bajo reporta un 40 %; y el nivel alto con un 17 %; los resultados sobre el nivel de satisfacción guardan relación con los hallados por Diaz (Trujillo, 2019) al obtener un nivel medio sobre la satisfacción con un 49 %; Espinoza (Ecuador, 2020) encuentra un 63 % de

usuarios que reportan como un nivel regular en la satisfacción percibida; de manera similar Gálvez (Chiclayo, 2022) concluye que la satisfacción del usuario es regular con 37 %. Acercándonos a la región del estudio y con bajo porcentaje de satisfacción tenemos a Ramírez (Tingo María, 2021) donde menciona que el 64 % de los usuarios atendidos estas insatisfechos.

Pero al compararlo con otras realidades tenemos a Vásquez et al. (México, 2017) en su artículo reporta que la satisfacción global percibida es mayor a 60 %, del mismo modo Pinargote y Andrade (Ecuador, 2021) reportan un 87 % de nivel de satisfacción; también Morales y García (Colombia, 2018) encuentran que la satisfacción alcanza niveles superiores al 80 %; y Ruiz (Arequipa, 2018) en su trabajo de tesis “Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del laboratorio” reporta 76.7 % de satisfacción de los usuarios y la considera como buena.

Con los resultados se demuestra que no se logra superar las expectativas de los usuarios por encontrarse en un nivel medio y lo ideal es conseguir un nivel alto que en ocasiones exceda la satisfacción y pueda cubrir todas sus necesidades. Uno de los factores que influye es el tiempo que se toman los servicios de laboratorio para emitir los resultados y también existe una variación de una institución a otra porque influye la cantidad de muestras biológicas que se tenga que procesar, así como el equipamiento y la tecnología que cuenten para agilizar el proceso y no se puede dejar de lado a la cantidad de profesionales capacitados que laboran en el servicio.

La satisfacción es evaluada de acuerdo a las necesidades de cada usuario; lo que buscan y esperan los usuarios es que el personal del laboratorio procese y emita los resultados de acuerdo a la necesidad con la que fueron entregados para su análisis, además no desean estar mucho tiempo en la sala de espera y buscan contar con respuestas rápidas de sus resultados.

Por otra parte, también influyen los aspectos tangibles donde se infiere que los usuarios esperan que el laboratorio cuente con equipos de última tecnología

para el procesamiento de las muestras, que se cuente con los materiales suficientes y necesarios para todo el proceso de sus exámenes y que cuente con estructura adecuada, limpia; pero la realidad de muchas instituciones públicas no llegar a cumplir con estos requerimientos por lo cual los usuarios no están de todo complacidos, por tal motivo influyen en la percepción del usuario. Además, los usuarios perciben de manera positiva la empatía del personal del laboratorio, ya que lo atienden con cortesía respeto y un lenguaje acorde con las características de los clientes, esforzándose por explicar de la mejor manera las especificaciones propias de los análisis y pruebas solicitadas.

La teoría de la satisfacción sostiene que es el cumplimiento de una necesidad o sentirse a gusto con el servicio recibido. En síntesis, se relaciona a la expresión del paciente y sus resultados de manera individual; respecto a la insatisfacción es cuando el servicio no alcanza a cubrir todas las expectativas de manera similar ocurre cuando se alcanza cubrir algunas expectativas y se denomina parcialmente satisfecho; de manera semejante se define por cubrir todas las expectativas totalmente satisfecho; y en muchas ocasiones excede las necesidades del paciente (Sánchez, 2020).

Con el fin de complementar el término de satisfacción se menciona que son aquellos que se perciben de manera clara y precisa a través de los sentidos e influyen de manera positiva o negativamente y el usuario es el único que le da esa forma a esa imagen percibida y la califica de acuerdo al servicio recibido (Nuñez y Giraldo, 2020).

De acuerdo a las dimensiones de los indicadores de calidad en fase pre analítica mostrados en la tabla 3, vemos que la dimensión solicitudes correctamente redactadas se encuentra un nivel medio de satisfacción con un 40,2 % de cumplimiento; y un 17 % se encuentra en un nivel alto de satisfacción y solo un 2,4 % no cumplió; en total el 96,3 % cumplen con este indicador y al relacionarlo con la satisfacción desde la percepción del usuario se obtiene la correlación Rho de Spearman de ($r=0,248$) y un nivel de significancia de ($p=0,025$), quedando demostrado que sí existe relación.

Pero de manera contraria Cortez y Escobar (Chanchamayo, 2018) en su trabajo reportan que el 65 % de las solicitudes no cumplen, porque no fueron redactadas correctamente y por otra parte Diaz (Trujillo, 2019) en su trabajo reporta un 58 % de cumplimiento en la dimensión solicitud emitida, pero en su reporte de correlación encuentra algo similar con Rho Spearman ($r=0,831$), y su significancia fue de ($p < 0,01$) con lo cual en su estudio también encuentra relación con la satisfacción de los usuarios.

Con las solicitudes correctamente redactadas, se logra conseguir mejor satisfacción de los usuarios porque son documentos físicos de mucha trascendencia por contener datos personales, exámenes solicitados y también el diagnóstico presuntivo; dicha información valiosa para dar una orientación al profesional de laboratorio al momento del proceso analítico de las muestras biológicas.

Presentados los resultados se demuestra el cumplimiento de los indicadores que dan el mejor sustento para los demás procesos por ser la puerta de entrada la emisión de la solicitud médica y luego la preparación de paciente hasta el inicio de procesamiento de la muestra. Para Herrera, et al, (2014) es una parte esencial del proceso...". También mencionan "...ya que en esta etapa es donde la mayoría de profesionales de diferentes disciplinas van a trabajar, desde el médico que emite la petición..." (Sánchez, 2013).

De acuerdo a las dimensiones de los indicadores de calidad en fase pre analítica mostrados en la tabla 4, vemos que la dimensión preparación del paciente se encuentra un nivel medio de satisfacción con un 40,2 % de cumplimiento; y un 17.1 % se encuentra en un nivel alto de satisfacción y solo un 2,4 % no cumplió; en total el 93,9 % cumplen con este indicador y al relacionarlo con la satisfacción desde la percepción del usuario se obtiene la correlación Rho de Spearman de ($r=0,162$) y un nivel de significancia de ($p=0,146$), quedando demostrado que no si existe relación significativa.

Con respecto al cumplimiento de la preparación del paciente Cortez y Escobar (Chanchamayo, 2018) reportan que el 68 % de las solicitudes llegaron

a cumplir con esta dimensión; por otra parte, Díaz (Trujillo, 2019) en su trabajo de tesis, reporta un 59 % de cumplimiento en la dimensión preparación del paciente, al comparar la correlación se encuentra la diferencia por reportar un Rho Spearman ($r=0,819$) y un nivel de significancia ($p < 0,01$) donde indica que sí existe relación directa.

En la preparación del paciente se busca estandarizar las instrucciones y recomendaciones que se brindan a los usuarios que se tomaran muestras sanguíneas, así como también incluye cuando recolectan sus muestras de heces, orina, esputo, etc. Para mejorar la satisfacción de los usuarios, el compromiso es desde el médico, el personal de laboratorio y como autor principal el paciente que tiene que llegar a cumplirlo; al completar lo mencionado se lograra una mayor calidad en la fase pre analítica y posterior los resultados tendrán mayor precisión y serán más confiables.

