



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Relación entre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del  
Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Juarez Montalvan, Erasmo (orcid.org/0000-0002-1534-0003)

**ASESORA:**

Dra. Parraguez Carrasco, Simona María (orcid.org/0000-0003-0126-0130)

**CO-ASESOR:**

Dr. Carrasco Fernandez, Juver Augusto (orcid.org/0000-0003-0322-5072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A mis padres Gumercindo y Agustina por la ternura, motivación, confianza, por otorgarme la fortaleza para seguir con mis proyectos, objetivos y la consecución de mis metas.

### **Agradecimiento**

A Dios por tener la vida y seguir con mis proyectos, a mi asesora Dra. Simona Parraguez, al personal de Laboratorio Clínico del Hospital Belén de Lambayeque, por la ayuda desinteresada para la ejecución del presente estudio.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimiento .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS	

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Nivel de gestión de riesgos en salud.....	16
<b>Tabla 2:</b> Niveles de las dimensiones de la gestión de riesgos en salud.....	16
<b>Tabla 3:</b> Nivel de control de calidad.....	17
<b>Tabla 4:</b> Niveles de las dimensiones del control de calidad .....	17
<b>Tabla 5:</b> Prueba de normalidad .....	18
<b>Tabla 6:</b> Relación entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad.....	19
<b>Tabla 7:</b> Relación entre la gestión de riesgos en salud y control de calidad .....	20

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Diseño del estudio.....	12
--	----

## Resumen

El presente estudio estableció como objetivo, determinar la relación entre la gestión de riesgos en salud y el control de calidad del laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque, la investigación se enfocó en identificar el nivel de gestión de riesgos en salud del laboratorio, identificar el nivel de control de calidad y evaluar la relación que hay entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad del laboratorio, de esta manera se planteó que la investigación fue de enfoque cuantitativa, no experimental correlacional, de tipo básica, el cual se aplicó a una muestra de 30 trabajadores del laboratorio clínico del hospital, el instrumento fue el cuestionario, el nivel de confiabilidad fue corroborado mediante la prueba de Pearson obteniendo como resultado en la variable gestión de riesgos en salud el valor de 0,928 y en la variable control de calidad del laboratorio el valor de 0,904, se llegó a determinar una correlación positiva muy alta para ambas variables.

**Palabras clave:** Gestión de riesgos, control de calidad, laboratorio clínico.

## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between health risk management and quality control in the clinical laboratory of a hospital in Lambayeque, the research focused on identifying the level of health risk management in the laboratory, on identifying the level of quality control and in evaluating the relationship between the dimensions of health risk management and laboratory quality control, in this way it was proposed that the research was quantitative, not experimental correlational, of a basic type, which was applied to a sample of 30 workers from the hospital's clinical laboratory, the instrument that was used was the questionnaire, in which the data was collected, the level of reliability was corroborated by means of the Pearson test, obtaining as a result in the health risk management variable the value of 0.928 and in the laboratory quality control variable the value of 0.904, it was determined that there is a very high positive correlation for both variables.

Keywords: Risk management, quality control, clinical laboratory.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Pillai et al. (2022) dicen en el ámbito internacional, que para mejorar la productividad, de un buen laboratorio debe ubicarse en una locación segura, ventilada y que contenga los elementos necesarios para que se pueda llevar a cabo las actividades en sus áreas, como son: los lavaderos, drenaje, corriente eléctrica, agua y luz, también que se definan los objetivos, que se coordine y se organicen en cuanto a las tareas, que se le encomienda al personal, que se establezcan buenos hábitos, que se mantenga el orden, también recalcaron que es importante que los trabajadores se capaciten, para que se eviten entregas de resultados a los pacientes a destiempo, cuando un usuario viene a recoger su análisis y no haya error en su entrega o que le hayan cambiado los nombre de los pacientes.

Kruk ME et al. (2018) dicen que a pesar de que los resultados de salud han ido mejorando en las naciones de ingresos bajos y medianos en los últimos diez años, se prevé una realidad diferente. En la actualidad lo que realmente se requiere son sistemas de salud de calidad, los cuales perfeccionen la atención de salud de acuerdo con su realidad mediante la prestación continua del cuidado que fortalezca o conserve la salud, contando con la aceptación y confianza de las personas.

Mouseli et al. (2017) manifiestan que la escasez de control de calidad podría ser una causa potencial de errores de laboratorio evitables. Esto también implica que se requiere conciencia sobre la importancia de las prácticas de inspección de la eficacia en ámbito de administración del laboratorio o del nosocomio de un hospital.

Afirman Kamble et al. (2018) que la calidad y disposición en cuanto a los servicios de laboratorio médico en las naciones en desarrollo depende principalmente de tres factores principales, a saber: Infraestructura, concienciación y capacitación sobre estándares internacionales y gestión de los recursos disponibles.

González et al. (2020) dicen que, de igual forma, los riesgos potenciales en salud están presentes en todas las áreas de los sistemas de salud, y una de las áreas clave para reducir estos riesgos es el laboratorio clínico. Hasta un 60% y un 70% de las decisiones clínicas de ingreso, alta y actuación terapéutica están



respaldadas por los resultados del laboratorio clínico, por la repercusión de estos resultados en la seguridad del paciente es determinante.