De acuerdo a las dimensiones de los indicadores de calidad en fase pre analítica mostrados en la tabla 5, vemos que la dimensión adecuada toma de muestra se encuentra un nivel medio de satisfacción con un 35,4 % de cumplimiento; y un 17.1 % se encuentra en un nivel alto de satisfacción y solo un 7,3 % no cumplió; en total el 78,0 % cumplen con este indicador y al relacionarlo con la satisfacción desde la percepción del usuario se obtiene la correlación Rho de Spearman de ($r=0,229$) y un nivel de significancia de ($p=0,038$), quedando demostrado que sí existe relación.

De manera similar Cortez y Escobar (Chanchamayo, 2018) en su trabajo sobre reportan que el 80 % cumplen con una adecuada toma de muestra; por lo contrario, Díaz (Trujillo, 2019) en su trabajo de tesis reporta, en la dimensión adecuada toma de muestra el 57 % de cumplimiento con respecto a la relación de la dimensión con la satisfacción reporta que sí existe relación directa con una correlación de Rho Spearman ($r=0,788$), y su nivel de significancia fue de ($p < 0,01$).

Con los resultados se evidencia la importancia en una adecuada toma de muestra, en esta dimensión involucra la participación de personal de salud del

laboratorio clínico y el paciente, de manera que ambos tienen que cumplir con las recomendaciones ya establecidas para obtener un resultado confiable y no se vean afectados de manera directa los mismos usuarios.

En la búsqueda de reforzar la importancia para llegar a cumplir con la calidad menciono a Mucito (2020), quien resalta que los laboratorios clínicos actualmente tienen una fortaleza que es la experiencia con la implementación de sistemas de gestión de calidad y mejoras en sus procesos. También menciona que los profesionales de los laboratorios, desde hace décadas, fomentan la cultura de la calidad, pero en la fase pre analítica es necesario hacer más esfuerzo e incorporar el uso de indicadores que mejoren la seguridad y calidad de servicio en favor del paciente.

VI. CONCLUSIONES

1. Los indicadores de calidad en fase pre analítica se relacionan con la percepción de la satisfacción del usuario con un $(r=0,296)$ y un valor de significancia $(p=0,007)$ en un establecimiento I-2.
2. El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el laboratorio clínico fue de 42.7 % calificándolo como un nivel medio, mientras el nivel bajo reporta un 40 % y el nivel alto con un 17 %.
3. La dimensión solicitud correctamente redactada de los indicadores de calidad de fase pre analítica se relaciona con la percepción de la satisfacción del usuario con un $(r=0,248)$ y un valor de significancia $(p=0,025)$ en un establecimiento I-2.
4. La dimensión solicitud preparación del paciente de los indicadores de calidad de fase pre analítica no se relaciona con la percepción de la satisfacción del usuario con un $(r=0,162)$ y un valor de significancia $(p=0,146)$ en un establecimiento I-2.
5. La dimensión obtención de la muestra de los indicadores de calidad de fase pre analítica se relaciona con la percepción de la satisfacción del usuario con un $(r=0,229)$ y un valor de significancia $(p=0,038)$ en un establecimiento I-2.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los representantes del establecimiento I-2, se les sugiere mejorar su atención de los usuarios en el laboratorio clínico, implementado estrategias como capacitar en el tema de los indicadores de calidad en la fase pre analítica por ser de mucha importancia para las fases siguientes del proceso en el laboratorio y se les pide que se cumpla con los indicadores (correcto llenado de las solicitudes, orientación en la preparación del paciente y practicar la adecuada toma de muestra) para obtener un resultado confiable y ayudar al médico a que pueda dar un diagnóstico asertivo y a tiempo.
2. Se recomienda al director del establecimiento I-2, implementar Sistemas de Gestión de Calidad en el laboratorio Clínico para cubrir las deficiencias del cumplimiento de los indicadores de la fase pre analítica lo cual también ayudar a evitar errores que pueden ocasionar un mal manejo desde su diagnóstico y tratamiento de los pacientes.
3. Se sugiere a los médicos seguir cumpliendo con el correcto llenado de las solicitudes de laboratorio clínico por ser documentos que contienen en resumen información valiosa para el personal y sirve de orientación para no cometer errores al encontrarse incompletos.
4. Así también se sugiere a todo el personal que labora en el establecimiento, tener mayor compromiso y apoyar en la preparación del paciente con la difusión de las recomendaciones que debe seguir los usuarios antes de la toma y recojo de sus muestras biológicas.
5. Por último, se sugiere volver a someter a evaluaciones periódicamente a los usuarios para conocer si se mejoró el nivel de satisfacción, ya que ayudará a tomar medidas correctivas respecto a los indicadores de calidad en la fase pre analítica del laboratorio clínico del establecimiento I-2.

REFERENCIAS

- Asociación Española de Biopatología Médica (2010). *Indicadores de Gestión del Laboratorio Clínico sobre el Sistema de Información del Laboratorio (SIL)*. Barcelona, Izasa.
<https://www.aebm.org/images/activos/KPI/publico/AEBMIZASALIBRO1octubre15.pdf>
- Almeida, Thaís Batista (2021). Uso de indicadores de qualidade no laboratório clínico: revisão integrativa, 6 de septiembre.
<http://bdm.ufmt.br/handle/1/1928>
- Rojas B. y Rosali J. (2018). Satisfacción del usuario externo del consultorio de Medicina Interna y el tiempo de respuesta del laboratorio clínico del Policlínico Municipal de SJL, 2015. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13274>
- Condezo Figueroa, Carlos Manuel. (2020). La calidad de servicio y su contribución a la satisfacción del usuario de EsSalud Huánuco - periodo 2017. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5996>
- Cortez Estrada, L., & Escobar Orellana, J. C. (2018). Nivel de Calidad en la Fase Pre Analítica – Laboratorio Clínico del Hospital Regional Julio Cesar Demarini Caro. La Merced 2018. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27165>
- Cuba Fuentes, María Sofia et al. (2018). Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años de Alma Ata. Anales de la facultad de medicina, vol.79, n.4, pp. 346. Gale OneFile: Health and Medicine, link.gale.com/apps/doc/A624419651/HRCA?u=univcv&sid=bookmark-HRCA&xid=2b2eddfa. Accessed 29 Apr. 2022.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832018000400013

- Díaz A., & Guzmán, A. (2019). Indicadores de calidad en la Fase Pre Analítica de Laboratorio relacionado con la satisfacción del usuario. Hospital Viru.2019. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37728>
- Durán, Carolina Echeverri (2015). Evaluación del sistema de salud colombiano: una revisión en el marco de la ley estatutaria en salud de 2015. <https://www.anif.com.co/wp-content/uploads/2021/08/anif-doc-final-def.pdf>
- Espinoza Echeverría, Edith Narcisa (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. Repositorio Institucional – Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61413>
- Febres Ramos, R. y Mercado Rey M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana 20, n. 3: 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible». Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia 30, n. 2 (junio de 2014): 179-83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S08640289201400200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Gálvez Vásquez, Lily Marisol (2022). Desempeño laboral y satisfacción en usuarios en el área de laboratorio clínico en un centro de atención primaria EsSalud – Chiclayo. Repositorio Institucional – Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79416>.
- DIRESA Huánuco. (2021) Plan Regional de Gestión de Calidad. Accedido 2 de mayo de 2022. https://drive.google.com/file/d/13TauONpoZXqJXXcfmx057-m7bgOYXNWH/view?usp=sharing&usp=embed_facebook
- Herrera, Yohana Coronado, Mariela Carballo Rivero, Miriam Abreu Correa, Katuska Garbosa Savón, Odeime Fariñas Martínez, y Aracelis García

Herrera (Importancia de la fase preanalítica en el laboratorio clínico de la Atención Primaria de Salud. Revista de Medicina Isla de la Juventud 15, n. 1 (30 de junio de 2014): 3-21. <http://www.remij.sld.cu/index.php/remij/article/view/89>

Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* | RUDICS. Accedido 28 de junio de 2022. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.