En este sentido, el Ministerio de Salud de Colombia (2021) asevera en cuanto a la gestión del riesgo, debe permitir prioridades, tomar medidas de prevención a emprenderse. El Plan Decenal de Salud Pública, PDSP, 2012-2021, es una herramienta de gestión estratégica, diseñada para efectuar un conjunto de trabajos pedagógicas, técnicos, administrativos y financieros que rigen en los procesos de la modernización del sistema, también instituye los objetivos, y las metas para afrontar los retos en la salud pública para los 10 años próximos, encaminados a la garantía del derecho fundamental en la salud,

Alva y Salinas (2017) sobre el Minsa que es el Ministerio de Salud de Perú, refieren la problemática en cuanto al área de laboratorio hospitalario o clínico, sobre las demoras en las entregas de los resultados, en no cumplir con los procedimientos de trabajo, el malestar de los trabajadores y descontento de los pacientes, propone como solución que se aplique un método en la diligencia de la calidad.

Con el fin de mejorar en la prestación en cuanto a los servicios de la salud pública, la Contraloría del Perú (2018) llevó una acción de control de la calidad de esta manera se monitoreen los servicios que prestan los establecimientos de salud de II y III nivel del MINSA. Se obtuvieron resultados que el 37% en los centros hospitalarios carecen de personal necesario para brindar atención, poniendo en riesgo una atención pertinente y de calidad. También, se detecta que 42% no cumplen con los procedimientos mínimos (pruebas inmunológicas, hematológicas, bioquímicas, etc.). Asimismo, no se cuenta con los equipos mínimos para procesar las muestras (42%), trayendo como consecuencia un diagnóstico acertado. En cuanto a un laboratorio clínico que es de un hospital de Lambayeque, se pudo observar que existen problemas de control de calidad debido a ciertos factores uno de ellos debido a que no se ha realizado un diagnóstico real de la gestión de riesgos en salud, debido a que no hay estudios propios de la realidad de este hospital.

Basado en esta realidad, se propone investigar sobre ambas variables de un laboratorio clínico en un hospital de Lambayeque; ya que teniendo una buena gestión se va evitar cometer errores y evitar riesgos que trasgredan contra la seguridad del colaborador y los pacientes, una buena calidad en el servicio de

laboratorio va a generar más seguridad en los resultados que se obtengan, asegurando al proceso de la muestra (ingreso y salida), se aplican los patrones de calidad y confiabilidad.

Frente a esta realidad, nos planteamos este problema; ¿qué relación existe entre la Gestión de Riesgos en Salud y el control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque?, mencionaremos los problemas específicos ¿cuál es el nivel de gestión de riesgos en salud del laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque?, ¿cuál es el nivel de control de calidad del laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque?, ¿qué relación hay entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad del laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque?. En el aspecto científico, se basa en las diversas teorías, textos, mediante las cuales se obtuvieron los conocimientos que conllevaron a plantear nuevos objetivos, para ser insertados en futuros estudios; así como, nos orienta en la búsqueda a otras acciones para ayudar a dar la solución a la problemática.

Este estudio, se planteó como objetivo general: determinar la relación que hay entre la gestión de riesgos en salud y el control de calidad del Laboratorio clínico de un Hospital de Lambayeque.

Se planteó como objetivos específicos: identificar el nivel de gestión de riesgos en salud del Laboratorio Clínico de un hospital de Lambayeque; identificar el nivel de control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque; se buscó a través de la hipótesis, evaluar qué relación hay entre las dimensiones de las dos variables del Laboratorio clínico en un hospital de Lambayeque.

Como hipótesis: **Ho:** no existe relación positiva entre la Gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque, **H1:** existe relación positiva entre la Gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque, por lo cual, existe relación positiva entre ambas variables.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación, se consideró los principales antecedentes relacionados con las variables de este estudio. A continuación, en primer lugar, se menciona los del ámbito internacional.

Wakuma (2021) hizo una investigación con el fin de evaluar los factores que afectan en cuanto a la calidad del servicio que ofrece un laboratorio en los establecimientos de la salud en la zona suroeste de Etiopía y evaluar los elementos que afectan la eficacia y calidad de los servicios de laboratorio médico. Manifestó que es de estudio transversal, se aplicó el cuestionario, el cual recopiló información sociodemográfica. Los participantes fueron 85 profesionales de laboratorio médico, arrojando el resultado que el 80% eran del sexo masculino, un 31,8%, eran técnicos de laboratorio y un 37,6% dijeron que su laboratorio no ofrecía un servicio de laboratorio de calidad. La carga fuerte en el trabajo fue el factor que influyó en la prestación y ayuda del servicio del laboratorio de calidad y que un 20% debido a factores administrativos, con un 39% seguido de compromiso deficiente del personal. Conclusiones que más de un tercio de los participantes del estudio informaron que su laboratorio no brinda servicios de laboratorio de calidad.

Solórzano y Rodríguez (2019) sobre el riesgo biológico en el área de laboratorio de un hospital, el objetivo fue analizar el riesgo en el área operativa de un centro médico. Fue un estudio transversal y la observación cuantitativa, resultados respecto a la estimación de riesgos, la gestión y comunicación de riesgos, identificaron y caracterizaron en cuanto a los peligros de contaminación expuestos a los profesionales. Llegaron a la conclusión, que se tomaron las medidas adaptables para la gestión en la bioseguridad de las áreas operativas de los centros cubanos de la salud

Dávila (2017) en su investigación realizada sobre el modelo en de un sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 15189:2012 en el laboratorio LabD, plantea establecer métodos de gestión de calidad, debido a la entrega de los resultados y esto lo realizan los profesionales capacitados, de igual forma, si no se realiza un mantenimiento técnico a los equipos puede conllevar a un diagnóstico erróneo y repercutiendo emocionalmente en el paciente; así como, ocasionando un daño económico, tanto al paciente como al sistema de salud.