Hernández Ruiz, Ruth Haidee. Incidencia de la calidad de los servicios de salud del laboratorio clínico en la satisfacción de los usuarios del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del día Sur Valdivia., 6 de agosto de 2018. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11091>.

Inga Berrospi, Fiorella, y Carlos Arosquipa Rodríguez (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública 36 (26 de agosto de 2019): 312-18. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.

Instituto de Medicina. Indicadores (2022). Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Accedido 9 de septiembre de 2022. <https://www.medicinalegal.gov.co/gestion/ley-1474-de-2011/indicadores>.

León Ramentol, C., Menéndez Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I., López-Estrada, B., García González, M., & Fernández Torres, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. Archivo Médico Camagüey, 22(6), 843-857. Recuperado de <http://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/5777/3261>

López Tasama, Michelle Andrea (2014). Percepción que tiene el usuario, servicio de urgencias Hospital Raul Orejuela Bueno, municipio de Palmira. Universidad Católica de Manizales, 2014. <https://repositorio.ucm.edu.co/jspui/handle/10839/924>.

- Menis, Gabriela Alejandra Gonzales, Gian Pierre Aramburu Pumacallao, Juan Espinoza Pantoja, Roxana Gonzales Vega, Fiorella Guzman Aparicio, Nathaly Julca Valle, Marysela Ladera Castañeda, y Cesar Cayo Rojas. La nueva pandemia por SARS-CoV-2: epidemiología y la respuesta del sistema de salud peruano. *Cátedra Villarreal* 9, n. 1 (20 de agosto de 2021). <https://doi.org/10.24039/cv2021911017>.
- Moscoso, Miguel G., David Villarreal Zegarra, Ronald Castillo, Luciana Bellido Boza, y Edward Mezones Holguín (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 36 (26 de agosto de 2019): 167-77. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>.
- Mucito Varela, Eduardo (2020). Panorama de la seguridad del paciente en los laboratorios clínicos de México. *Revista CONAMED* 25, n. 1 (2020): 34-46. <https://doi.org/10.35366/92893>.
- Muñoz Huby, L., Miranda-Soberón, U., & García-Wong, M. (2015). *Nivel de calidad en los laboratorios clínicos hospitalarios de Ica, Perú*. *Revista Médica Panacea*, 5(1), 11-14. <https://doi.org/10.35563/rmp.v5i1.70>
- Núñez Suaquita, Jessica, y Ivone Pamela Giraldo Escobar (2020). Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica: una revisión sistemática, 20 de diciembre de 2020. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3995>.
- Organización de las Naciones Unidas (2022). Indicadores. Accedido 3 de mayo de 2022. <https://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>.
- Oyarzún, Molinet Eric, Daniel Velásquez Castro, y Claudia Estrada Goic (2007). Teorías implícitas sobre la estabilidad de la naturaleza humana y del entorno social, y su relación con la reincidencia delictiva en internos reclusos en el centro de cumplimiento penitenciario de la comuna de punta arenas. *Magallania (Punta Arenas)* 35, n. 2 (2007). <https://doi.org/10.4067/S0718-22442007000200012>.

- Panunzio, Amelia, Tania Molero, y Solbellys Cruz (2022). Desempeño de indicadores preanalíticos en laboratorios clínicos. *Enfermería Investiga* 7, n. 2 (3 de abril de 2022): 5. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v7i2.1607.2022>.
- Pérez Cantó, Víctor, Loreto Maciá Soler, y Víctor M. González Chordá (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Salud Pública* 53 (30 de septiembre de 2019): 87. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>.
- Pinargote, Mayra Rodríguez, y Xavier Alfredo Cobeña Andrade (2021). Análisis de la calidad de servicio y satisfacción al cliente durante el proceso de análisis de pruebas RT-PCR COVID19 en laboratorio clínico. *593 digital Publisher CEIT* 6, n. 6: 521-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8149627>.
- Ramirez Cometivos, Jessica Roxana (2021). Para optar el título profesional de licenciada en enfermería, s. f., 85. <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/3132/Ramirez%20Cometivos%20Jessica%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez Flores, Jorge Antonio (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el Centro de Atención Primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19,. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/11235>.
- Romero, A., Gómez Salgado, J., Romero Arana, A., & Ruiz Frutos, C. (2018). Utilización de un análisis modal de fallos y efectos sanitarios para identificar fuentes de error en la fase preanalítica en dos laboratorios de hospitales de tercer nivel. *Biochemia médica*, 28 (2), 020713. <https://doi.org/10.11613/BM.2018.020713>
- Ruiz Ballon, Monica. (2020). Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de

San Agustín – Arequipa, septiembre 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11992>

Organización Mundial de la Salud (2022). Servicios sanitarios de calidad. Accedido 11 de abril de 2022. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

Solís, María de Lourdes Cárcamo, María del Pilar Arroyo López, Ramón Navarrete Reynoso, y Erika Lourdes González Rosas. (2021). Methodology for measuring quality in clinical laboratories. *Dimensión Empresarial* 19, n. 3 <http://dx.doi.org/10.15665/dem.v19i3.2758>.

Taco Quicaña, Ivan Joseph. (2021). Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un Hospital Estatal. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12360>.

Tuesta Nole, Juan Rodrigo. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)* 18, n 2. <https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018>.

Villacrés Briones, Alberto Guillermo (2020). La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor., 12 de marzo de 2020. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>.

Villalta Guzmán, L., Escobar Morejón, J., & Andrade Barreno, T. (2019). Mejora de la calidad en el preanálisis de la Unidad Técnica de Patología Clínica. *Revista Médica Científica Cambios HECAM*, 18(1), 63-69. <https://doi.org/10.36015/cambios.v18.n1.2019.388>

Vázquez Cruz, E., Sotomayor Tapia J., González López A., Montiel Jarquín A., Gutiérrez Gabriel I., Romero Figueroa M., Campos-Navarro L., & Loría Castellanos J., (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de

atención médica. Revista de Salud Pública 20(2).254-257.
<http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>.

Vera Ruiz, Adriana Beatriz (2021). Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro. Repositorio Institucional - UCV, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77951>.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de medición</i>
Indicadores de Calidad	Según Almeida (2021), los indicadores dentro del laboratorio son componentes operativos del sistema de control de calidad; todas estas unidades en conjunto buscan satisfacer las necesidades de los usuarios y evitar que ocurran errores. Cuando se busca acreditar un laboratorio se debe implementar las normas de la Organización Internacional de normalización (ISO 15189:2012), que permite la regulación de los estándares con sus normas de cumplimiento de calidad, eficiencia y seguridad.	El nivel de calidad evaluada operativamente en 2 categorías: Cumple No cumple Lista de Verificación, Baremo de la Variable: 22 ítems primera dimensión Cumple 1-12 pts. No cumple: 1-10 pts. Baremo de la segunda dimensión: Cumple: 13-17 pts. No cumple: 13 – 16 pts.	Solicitudes correctamente redactadas	<ul style="list-style-type: none"> - La correcta o incorrecta identificación del paciente y el médico - Petición de prueba inapropiadas - Características individuales del paciente - Solicitud de estudios que el laboratorio no realiza 	<p>Nominal</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>
			Preparación del paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad física - Ciclo menstrual - Embarazo - Estilo de vida - Ayuno de 8 horas 	<p>Nominal</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>

<p>Indicadores de Calidad</p>		<p>Baremo de la tercera dimensión ítems</p> <p>Cumple: 18-22 pts.</p> <p>No cumple: 18-20 pts.</p>	<p>Adecuada toma de muestra</p>	<p>Muestras inadecuadamente remitidas (en tubo equivocado, coaguladas, insuficiente, tiempo de torniquete, cantidad de punciones).</p>	<p>Nominal</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>
<p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información, es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o</p>	<p>La satisfacción de usuarios evaluada en una escala de Likert tomando en cuenta:</p> <p>1=Muy en desacuerdo</p> <p>2=En desacuerdo</p> <p>3=De acuerdo</p> <p>4=Muy de acuerdo</p> <p>Jesús Sotelo Asef (2016)</p>	<p>Expectativa del Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisface necesidades del usuario - Cuenta con personal capacitado - El departamento conoce las necesidades de los usuarios 	<p>Nominal</p> <p>Muy en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Muy de acuerdo</p>
		<p>1=Muy en desacuerdo</p> <p>2=En desacuerdo</p> <p>3=De acuerdo</p> <p>4=Muy de acuerdo</p>	<p>Tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se obtuvo respuesta del servicio en el plazo indicado. - El tiempo de realización del servicio es el adecuado. 	<p>Nominal</p> <p>Muy en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Muy de acuerdo</p>

	de la información que le proporcionan. Jesús Sotelo Asef (2016)	1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=De acuerdo 4=Muy de acuerdo	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología adecuada - Recursos suficientes - Procesos eficientes 	Nominal Muy en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo
		1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=De acuerdo 4=Muy de acuerdo	Opinión del Usuario	<ul style="list-style-type: none"> - La atención brindada satisface necesidades del usuario - La comunicación entre el personal y el usuario es eficiente 	Nominal Muy en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y satisfacción desde percepción del usuario de un establecimiento I-2, 2022

FICHA DE RECOLECCIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD EN LA FASE PRE ANALÍTICA

Cortez Estrada (2008) adaptado por Díaz y Guzmán (2019)

Ficha de evaluación.....

Valoración: Cumple =1 No cumple =0

Dimensión: Solicitudes del laboratorio Correctamente redactada	Presencia	Ausencia
Identificación Completa del paciente:		
1. Nombre completo		
2. Escritura Legible		
3. Sexo		
4. Edad		
5. Procedencia		
6. Número Telefónico		
Datos del Profesional Solicitante		
7. Nombre Completo y/o Código		
8. Pre diagnóstico		
9. Ingestión de Fármacos		
10. Fecha de Orden		
11. Servicio de Procedencia		
12. Ordenes debidamente Ingresadas al Sistema		
Dimensión: Información Brindada por el Personal a los Pacientes:		
13. Ayunas no más de 8 horas		
14. Adecuada preparación del paciente según el tipo del examen		
15. Actividad Física		
16. Estilos de Vida Saludable		
Dimensión: Adecuada Toma de Muestra		
17. Venopunciones mínimas y necesarias		
18. Muestra con Volumen Adecuado		
19. Rotulado con Nombre y Apellido		
20. Tiempo adecuado de torniquete		
21. Muestra de Orina Recolectada adecuadamente		
22. Muestras de Esputo recolectadas adecuadamente		

Criterios de medición de la variable Indicadores de calidad en la fase pre analítica

CRITERIOS	Variable 1: Indicadores de calidad en la fase pre analítica		DIMENSIONES DE CALIDAD EN LA FASE PRE ANALÍTICA					
			Solicitudes correctamente redactadas		Preparación del paciente		Adecuada toma de muestra	
	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
CUMPLE	14	22	6	12	13	16	17	22
NO CUMPLE	0	13	1	5	13	15	17	20

ANEXO 3
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y satisfacción desde percepción del usuario de un establecimiento I-2, 2022

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Jesús Sotelo Asef (2018) adaptado por Díaz y Guzmán (2019)

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa la respuesta que considere correcta, según la siguiente escala.

4=Muy de acuerdo, 3=De acuerdo, 2=En desacuerdo y 1=Muy en desacuerdo

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Muy de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Expectativa del Servicio				
1. El Laboratorio conoce mis necesidades como paciente.				
2. El servicio que me brinda se acomoda a mis necesidades				
3. Estoy satisfecho con el servicio que se me brinda				
4. El servicio otorgado cumple con mis necesidades y expectativas solicitadas.				
5. Considero que el servicio que recibo supera mis expectativas				
6. Existe interés del personal que trabaja en el Laboratorio por ayudar a los pacientes				
7. El Laboratorio cuenta con el personal capacitado para prestar el servicio que se me brinda.				
Tiempo				
8. Se me informo sobre el tiempo en que se realizará la toma de muestra y los exámenes.				
9. La entrega de resultados se realizó en el tiempo indicado.				
10. El tiempo de realización del servicio desde la toma de muestra hasta la entrega de resultados es el adecuado.				
Aspectos Tangibles				
11. El personal del laboratorio cuenta con materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.				
12. Los procedimientos para la atención en el laboratorio son adecuados				
13. El personal del laboratorio dispone de equipos suficientes para realizar su trabajo				
14. La información y orientación que se le brinda es suficiente para su adecuada preparación antes de la toma de muestra.				
Opinión del Usuario				
15. La atención que recibo en el servicio de laboratorio satisface mis necesidades.				
16. La comunicación con el personal del laboratorio le permite entender todas las indicaciones recibidas.				
17. El personal del laboratorio es siempre amable.				
18. Se me solicita alguna sugerencia para mejorar el servicio del laboratorio				
19. En general, considero que el servicio que se me brinda en el laboratorio es un servicio de calidad.				

Criterios de medición de la variable Satisfacción del usuario

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSIONES DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
	Muy de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Valoración	22 pts.	23 – 44 pts.	45 – 66 pts.	67 – 88 pts.

ANEXO 4: Ficha Técnica de validación de la Escala Multidimensional

Nombre	Indicadores de calidad en la fase pre analítica en el laboratorio
Autor	OPS/ Cortes Estrada
Año	2018
Aplicación	En el Hospital de Viru - La Libertad, establecimiento I-2, Llata - Huánuco
Bases teóricas	Teoría relacionada con nivel de la calidad de Huby, Cortes
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Mujeres, hombres usuarios mayores de 17 años de establecimientos de salud públicos de La Libertad y Huánuco
Tipo de administración	Individual y colectiva
Duración	4 minutos
Normas de puntuación	General con 22 ítems para medir la Funcionalidad de la capacidad resolutive en general y específica por dimensiones: solicitudes del laboratorio correctamente redactadas (12 ítems con puntaje de 0 al 1), información brindada por el paciente (4 ítems con puntuación de 0 al 1), adecuada toma de muestra (6 ítems con puntuación de 0 al 1).
Campo de aplicación	Administración de localidad del servicio en entidades públicas
Validez	<p>El instrumento está elaborado de acuerdo al proceso de la fase pre analítica y también se apoya en las teorías sobre los indicadores de calidad en el laboratorio clínico al momento de recibir, orientar y tomar muestras biológicas.</p> <p>De acuerdo a la validez este instrumento fue adaptado por Diaz y Guzmán (2019) y fue validado mediante un juicio de 3 jueces expertos. También se sometieron a un estudio piloto para su validación como constructo y para determinar su confiabilidad.</p> <p>Los jueces expertos fueron:</p> <p>Mg. Wilder Reyes Alfaro.</p> <p>Mg. Lesli Sirlopu Agreda.</p> <p>Mg. Iván Salinas Salcedo.</p>
Confiabilidad	Respecto a la confiabilidad del instrumento los autores Diaz y Guzmán (2019) realizaron una prueba piloto con 17 participantes dando como resultado mediante el Alfa de Cronbach: para la puntuación general 0.845 de nivel aceptable, Alfa de Cronbach para solicitudes correctamente redactadas 0.840 de nivel aceptable, Alfa de Cronbach para información brindada al paciente 0.834 de nivel aceptable y Alfa de Cronbach para adecuada toma de muestra 0.839 de nivel aceptable
Categorización de la medición general y rangos	<p>Cumple (14-22 pts.)</p> <p>No cumple (0-13)</p>