La investigación realizada por Manguay (2016) sobre métodos y sistemas de la segunda variable de un laboratorio clínico en el área de emergencia, en cuanto al acontecimiento en el análisis y tratamiento de los usuarios en un establecimiento de Ecuador. Este estudio fue descriptivo, y correlacional. La población representada por los médicos de dos áreas del hospital y los resultados de los análisis de 1165 de beneficiarios que son los pacientes. Resultados. Los hemogramas, están establecidos con un tiempo de ejecución promedio de 54 minutos, que llegan a sobrepasar el tiempo sugerido en un 130%. La conclusión fue que existen errores clínicamente en el usuario paciente, sin embargo, otros requieren la repetición de la solicitud analítica, resultando un aumento de los costos y demora para entregar resultados, a veces un diagnóstico erróneo, un procedimiento o tratamiento que no corresponde.

Ávila (2016) en su investigación sobre la evaluación del control y sistema de calidad de los servicios de salud de un laboratorio, el propósito de mejoras en el acceso y marcha en cuanto a la prestación de los servicios que brinda, se aplicó una en la muestra de 152 pacientes y 6 colaboradores, de los cuales se halló el resultado siguiente: que un 41,66% dijeron que la calidad que brindan en su atención es regular y un 72,17% afirma que la capacitación del personal para las atenciones de los pacientes es catalogada como muy mala. Concluyo que el laboratorio no ofrece un servicio de calidad y que tampoco presenta los requisitos físicos ni cuenta con el personal suficiente.

En lo nacional mencionamos a Espinoza (2018) en su investigación que realizo acerca de la primera variable, en ofrecer un mejoramiento del método o sistema de seguridad en cuanto a la salud ocupacional en un laboratorio de la ciudad de Lima, estableciendo como objetivo, confeccionar una propuesta para reducir los riesgos, como también evitar que se den en el trabajo. El estudio corresponde a un enfoque cuantitativo mixto, muestra de 23 colaboradores profesionales, que se basó en entrevistas el cual a profundidad en estas preguntas se les hizo a 3 trabajadores. Conclusión, que hay un inadecuado sistema de control, también se diagnosticaron que hay inseguridad en el laboratorio, lo cual hay un sistema mal de control.

Canzio (2018) se basó en su estudio sobre la calidad y su atención en el laboratorio clínico, en la satisfacción de los usuarios de un hospital del área

emergencia, para establecer la calidad y eficacia que se brinda en una estancia del laboratorio, de acuerdo con la sensatez del paciente usuario. Presenta un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, la técnica utilizada fue la encuesta. Resultado, se obtuvieron que tres elementos respecto a la definición de calidad, los cuales están referidos a los materiales y recursos; desempeño eficiente de los profesionales y las relaciones sociales. En conclusión, estos elementos constituyen el accionar que va dirigido a los que laboran en el área de emergencia, para mejorar el cuidado y atención, tomando en cuenta su opinión de los pacientes.

Pérez et al. (2016) dicen en su investigación acerca de cómo sería la ejecución del sistema de la gestión en cuanto a la calidad de los laboratorios, como objetivo legítimo, efectuar e implementar acerca de una área de Gestión de la Calidad, el cual conduzca en la mejora en su imagen del establecimiento o institución, en relación a sus clientes con miras a la apertura de nuevos servicios, los resultados fue que se aplicó a 27 procesos que comprendieron las 10 áreas de conocimiento y 5 grupos de procesos de la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos, que el 63% de los procesos aplicados corresponden al grupo de planificación del proyecto. En conclusión, afirman que para el aumento de las posibilidades en el éxito del proyecto, es muy importante que se realice una minuciosa y adecuada selección para los procesos.

Referente a la parte local Calderón (2018) hizo un estudio, acerca de la percepción de los convalecientes y en cuanto a la calidad del servicio que se presta de un laboratorio clínico, con el fin de precisar la similitud en cuanto a la satisfacción del usuario y la calidad en cuanto a la prestación del servicio. El estudio fue de enfoque cuantitativo y correlacional, llegando al resultado que un 97.5% se encuentran satisfechos en cuanto a la seguridad, que un 82.9% manifestaron que está correcto, mencionaron acerca de la infraestructura que un 80.9% es adecuada y otros en general que es un 71.6% de los usuarios atendidos dijeron sobre la calidad que es muy buena. En conclusión, dicen que el nivel de Satisfacción del usuario paciente tiene buena correlación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones.

De igual forma, Díaz (2018) asumió como objetivo primordial instituir el nivel de satisfacción de los usuarios de las farmacias del Sector Angamos de Surquillo –Lima. Arrojando como resultado, que ningún cliente percibe satisfacción

baja, 8,7% satisfacción media y 91,3% satisfacción alta. En conclusión. promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida.

Guzmán (2018) indagó respecto al control de calidad y en cuanto a la producción en el laboratorio de análisis clínicos Vivalab Sac, Chiclayo. Fue un estudio descriptivo con el fin de establecer un control de calidad en el laboratorio clínico. Se consideraron a 168 clientes, los resultados fueron que el 45% dice sobre el nivel de la calidad, que es regular; el 39% calificó como regular la dimensión Tangibilidad; el 49% quedaron muy satisfechos con la Confiabilidad; Capacidad de respuesta (52%), Seguridad (48%), y satisfecho en Empatía (37%). Concluyo que la puesta en práctica del plan de mejora de la calidad de servicio, que contiene un programa de capacitación mejorará la calidad y en consecuencia la productividad.