ANEXO 5: Ficha Técnica de validación de la Escala Multidimensional

Nombre	Evaluación Satisfacción del Usuario
Autor	OPS/ Jesús Guillermo Asef, adaptado por Díaz y Guzmán
Año	2019
Aplicación	En el Hospital de Viru - La Libertad, establecimiento I-2, Llata - Huánuco
Bases teóricas	Teoría relacionada con la gestión de la calidad, normas Iso 900I-2008
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Mujeres y hombres usuarios mayores de 17 años del establecimiento de salud de la Libertad y Huánuco.
Tipo de administración	Individual y colectiva
Duración	10 minutos
Normas de puntuación	Cuneta en general con 19 ítems para medir la Funcionalidad de la capacidad resolutive en general y especifica por dimensiones: expectativa del usuario (7 ítems con puntaje de 1 al 4), tiempo (3 ítems con puntuación de 1 al 4), aspectos tangibles (4 ítems con puntuación de 1 al 4), opinión del usuario (5 ítems con puntuación de 1 al 4)
Campo de aplicación	Está diseñada para ser aplicada en entidades públicas y Privadas que brinden servicios de salud.
Validez	<p>El instrumento se basó en la teoría de la satisfacción, gestión de la calidad, la norma ISO. 9001:2008, modelos de la auto evaluación de la fundación europea EFQM). Fue modificado y adaptado por Díaz y Guzmán, quienes validaron mediante un juicio de 3 jueces expertos. También se sometieron a un estudio piloto para su validación como constructo y para determinar su confiabilidad. Los jueces expertos fueron:</p> <p>Mg. Wilder Reyes Alfaro.</p> <p>Mg. Lesli Sirlopu Agreda.</p> <p>Mg. Iván Salinas Salcedo.</p>
Confiabilidad	En la confiabilidad del instrumento sobre la satisfacción del usuario mediante el Alfa de Cronbach se obtuvo una puntuación general 0.848 de nivel aceptable, Alfa de Cronbach para expectativas del usuario 0.839 de nivel aceptable, Alfa de Cronbach para tiempo 0.840 de nivel aceptable, Alfa de Cronbach para aspectos tangibles 0.842 de nivel aceptable y Alfa de Cronbach para opinión del usuario 0.841 de nivel aceptable.
Categorización de la medición general y rangos	Ausencia (1-10 pts.) Presencia (1-19 pts.)

ANEXO 6: Aceptación de ejecución de proyecto de investigación



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

ASUNTO:

ACEPTACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El motivo de esta carta es para informarle sobre la aceptación del Alumno de Universidad Cesar Vallejo - Trujillo: **ANTENOR ROMERO LULICHAC**, con DNI.71255854; de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud para la ejecución de su proyecto de investigación que lleva como título **“Indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y satisfacción desde percepción del Usuario de una Posta Médica-2022”**

Dentro de nuestro servicio desarrollará actividades propias del área como: aplicación de encuestas a los usuarios, recolección de datos y observación de solicitudes de laboratorio clínico entre los meses de febrero a marzo del presente año.

Sin más que decir reciba un cordial saludo de mi parte y de todo el equipo que labora en la Posta Médica - LLata.

Llata, 28 de enero del 2022.

Att.


Dr. Roberto Alberto Zúñiga
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 116219
Posta Médica de Llata - EsSalud
ATE MEDICO



ANEXO 7: Validación de instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				SI	NO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de la Fase Pre-analítica	Solicitudes del laboratorio correctamente redactadas	Identificación Completa del paciente	1. Nombre completo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. Escritura Legible	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			3. Sexo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			4. Edad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			5. Procedencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			6. Número Telefónico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Datos del Profesional Solicitante	7. Nombre Completo y/o Código	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			8. Pre diagnóstico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			9. Ingestión de Fármacos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			10. Fecha de Orden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			11. Servicio de Procedencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			12. Ordenes debidamente ingresadas al Sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Información Brindada por el Personal a los Pacientes	Preparación	13. Ayunas no más de 8 horas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Adecuada preparación del paciente según el tipo del examen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Adecuada Toma de Muestra	Estilo de vida	15. Actividad Física	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			16. Estilos de Vida Saludable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Información básica	17. Venopunciones mínimas y necesarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			18. Muestra con Volumen Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			19. Rotulado con Nombre y Apellido	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			20. Tiempo adecuado de torniquete	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Toma de muestra	21. Muestra de Orina Recoleccionada adecuadamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		22. Muestras de Espúlea recolectadas adecuadamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			SI	NO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Especificidad del Servicio	Satisface necesidades del usuario	1. El Laboratorio conoce mis necesidades como paciente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		2. El servicio que me brinda se ajusta a mis necesidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Personal capacitado	3. Estoy satisfecho con el servicio que se me brinda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		4. El servicio otorgado cumple con mis necesidades y expectativas actuales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	El departamento conoce las necesidades de los usuarios	5. Considero que el servicio que recibo supera mis expectativas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		6. Existe interés del personal que trabaja en el Laboratorio por ayudar a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		7. El Laboratorio cuenta con el personal capacitado para prestar el servicio que se me brinda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tiempo	Se obtiene respuesta del servicio en el plazo indicado.	8. Se me informó sobre el tiempo en que se realizará la toma de muestra y los resultados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	El tiempo de realización del servicio es el adecuado.	9. La entrega de resultados se realizó en el tiempo indicado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Aspectos Técnicos	Tecnología adecuada	11. El personal del laboratorio cuenta con materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		12. Los procedimientos para la atención en el laboratorio son adecuados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Procesos Eficientes	13. El personal del laboratorio dispone de equipos suficientes para realizar su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		14. La información y orientación que se le brinda es suficiente para su adecuada preparación antes de la toma de muestra.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Opinión del Usuario	La atención brindada satisface necesidades del usuario	15. La atención que recibo en el servicio de laboratorio satisface mis necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		16. La comunicación con el personal del laboratorio le permite entender todos los indicaciones recibidas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	La comunicación entre el personal y el usuario es eficiente.	17. El personal del laboratorio es siempre amable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		18. Se me solicita alguna sugerencia para mejorar el servicio del laboratorio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		19. En general, considero que el servicio que se me brinda en el laboratorio es el servicio de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Fuente: Trabajo de tesis de Díaz y Guzmán (2019).