El presente estudio de investigación se fundamentó en la teoría de W. Edwards Deming y también se describe las definiciones que nos ayudaron a comprender de manera sistematizada los aspectos referentes a gestión de riesgos y control de calidad.

Guerra et al. (2018) señalan en cuanto al término de riesgo se refiere a “la incertidumbre de la ocurrencia de un acontecimiento con repercusiones negativos y de la dimensión de dichos efectos”

Gestión de riesgos, según la Norma Internacional ISO 31000(2018) se refiere a determinar, diagnosticar, examinar y conocer estos riesgos que provienen tanto de cambios internos como cambios externos, es una forma de impedir, ser cogidos y sorprendidos por situaciones anónimas. El tipo internacional recoge y almacena las prácticas, para gestionar en cuanto al riesgo de forma eficaz y en cualquiera de las organizaciones, públicas o privada. De esta manera las normativas ayudan a identificar, estudiar, analizar, evaluar y reducir en cuanto a los riesgos que puedan afectar.

Association of Clinical Biochemists of Malaysia (2021) en la parte del sector salud concretamente y específicamente en el laboratorio clínico de gestión de riesgos, señalan a todas las actividades en el laboratorio clínico que conllevan al riesgo, algunas tienen un mayor potencial de daño a los pacientes y clientes de varios servicios de laboratorio, mantener un servicio de laboratorio sólido, seguro y de alta calidad requiere reconocer estos riesgos y responder a ellos incorporando procesos para medir e identificar, analizar e implementar acciones correctivas para

reducir la frecuencia y los impactos de los riesgos y/o proporcionar sistemas de alerta. En cuanto a Wa-Sang (2018) dice que un laboratorio clínico está cada vez más integrado con la atención al paciente, ayudando al diagnóstico, monitoreando terapias y predecir los resultados clínicos. Hay muchos procedimientos y procesos que son realizados en un laboratorio que son de gran complejidad y cada uno de ellos debe realizarse correctamente para asegurar la confiabilidad y precisión de las pruebas.

Remona (2022) señala que es importante, tener en cuenta la planificación del proceso y asunto de la gestión de riesgos, la cual representa el subproceso del cual decide cómo abordar las actividades de la gestión de riesgo, para los procesos seleccionados en un laboratorio médico. La planificación tiene por objeto transformar los principios, elementos y directrices de gestión de riesgos en decisiones y acciones que pueden contribuir al desarrollo de una metodología adaptada al laboratorio médico en el elemento de gestión de riesgos, cuya implementación deriva de la necesidad de aplicar y estándares de riesgo requeridos por la acreditación estándares de riesgo exigidos por los organismos de acreditación en el laboratorio médico

Dice Goetz (2022) que es muy trascendental e importante aclarar que la norma ISO 9001:2015, no requiere que se realice una Técnica y Sistema en la Gestión de Riesgos, sino, que la organización asemeje e identifique todos los riesgos que estos puedan dañar, perturba y afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y de esta forma verifique la aprobación en cuanto a su conformidad, de forma que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda ejecutar una planificación con toda esta información. Esta norma antes mencionada requiere y exige, un enfoque del pensamiento basado en el riesgo. Esta norma se enfocó a anticiparse a los riesgos en lugar de reaccionar en el instante que ocurren. La variable 1 trata de analizar los riesgos de las empresa u organizaciones y diseñar medidas para impedir y frenar que ocurran. Así, lograremos una producción óptima y la máxima satisfacción de los clientes. Se pueden usar diferentes herramientas específicas, como la norma ISO 31000 “Gestión de Riesgos (2018) principios y aplicaciones” que proporcionan las directrices sobre la variable 1 y puede acomodar a todas las necesidades de la empresa.

ISO 9000 menciona que, el control en cuanto a la calidad y gestión, determinados por la Organización Internacional de Normalización (ISO), estos puedan emplearse en cualquiera de los tipos de organización, acciones o actividades orientadas en la elaboración de bienes o servicios. También se encuentra la norma ISO 9001, estándar que da lineamientos para efectuar y realizar un sistema de gestión de la calidad en diferentes empresas. Tuvo varias versiones en las que se ponen diferentes énfasis en cuanto a sus resultados.

Dice Eisenstein (2019) que en esta escena surge la gestión de riesgos que se basó en su trabajo, en la identificación de posibles fallas y en la ejecución e implementación de acciones para reducir el riesgo de aparición. La variable 1 es un proceso que asemeja acontecimientos posibles, cuya materialización podría afectar y perturba en cuanto al logro de objetivos de la empresa. De esta manera que aplica medidas destinadas a “suprimir y disminuir la probabilidad”, “minimizar el impacto” en los sucesos.

Rojas (2018) con lo determinado por la Organización Mundial de la Salud 2016, dice en cuanto a la segunda variable en un laboratorio, obtiene y precisa la precisión y exactitud en cuanto a los resultados metódicos. Estos resultados deben ser exactos y posibles, ya que todos los aspectos de las operaciones analíticas deben ser honestas y el informe en cuanto a los resultados debe ser puntuales para ser muy útiles en el contexto clínico de la salud del sector público.

Younis et al. (2019) afirman que, la segunda variable es fundamental los laboratorios clínicos, el cual para que puedan certificar y avalar la fiabilidad en las pruebas con sus debidos resultados, con niveles aceptables en cuanto a exactitud y precisión. El impacto de los análisis de laboratorio en el cuidado del paciente se sabe que contribuye a más del 70% de las decisiones médicas. Los resultados de laboratorio de alta calidad implican compromiso a todas las fases del sistema de pruebas, incluidas las fases preanalíticas, analítica.

Parvin et al. (2022) dicen en cuanto a los laboratorios clínico a menudo hacen un papel importante, sobre las determinaciones de calidad general de la atención del paciente. Uno de los principales impactos del laboratorio en calidad a la atención y esto se relaciona con la seguridad de los resultados de las pruebas que producen e informan. Los laboratorios utilizan procedimientos de la segunda variable, para



afirmar la confiabilidad en los resultados de las pruebas a los que producen e informan.

Los autores Ledesma et al. (2017) dicen que hay que tener en cuante que la Organización Internacional de Normalización (ISO) considera que en algunos laboratorios hay falencias, y frustración en cuanto a las atenciones de los pacientes, que no se entregan los resultados en el tiempo estimado, por lo que el usuario se siente disconforme con la atención que le brinda el laboratorio, de esta manera es importante que se aplique un plan estratégico con el fin de acabar con estos inconvenientes que afectan tanto al trabajador como al paciente.

Deming 1988, citado por Bagrova y Kruchinin (2020) señalan que el control no implica lograr la perfección, implica la producción eficiente de la calidad que el mercado demanda. Deming describen que 14 puntos de la calidad que deben aplicarse con facilidad a los laboratorios, que dos de estos puntos del cual menciono son con el propósito de mejorar, su mensaje trasmite que, es importante que se trabaje constantemente, para que los procesos sean mejores, todas estas afirmaciones son para el desarrollo y éxitos en las metas, ellos dicen que una perfección no se alcanza con facilidad, pero es importante trabajar y acercarse al máximo posible para que se hagan las cosas correctas en cuanto a los proceso de un laboratorio. Cabe resaltar que el ciclo de Deming, hace actuar y planificar, para que se consiga las mejoras en los procesos, que es vital que identifiquen las falencias, los problemas y las debilidades del sistema, que se hallen los pasos para la recolección de información, ellos se preguntan ¿de qué manera se puede evaluar una situación de hoy y como analizar las posibles causas de las diferentes áreas? ellos sugieren que se debe elaborar un buen plan, con el propósito de mejorar y lo deben hacer utilizando información, que hagan encuestas, que se implemente planes de acciones, que se evalué la eficiencia, que se hagan revisiones y auditorias, en donde haya debilidades, focalizar para fortalecerlas. Este ciclo que menciona es muy importante para que los laboratorios sigan desarrollándose positiva y exitosamente.

Vaneet et al. (2018) manifiestan que la segunda variable, se llevó a cabo en el laboratorio para descubrir, reducir las falencia y errores en cuanto a esta fase analítica del sistema de prueba antes de la liberación de los informes de los usuarios pacientes. Se obtuvo resultados del laboratorio de alta calidad, que

implican el compromiso con todas las fases del sistema de pruebas, incluidas las fases preanalíticas, analítica y posanalítica, la fase preanalítica incluye aquellos factores que afectan los resultados de laboratorio antes del manejo de la muestra en un laboratorio clínico. Los factores posanalíticos son aquellos que afectan los resultados una vez finalizada la fase analítica.

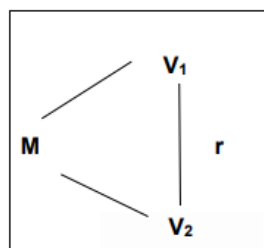
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Ñaupas et al. (2018) dicen acerca del estudio de tipo básico, porque el propósito es aumentar y conocer el conocimiento de un fenómeno, que explora y busca comprender en cuanto a los tipos de características propias del hecho, también son observados sin cambiar o aplicar algún tipo de estrategia para ejecutar cambios en los resultados que se logren, de esta manera se utilizaron datos reales, de tipo correlacional, ya que calcula la relación que hay entre las dos variables y también cuantifica y realiza un análisis en cuanto a su vínculo, esta correlación se sustentan por las hipótesis que se usaron en la prueba

De tipo cuantitativo, debido a que considera la utilización de los números y hace uso del esquema y estadística, para formar aspectos de comportamiento con el fin de comprobar los caminos, enfoques hipotéticos y teóricos, de esta manera permite llevar una serie de orden y formulación de interrogantes de los resultados encontrados, los cuales están en correspondencia con el estudio. Corresponde a un estudio No-Experimental transversal, debido a que se orienta a la búsqueda de fenómenos y se dan en su ámbito natural y puedan ser analizados.

**Figura 1:** *Diseño del estudio*



Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

M: Muestra 30

V1: Gestión de Riesgos en salud.

V2: Control de calidad del Laboratorio clínico.

r: Relación entre la V1 y V2

### **3.2. Variables y operacionalización.**

Nuestra investigación muestra las dos variables; la primera Gestión de riesgos en salud y la segunda Control de calidad del laboratorio clínico.