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

"Indicadores de Calidad en la Fase Pre analítica de Laboratorio Relacionado con la Satisfacción del Usuario Hospital Viru"

Objetivo: Determinar la Relación entre los Indicadores de Calidad de la Fase Pre analítica de Laboratorio con la Satisfacción del Usuario del Hospital Viru Mayo-Junio 2019


Dirigido a: Procesos de la Fase Pre analítica

Evaluador: Wilder Adamir Reyes Alfaro

Grado Académico del Evaluador: Mg. en Gestión de los Servicios de Salud

Valoración:

Adecuada	Inadecuada
----------	------------


Mg. C. Wilder Adamir Reyes Alfaro
C.B.P. 4475
M.A.S. Salud
M.A.S. - Programa de la OMS
Firma del evaluador
Ms. C. Wilder Reyes Alfaro

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

"Indicadores de Calidad en la Fase Pre analítica de Laboratorio Relacionado con la Satisfacción del Usuario Hospital Viru"

Objetivo: Determinar la Relación entre los Indicadores de Calidad de la Fase Pre analítica de Laboratorio con la Satisfacción del Usuario del Hospital Viru Mayo-Junio 2019


Dirigido a: Procesos de la Fase Pre analítica

Evaluador: Leslie Sirlupu Agreda

Grado Académico del Evaluador: Mg. En Microbiología Clínica

Valoración:

Adecuada	Inadecuada
----------	------------


Mg. C. Mely Leslie Sirlupu Agreda
C.B.P. 4297
Firma del evaluador

Fuente: Trabajo de tesis de Díaz y Guzmán (2019).

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

"Indicadores de Calidad en la Fase Pre analítica de Laboratorio Relacionado con la Satisfacción del Usuario Hospital Viru"

Objetivo: Determinar la Relación entre los Indicadores de Calidad de la Fase Pre analítica de Laboratorio con la Satisfacción del Usuario del Hospital Viru Mayo-Junio 2018

Dirigido a: Procesos de la Fase Pre-analítica

Evaluador: Iván Salinas Salcedo

Grado Académico del Evaluador: Mg. en Ciencias con Mención en Microbiología Clínica

Valoración:

Adecuada Inadecuada


MULTIPLAS DIAGNÓSTICO
AND MEDICAL SERVICES
S.A.
CALLE 100 N° 100-100
SAN JOSÉ DE LOS RIOS
E. CUENTA

Firma del evaluador

Fuente: Trabajo de tesis de Díaz y Guzmán (2019).

ANEXO 8: Cuestionario con el consentimiento informado (https://docs.google.com/forms/d/1Kx_lzEEdWAHA3jclvOQIyvBOWT8ICZOHBZb9GURQxj0/edit).

Preguntas Respuestas 82 Configuración



CUESTIONARIO

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Buen día estimado participante con el debido respeto, me presento a usted, soy Antenor Romero Lulichac, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo. El presente cuestionario forma parte de recojo de información con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "Indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y Satisfacción desde percepción del Usuario de una Posta Médica-2022". La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre Indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y la percepción de Satisfacción del Usuario atendido en la Posta Médica de Llata. Por ello quisiera contar con su importante colaboración en el proceso de la aplicación de este cuestionario. De aceptar en la investigación, yo como investigador garantizo la confidencialidad del contenido brindado, pues su nombre se mantendrá en absoluta reserva, siendo el único en tener conocimiento de ella. Esta investigación no presenta ningún tipo de riesgo hacia su persona. En caso que tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicara de cada una de ellas. Gracias por su colaboración.
Cel. 947569006

¿Acepta participar del cuestionario? *

1. Si
2. No

Apellidos y Nombres

Texto de respuesta breve

Sexo *

ANEXO 9: Prueba piloto del análisis estadístico de confiabilidad para el instrumento que evalúa la calidad en la fase pre analítica.

N. °	SOLICITUDES DEL LABORATORIO CORRECTAMENTE REDACTADA												INFORMACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL A LOS PACIENTES				ADECUADA TOMA DE MUESTRA						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
2	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1
4	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
6	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
8	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1
9	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
11	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0
12	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
13	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1
14	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
15	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
16	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1

Fuente: Prueba piloto del trabajo de tesis de Díaz y Guzmán (2019).

Confiabilidad

De un total de 17 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total, un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.845$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la calidad en la fase pre analítica, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.848$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la satisfacción del usuario, lo cual indica que los instrumentos que evalúan la calidad en la fase pre analítica y la satisfacción del usuario son confiables.

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la calidad en la fase pre analítica “ α ” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_i S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

$S_{i_{\text{uno}}}^2$: Varianza de cada ítem

$S_{i_{\text{total}}}^2$: Varianza del total de ítems

\sum : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 22 \qquad \sum S_i^2 = 5.478 \qquad S_t^2 = 28.390$$

Reemplazando:

$$\dots \frac{22}{22-1} \left(1 - \frac{5.478}{28.390} \right) = 0.845 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la satisfacción del usuario “ α ” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_i S_i^2}{S_{\text{total}}^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_{total}^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 19 \qquad \sum S_i^2 = 20.529 \qquad S_{\text{total}}^2 = 104.250$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{19}{19-1} \times \left(1 - \frac{20.529}{104.250} \right) = 0.848 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Fuente: Resultados obtenidos en el Ttabajo de tesis de Díaz y Guzmán (2019), utilizando el programa SPSS Vrs. 25.0.

Confiabilidad por Ítem:

ÍTEM S	Confiabilidad alfa de Cronbach	ÍTEM S	Confiabilidad alfa de Cronbach
Ítem 1	0.832	Ítem 12	0.835
Ítem 2	0.836	Ítem 13	0.828
Ítem 3	0.849	Ítem 14	0.834
Ítem 4	0.828	Ítem 15	0.825
Ítem 5	0.829	Ítem 16	0.847
Ítem 6	0.854	Ítem 17	0.835
Ítem 7	0.846	Ítem 18	0.830
Ítem 8	0.857	Ítem 19	0.849
Ítem 9	0.843	Ítem 20	0.843
Ítem 10	0.844	Ítem 21	0.841
Ítem 11	0.837	Ítem 22	0.834

Fuente: Trabajo de tesis de Díaz y Guzmán (2019).

Prueba piloto del análisis estadístico de confiabilidad para el instrumento que evalúa satisfacción del usuario.

N°	EXPECTATIVA DEL SERVICIO							TIEMPO			ASPECTOS TANGIBLES				OPINIÓN DEL USUARIO				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	3	3	1	1
2	3	4	1	4	2	3	3	2	4	4	4	2	1	3	3	4	4	2	4
3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	1
4	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	1
5	2	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	4	3	2	4	3	4	2	2
6	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	3
7	4	4	2	3	2	2	4	2	2	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4
8	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3
9	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3	1	3	1	3	2
10	3	4	4	1	4	4	2	2	2	3	1	3	4	4	4	4	3	4	1
11	3	4	2	1	1	2	4	3	2	4	4	2	4	2	1	4	1	2	1
12	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2
13	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	3	2	2	4
14	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4
15	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	3	3	1	1
16	3	4	1	4	2	3	3	2	4	4	4	2	1	3	3	4	4	2	4
17	2	3	2	4	3	4	1	4	4	4	1	2	4	4	3	1	1	4	4

Fuente: Muestra piloto del trabajo de tesis de Díaz y Guzmán (2019).