La primera variable, define como el estudio sistemático de políticas, ordenamientos, procedimientos y las prácticas a las tareas de estudios, análisis, estimación, evaluación, control y seguimiento del riesgo en el laboratorio, en el uso de la tecnología biomédica. (Norma ISO 14971)

Se consideraron las siguientes dimensiones: políticas de calidad: políticas de capacitación al personal, política de seguridad, políticas de comunicación entre médico, laboratorio; Dimensión Identificación de riesgo de laboratorio: protocolos de laboratorio, medidas de control, manejo de equipos automatizados, mantenimiento de equipos; Dimensión evaluación de riesgo: identificar los peligros, planes de mejora.

Variable Control de calidad del Laboratorio clínico: se refiere a que es un método formado por procesos y metodologías diseñadas para descubrir, someter, reducir y corregir faltas, de esta manera aumentar la posibilidad de cada resultado informado por el laboratorio, que sea legal y se pueda usar en confianza por el médico (OMS, 2016).

Se trabajó con las dimensiones: control de procesos de laboratorio,: procesos estratégicos, procesos claves de laboratorio; Dimensión Control de insumos: determinar la calidad de los insumos, eventos de vencimiento de los insumos; Dimensión Control de equipos e instalaciones: equipos necesarios y adecuados para garantizar resultados de calidad, procedimientos definidos para el manejo de equipos, instalaciones necesarias para el manejo de muestras biológicas; Dimensión Control de resultados: apoyo a la calidad en los resultados de los análisis, procedimientos en cuanto a la emisión de los resultados, número de los resultados no conforme, y en cuanto a los efectos y resultados contengan información suficiente.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Fueron 30 trabajadores del laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque, que es un total son 30 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera: 4

tecnólogos médicos, 14 biólogos y 12 técnicos. Asimismo, la muestra es la misma de la población, ya que esta es muy pequeña. Es decir, se trabajó con una muestra censal, no siendo necesario hacer uso de la aleatoriedad por cuanto todos los elementos de la población han sido seleccionados. El muestreo corresponde al probabilístico.

Los criterios de Inclusión están referidos a los trabajadores del laboratorio clínico de hospital de Lambayeque que deseen participar en la investigación. Asimismo, como criterios de exclusión, se considerarán al personal de laboratorio clínico de este hospital que no quieran participar de la investigación.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Se emplearon dos cuestionarios. El primero respecto a la variable gestión de riesgos en salud (ver Anexo 3), con 3 dimensiones la misma que consta de 18 preguntas de tipo cerradas de elección única tipo politómica, siendo calificadas como: siempre, algunas veces y nunca. El segundo instrumento (ver anexo 4), referida a la segunda variable control de calidad del laboratorio clínico, que consta de 4 dimensiones y 15 ítems.

### **3.5. Procedimiento**

Se realizaron los siguientes procedimientos: se solicitó permiso al director de la Dirección del nosocomio de Lambayeque, así como también a los jefes de cada área para levantar información, se estableció fecha para que se desarrolle la información en el establecimiento, se utilizó el cuestionario del cual se dio el conteo y se trasladó al programa Excel, se aplicó las tablas, ya que ellas sirvieron para la discusión de los resultados encontrados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se aplicó el cuestionario para la recolección de los datos de información, a la que fue registrada en una Base de datos, empleando el Excel. La confiabilidad de instrumento se realizó con Alfa de Cronbach, del mismo modo, se ejecutó la validación con expertos. Utilizamos el programa SPSS.

### **3.7. Aspectos éticos**

Nuestro estudio de investigación estuvo conformado por criterios para valorar la ética, se tomó en cuenta las culturas, ciencias y conocimientos locales, nacional e internacional que permite avalar el contexto en cuanto al compromiso de la investigación, este estudio no tiene copia en cuanto a los resultados obtenidos y su valoración, se utilizó la información necesaria para corroborar, los datos propuestos que se hallan trazado, lo cual se puedan corroborar en los diferentes establecimientos de salud.

Asimismo, los datos que se obtuvieron de los instrumentos aplicados estarán siendo utilizados con fines de investigación.

En cuanto a la investigación científica se buscó la verdad y como tal, se deben respetar; quiere decir, que se tomó estos datos tal cual están asentados.

Nuestra investigación avala la privacidad en cuanto a los datos de los trabajadores profesionales que aceptaron participar, estos datos de los colaboradores fueron acreditados por los investigadores y se protegerá esta información durante dos años, al cabo de ese tiempo será anulada. De esta manera, se mantendrá la reserva de las respuestas logradas.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se obtuvo los siguientes resultados, acorde de acuerdo a los objetivos planteados, en las tablas siguientes:

#### Identificar el nivel de gestión de riesgos en salud del Laboratorio Clínico de un hospital de Lambayeque

**Tabla 1:** *Nivel de gestión de riesgos en salud*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	27%
Medio	18	60%
Alto	4	13%
Total	30	100%

#### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 1, de las 30 personas encuestadas, el 60% reconoce la gestión de riesgos del Laboratorio Clínico, se encuentran en un nivel medio, el 27% señala que la gestión de riesgo se encuentra en un nivel bajo y un 13% con nivel alto, por lo tanto, la primera variable se encuentra en un nivel medio-bajo.