ÍTE MS	Confiabilidad alfa de Cronbach	ÍTE MS	Confiabilidad alfa de Cronbach
Ítem 1	0.838	Ítem 11	0.856
Ítem 2	0.834	Ítem 12	0.832
Ítem 3	0.849	Ítem 13	0.843
Ítem 4	0.834	Ítem 14	0.837
Ítem 5	0.844	Ítem 15	0.829
Ítem 6	0.828	Ítem 16	0.848
Ítem 7	0.844	Ítem 17	0.845
Ítem 8	0.839	Ítem 18	0.850
Ítem 9	0.837	Ítem 19	0.835
Ítem 10	0.844		

Fuente: Resultados obtenidos en el Ttabajo de tesis de Díaz y Guzmán (2019), utilizando el programa SPSS Vrs. 25.0.

ANEXO 10: Prueba de Normalidad

Según los resultados de la prueba de normalidad se determinaron que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usó el estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
D1	0,505	82	0,000
D2	0,327	82	0,000
D3	0,379	82	0,000
Calidad	0,249	82	0,000
Satisfacción	0,221	82	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*: $p < 0,05$: La distribución de los datos no se considera normal.

Contrastación de Hipótesis para prueba de normalidad

I. Hipótesis:

1. Hipótesis Nula

H_0 : El conjunto de datos sigue una distribución normal

2. Hipótesis Alternativa

H_1 : El conjunto de datos no sigue una distribución normal

II. Prueba estadística: Kolmogorov-Smirnov

III. Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Si $p > 0,05$: Se acepta la H_0

Si $p < 0,05$: Se rechaza la H_0

IV. Decisión: Según los resultados $p < 0,05$, lo que indica que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

Conclusión: El conjunto de datos no sigue una distribución normal, se puede usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Indicadores de calidad en la fase pre analítica	Nivel de satisfacción						Total	
	Alto		Medio		Bajo		Nro.	%
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%		
Cumple	14	17,1	33	40,2	31	37,8	78	95,1
No cumple	0	0,0	2	2,4	2	2,4	4	4,9
Total	14	17,1	35	42,7	33	40,2	82	100,0

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

Ho: Los Indicadores de calidad en la fase pre analítica del laboratorio clínico no se relacionan significativamente con la percepción de satisfacción del usuario atendido en un establecimiento I-2, 2022

Ha: Los Indicadores de calidad en la fase pre analítica del laboratorio clínico se relacionan significativamente con la percepción de satisfacción del usuario atendido en un establecimiento I-2, 2022

ANEXO 11: Base de datos

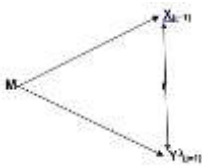
Ord.	D1	D2	D3	Calidad	Niv.Satisf.	D1n	D2n	D3n	Calidad	Niv.Satisf.	D1Satis	D2Satis	D3Satis	D4Satis
1	Cumple	Cumple	No cumple No	Cumple	Alto	9	3	4	16	68	Alto	Alto	Alto	Medio
2	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Bajo	9	4	4	17	56	Bajo	Bajo	Medio	Bajo
3	Cumple	Cumple No	Cumple	Cumple	Bajo	9	3	5	17	57	Bajo	Medio	Medio	Bajo
4	Cumple	cumple	Cumple No	Cumple	Alto	9	2	6	17	75	Alto	Alto	Alto	Alto
5	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Medio	9	4	3	16	62	Medio	Alto	Medio	Medio
6	Cumple	Cumple	Cumple No	Cumple	Bajo	8	4	5	17	54	Bajo	Bajo	Medio	Bajo
7	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Bajo	9	3	4	16	58	Bajo	Medio	Medio	Medio
8	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Alto	9	3	6	18	75	Medio	Alto	Alto	Alto
9	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	63	Medio	Alto	Medio	Medio
10	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Alto	9	3	5	17	70	Alto	Medio	Alto	Medio
11	Cumple No	Cumple	Cumple No	Cumple No	Bajo	9	3	5	17	61	Medio	Medio	Alto	Bajo
12	cumple	Cumple	cumple	cumple	Bajo	6	3	4	13	53	Medio	Bajo	Medio	Medio
13	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	5	18	55	Bajo	Medio	Bajo	Medio
14	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	3	5	17	56	Medio	Bajo	Bajo	Bajo
15	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	6	19	56	Medio	Medio	Bajo	Bajo
16	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Alto	8	3	5	16	62	Alto	Medio	Alto	Medio
17	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Medio	Medio	Medio
18	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	5	18	61	Alto	Medio	Bajo	Bajo
19	Cumple	Cumple	Cumple No	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Medio	Medio	Medio
20	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Bajo	9	3	4	16	53	Medio	Bajo	Bajo	Bajo
21	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	5	18	58	Bajo	Alto	Bajo	Bajo
22	Cumple	Cumple	Cumple No	Cumple No	Bajo	9	4	5	18	60	Medio	Medio	Medio	Medio
23	Cumple	Cumple	cumple	cumple	Bajo	8	3	2	13	54	Medio	Bajo	Alto	Bajo
24	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	3	5	17	60	Bajo	Medio	Medio	Medio
25	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	5	18	57	Medio	Medio	Bajo	Bajo
26	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	3	5	17	61	Medio	Medio	Bajo	Medio

27	Cumple No	Cumple	Cumple	Cumple No	Medio	9	3	5	17	63	Medio	Alto	Alto	Medio
28	cumple	Cumple	Cumple	cumple	Medio	4	4	5	13	60	Medio	Alto	Alto	Alto
29	Cumple	Cumple	Cumple No	Cumple	Medio	9	3	5	17	63	Medio	Bajo	Alto	Medio
30	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Alto	9	3	4	16	62	Medio	Medio	Alto	Alto
31	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	3	5	17	61	Medio	Bajo	Alto	Medio
32	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Medio	Medio	Medio
33	Cumple	Cumple	Cumple No	Cumple	Medio	9	3	5	17	63	Medio	Medio	Medio	Medio
34	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Bajo	9	4	4	17	58	Medio	Medio	Bajo	Bajo
35	Cumple	Cumple	Cumple No	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Bajo	Medio	Medio
36	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Bajo	9	3	4	16	61	Bajo	Medio	Alto	Medio
37	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Medio	Medio	Medio
38	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Alto	9	3	5	17	70	Alto	Medio	Alto	Medio
39	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	5	18	61	Medio	Bajo	Medio	Medio
40	Cumple	Cumple No	Cumple	Cumple	Medio	9	3	5	17	63	Medio	Medio	Medio	Medio
41	Cumple	cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	2	5	16	62	Medio	Alto	Alto	Medio
42	Cumple	Cumple	Cumple No	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Alto	Medio	Bajo	Alto
43	Cumple	Cumple	cumple No	Cumple	Alto	9	4	4	17	70	Alto	Medio	Medio	Medio
44	Cumple	Cumple	cumple No	Cumple	Alto	9	4	4	17	70	Alto	Alto	Alto	Medio
45	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Medio	9	4	3	16	62	Medio	Medio	Medio	Alto
46	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Alto	8	3	6	17	70	Medio	Medio	Alto	Alto
47	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Alto	9	4	5	18	75	Alto	Alto	Medio	Medio
48	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Alto	Medio	Alto	Medio
49	Cumple	Cumple No	Cumple	Cumple	Medio	9	3	5	17	63	Medio	Medio	Alto	Alto
50	Cumple	cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	2	6	17	60	Medio	Medio	Medio	Medio
51	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Alto	Alto	Medio	Bajo
52	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	5	18	59	Bajo	Bajo	Medio	Medio
53	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Medio	Alto	Alto

54	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Alto	Alto	Medio
55	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	5	18	60	Medio	Medio	Bajo	Medio
56	Cumple	Cumple No	Cumple	Cumple	Medio	8	3	5	16	62	Medio	Medio	Alto	Medio
57	Cumple	cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	2	5	16	55	Bajo	Medio	Medio	Bajo
58	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Medio	Alto	Alto
59	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	5	18	59	Bajo	Medio	Medio	Medio
60	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Alto	9	4	5	18	75	Medio	Medio	Alto	Medio
61	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Medio	9	4	4	17	63	Medio	Medio	Alto	Medio
62	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Alto	Medio	Medio
63	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	3	5	17	63	Medio	Medio	Medio	Medio
64	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Medio	9	3	4	16	62	Medio	Alto	Alto	Medio
65	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	3	5	17	61	Medio	Bajo	Medio	Medio
66	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	5	18	60	Medio	Bajo	Medio	Medio
67	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	4	6	19	60	Medio	Bajo	Medio	Medio
68	No	No	No	No	Medio	7	2	4	13	55	Medio	Medio	Alto	Medio
69	cumple	cumple	cumple	cumple	Medio	7	2	4	13	55	Medio	Medio	Alto	Medio
69	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	3	5	17	60	Bajo	Alto	Alto	Bajo
70	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Medio	Medio	Medio
71	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	3	5	17	58	Medio	Medio	Bajo	Medio
72	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	6	19	64	Medio	Medio	Medio	Medio
73	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Bajo	9	3	4	16	59	Medio	Bajo	Bajo	Medio
74	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Bajo	9	3	5	17	56	Bajo	Medio	Medio	Medio
75	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	6	19	64	Medio	Alto	Medio	Medio
76	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	3	5	17	63	Bajo	Medio	Alto	Medio
77	Cumple	Cumple	cumple	Cumple	Medio	9	3	4	16	64	Medio	Medio	Medio	Alto
78	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Alto	Medio	Medio
79	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Alto	9	3	5	17	70	Alto	Medio	Alto	Medio
80	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	64	Medio	Medio	Medio	Medio
81	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Medio	9	4	5	18	62	Medio	Medio	Medio	Medio
82	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Alto	9	3	5	17	63	Medio	Alto	Medio	Medio

ANEXO 11: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y satisfacción desde percepción del usuario de un Establecimiento I-2, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	CONCLUSIONES
¿Existe relación entre los indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y la percepción de satisfacción del usuario atendido en un establecimiento I-2, en los meses febrero a marzo del 2022?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y la percepción de satisfacción del usuario atendido en un establecimiento I-2, 2022</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico de la fase pre analítica entendido en un establecimiento I-2;</p> <p>b. Establecer la relación entre los indicadores de calidad de la fase pre analítica en su dimensión solicitudes correctamente</p>	Los indicadores de calidad en la fase pre analítica del laboratorio clínico se relacionan significativamente con la percepción de satisfacción del usuario atendido en un establecimiento I-2.	Indicadores de calidad	Solicitudes correctamente redactadas	-La correcta o incorrecta identificación del paciente y el Médico - Petición de prueba inapropiadas -Características individuales del paciente - Solicitud de estudios que el laboratorio no realiza	<p>Tipo de Investigación: - Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación - Correlacional</p> <p>Método de investigación -Método científico</p> <p>Diseño: -Descriptiva -No experimental -Transversal</p>  <p>M: Muestra de estudio X₁: Indicadores de calidad X₂: Satisfacción de la percepción de los usuarios</p> <p>Técnica e instrumento de recolección</p> <p>Técnicas:</p>	<p>- Los indicadores de calidad en fase pre analítica se relacionan con la percepción de la satisfacción del usuario con un (r=0,296) y un valor de significancia (p=0,007) en un establecimiento I-2.</p> <p>- El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el laboratorio clínico fue de 42.7 % calificándolo como un nivel medio, mientras el nivel bajo reporta un 40 % y el nivel alto con un 17 %.</p> <p>- La dimensión solicitud correctamente redactada de los indicadores de calidad de fase pre analítica se relaciona con la percepción de la satisfacción del usuario con un (r=0,248) y un</p>
				Preparación del paciente	- Actividad física - Ciclo menstrual - Embarazo - Estilo de vida - Ayuno de 8 horas		
				Adecuada toma de muestra	Muestras inadecuadamente remitidas (en tubo equivocado, coaguladas, insuficiente, tiempo de torniquete, cantidad de punciones).		

<p>redactadas del laboratorio clínico inherente a la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en un establecimiento I-2; c. Establecer la relación entre los indicadores de calidad de la fase pre analítica en su preparación del paciente en el laboratorio clínico inherente a la satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I-2; d. Establecer la relación entre los indicadores de calidad de la fase pre analítica en la obtención de la muestra en el laboratorio clínico inherente a la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en un establecimiento I-2.</p>			<p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Expectativa del Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisface necesidades del usuario - Cuenta con personal capacitado - El departamento conoce las necesidades de los usuarios 	<p>- Indicadores: Encuesta - Satisfacción: Revisión documental</p> <p>Instrumento:</p> <p>- Indicadores: Ficha de registro de datos - Satisfacción: Cuestionario</p> <p>Población:</p> <p>- 82 usuarios con sus solicitudes de exámenes de laboratorio clínico</p> <p>Muestreo: Muestreo no probabilístico</p> <p>Procesamiento: M. Excel, Spss ver 26</p> <p>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova</p> <p>Pruebas paramétricas: "R" Pearson</p> <p>Pruebas no paramétricas: "R" de Rho Spearman</p>	<p>valor de significancia (p=0,025) en un establecimiento I-2.</p> <p>- La dimensión solicitud preparación del paciente de los indicadores de calidad de fase pre analítica no se relaciona con la percepción de la satisfacción del usuario con un (r=0,162) y un valor de significancia (p=0,146) en un establecimiento I-2.</p> <p>- La dimensión obtención de la muestra de los indicadores de calidad de fase pre analítica se relaciona con la percepción de la satisfacción del usuario con un (r=0,229) y un valor de significancia (p=0,038) en un establecimiento I-2.</p>
				<p>Tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se obtuvo respuesta del servicio en el plazo indicado. - El tiempo de realización del servicio es el adecuado. 		
				<p>Aspectos Tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología adecuada - Recursos suficientes - Procesos eficientes 		
				<p>Opinión del Usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La atención brindada satisface necesidades del usuario - La comunicación entre el personal y el usuario es eficiente 		

ANEXO 12: Constancia de sintaxis

CONSTANCIA DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Jorge Eduardo Suyón Zapata, maestro en docencia universitaria, especialista en lengua y literatura, asesor de tesis de pregrado y posgrado, corrector de estilo, dejo constancia de revisión en la redacción, secuencia lógico deductiva, sintaxis y ortografía de la tesis titulada: **Indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y satisfacción desde percepción del usuario de un Establecimiento 1-2, 2022**, presentada por el autor **Romero Lulichac, Antenor (ORCID: 0000-0002-9597-8292)**, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Se expide la presente a solicitud del interesado, en honor a la verdad y para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 20 de julio de 2022



SUYÓN ZAPATA JORGE EDUARDO

DNI 03642106

ORCID 0000-0002-7079-3324



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Indicadores de calidad en fase pre analítica del laboratorio clínico y satisfacción desde percepción del usuario de un establecimiento I-2, 2022", cuyo autor es ROMERO LULICHAC ANTENOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 29 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA DNI: 18121176 ORCID: 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 30-07- 2022 11:53:13

Código documento Trilce: TRI - 0379056