**Tabla 2:** *Niveles de las dimensiones de la gestión de riesgos en salud*

Nivel	Políticas de calidad		Identificación de riesgo de laboratorio		Evaluación de riesgo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	37%	4	13%	18	60%
Medio	17	57%	22	73%	10	33%
Alto	2	7%	4	13%	2	7%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

#### Interpretación:

La tabla 2 muestra las dimensiones de la gestión de riesgos en salud, en donde se observa que referente a las políticas de calidad, según el 57% de la muestra se encuentra en un nivel medio, que un 37% en un nivel bajo y un 7% de nivel alto;

relativo a la identificación de riesgo de laboratorio, según el 73% se encuentra en nivel medio, que un 13% con nivel bajo y un 13% con nivel alto. Finalmente, respecto a la evaluación de riesgo, según el 60% de encuestados se encuentra en el nivel bajo, que un 33% con nivel medio y que un 7% con nivel alto.

### Identificar el nivel de control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque

**Tabla 3:** Nivel de control de calidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	7%
Medio	17	57%
Alto	11	37%
Total	30	100%

#### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 3, de las 30 personas encuestadas, el 57% indicaron que existe un nivel medio de control de calidad del Laboratorio Clínico de un hospital de Lambayeque, que un 37% con un nivel alto y un 7% con nivel bajo, por lo cual se puede decir que el control de calidad del Laboratorio Clínico de un hospital de Lambayeque se encuentra con nivel medio-alto.

**Tabla 4:** Niveles de las dimensiones del control de calidad

Nivel	Control de procesos de laboratorio		Control de insumos		Control de equipos e instalaciones		Control de Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	a	e	a	e	a	e	a	e
Bajo	12	40%	7	23%	2	7%	12	40%
Medio	18	60%	15	50%	14	47%	15	50%
Alto	0	0%	8	27%	14	47%	3	10%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%



### **Interpretación:**

La tabla 4 muestra los niveles de las dimensiones del control de calidad, en primer lugar, respecto al control de procesos de laboratorio, según el 60% encuestados, está en nivel medio, el 40% en nivel bajo y ninguno (0%) está en nivel alto; respecto al control de insumos, el 50% dice que se encuentra en nivel medio, que un 27% tiene un nivel alto y solo un 13% está con nivel bajo. Por otro lado, respecto al control de equipos e instalaciones, el 47% indicaron que está en nivel alto, el 47% en nivel medio y solo 7% que está en nivel bajo; finalmente, respecto al control de resultados, un 50% indicó un nivel medio, un 40% está con nivel bajo y un 10% con nivel alto.

### **Evaluar la relación que hay entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque**

**Tabla 5:** *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de riesgos en salud	.928	30	.045
Control de calidad del Laboratorio	.904	30	.011

### **Interpretación:**

Esta tabla 5 muestra la prueba de normalidad, en donde se aprecia una significancia de 0.045 para la gestión de riesgos en salud y 0.011, los cuales son menores a 0.05, por lo tanto, los datos siguen una colocación normal, entonces, es pertinente usar la correlación de Pearson para las posteriores pruebas.

**Tabla 6:** Relación entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad

		Control de calidad del Laboratorio
Políticas de calidad	Correlación de Pearson	,680**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	30
Identificación de riesgo de laboratorio	Correlación de Pearson	,872**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	30
Evaluación de riesgo	Correlación de Pearson	,827**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	30

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**H0:** No existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

**H1:** Existe relación positiva entre las dimensiones del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

**Interpretación:**

En la tabla 6 se observa la relación entre las dimensiones de las dos variables; en primer lugar, respecto a las políticas de calidad, se aprecia una significancia de 0.000 (<0.01) y una correlación de Pearson de 0.680, esto indica que hay relación positiva considerable y significativa. Por otro lado, respecto a la identificación de riesgo de laboratorio, se aprecia una significancia de 0.000 (<0.01) y una correlación de Pearson de 0,872, lo que muestra una relación positiva y significativa. Finalmente, respecto a la evaluación de riesgo, se aprecia una

significancia de 0.000(<0.01) y una correlación de Pearson de 0.827, lo que muestra una relación positiva y significativa.

De esta manera, se rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, de esta manera podemos decir existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

### **Determinación de la relación que hay entre la gestión de riesgos en salud y el control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque**

**Tabla 7:** *Relación entre la gestión de riesgos en salud y control de calidad*

		Control de calidad del Laboratorio
	Correlación de Pearson	,876**
Gestión de riesgos en salud	Sig. (bilateral)	.000
	N	30

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**H0:** No existe relación positiva entre la Gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

**H1:** Existe relación positiva entre la Gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

#### **Interpretación:**

La tabla 7 muestra una significancia de 0.000 que es menor a 0.01, la relación es significativa; además, muestra una correlación de Pearson 0.876, por lo cual la relación es positiva muy fuerte. De esta manera, es prudente rechazar la hipótesis y nula y aceptar la alterna, por lo cual, existe relación positiva entre la Gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

## V. DISCUSIÓN

En la comparación se puede encontrar similitud o resultados opuestos con el autor Dávila (2017) quién planteó la ejecución de un sistema de gestión de calidad (ISO 15189:2012) en las fases de trabajo dentro de un laboratorio clínico, el cual dijo que se entregan resultados con trabajadores que no están capacitados y los equipos sin control de calidad, esto conlleva a tener resultados erróneos. Las malas prácticas en un laboratorio clínico ocasionan un problema de tipo emocional y económico, ya que el paciente se va a sentir defraudado y desconfiado, no sólo del laboratorio donde fue atendido, sino de todos los laboratorios de salud, perdiendo credibilidad e imagen ante la comunidad. En mi estudio de investigación buscamos gestión de calidad positiva, en el cual pondremos las prioridades en los colaboradores para que se capaciten y de esta manera se eviten errores humanos, y así evitar que los resultados de los análisis no se entreguen a tiempo, así como también en cuanto a los equipos que en cada turno se le debe pasar los controles de calibración para evitar falsos resultados e resultados no confiables, esto va evitar que haiga problema tanto para la institución como también para los pacientes.

Guzmán (2018) en el cual, desarrolló su investigación sobre el control de calidad y la productividad en un laboratorio clínico, en donde evaluó el nivel de cada variable y al igual que en esta investigación, aplicó encuestas, encontrando que el nivel de calidad fue regular en un 45%, por dimensiones a su vez obtuvo una satisfacción regular en Tangibilidad (39%), muy satisfecho en Confiabilidad (49%) y Capacidad de respuesta (52%), Seguridad (48%), y satisfecho en Empatía (37%). De esta manera, se ha podido estudiar la calidad dentro de un Laboratorio Clínico, puesto que como menciona Calderón (2018) son herramientas para brindar un buen servicio o una mejora para satisfacer al paciente, donde se mejora la calidad y satisfacción del paciente; que permite un aumento constante en la profesionalidad y las técnicas que se utilizan. Concordamos con el autor porque es de gran importancia que se apliquen las herramientas en cada proceso que se realice, para saber en que nivel se encuentran las dos variables, en cual se supo a través de nuestros resultados que, si hubo relación positiva en ambas variables, estas herramientas también sirvieron para saber que tan satisfecho se encontraban los pacientes en cuando al servicio brindado.

Díaz (2018) menciona, para satisfacer al usuario, es muy trascendental fundar, que la calidad misma permite el conocimiento para lograr éxito y de esta manera alcance los principios y expectativas en cada resultado que se proponen, y de esta manera permite desarrollar proyectos, programas para utilizarlo en las acciones diarias y como modelo a seguir por los demás investigadores en busca de lograr una calidad eficiente. Es importante lo que menciona el autor porque de esta manera al aplicar los programas capacitaciones para el personal del laboratorio vamos a evitar errores en la gestión del control de calidad, los pacientes percibirán que se les está brindando una atención positivamente.

En cuanto a estos resultados coinciden con el autor Manguay (2016) que hizo pruebas de hemogramas con tiempo de 54 minutos y en pruebas de coagulación se llegó a determinar con el tiempo de 59 minutos estos resultados realizo con la finalidad de analizar el sistema de control interno de calidad del servicio de laboratorio clínico de emergencia, hallando como incide en el diagnóstico y tratamiento de los usuarios pacientes, en donde determinaron que algunos errores no afectan clínicamente al paciente, pero otros implican la repetición de la solicitud analítica o la generación de exploraciones innecesarias, dando como resultado un incremento de los costes y retraso en la entrega de los resultados y en ocasiones un diagnóstico incorrecto o un tratamiento inadecuado que perjudica la salud del paciente, lo cual se ve reflejado en el tiempo que el servicio toma, ya que este hospital demora aproximadamente 80 minutos en entregar resultados analíticos, cuando el tiempo óptimo es de 30 minutos, a lo cual se sabe que en raras ocasiones, se cumple con el tiempo establecido.

Referente a la variable control de calidad mencionaremos a Ávila (2016) el 41,66% refiere que la calidad de la atención del servicio ofrecido por el personal de Recepción es regular, el 72,17% opina que la capacitación del recurso humano para la atención del paciente en el laboratorio clínico es muy mala o insuficiente. El principal resultado que se halló fue que el laboratorio no cumple con las exigencias físicos ni de recurso humano como para ofrecer un servicio de calidad. Esto significa que el control de la calidad en los laboratorios es muy importante, ya que de ello depende un buen diagnóstico y por consiguiente un tratamiento correcto. Asimismo, resulta necesario siempre contar con la opinión de los pacientes sobre el grado de satisfacción recibido, ya que esto nos dará las pautas necesarias y

suficientes respecto a la calidad de atención y de esta manera disminuir los riesgos a los que están expuestos los pacientes.

Asimismo, Espinoza (2018) en base a que en un laboratorio se habían asentado muchos sucesos de accidentes, el mismo que fue causado por los trabajadores en vista a que ellos no se colocaban ni utilizaban los instrumentos de seguridad señalados por ley, a esto se añadía los problemas personales y familiares que lastimosamente los distraía para realizar sus actividades, desarrolló una investigación, con el propósito de proponer un sistema de Gestión de riesgo para minimizar los riesgos y así evitar los accidentes laborales en dicho laboratorio clínico, en donde diagnosticó la inseguridad existente en el laboratorio detectándose un inadecuado sistema de control. Ante esto, se diseñó una propuesta, con una estructura sólida y bien consolidada, bajo fundamentos teóricos, objetivos, planes de actividades, resultados esperados, viabilidad, presupuesto y opiniones técnicas profesionales, que mejoren la seguridad de los empleados como la operatividad del laboratorio. Conuerdo con lo que dice porque en mi tesis de investigación buscamos minimizar los problemas y de esta manera evitar accidentes, por eso es muy importante que todo el personal debe utilizar los materiales y equipos bioseguridad de acuerdo a ley, así mismo en el manejo de sus emociones de los colaboradores, que se centren en sus labores que realizan, para si poder evitar muchos errores que se pueden dar en cualquier área de laboratorio y para evitar estos inconvenientes se debe usar los protocolos.

El estudio de investigación menciona al objetivo principal: determinar la relación entre las dos variables, busca que se mejore las relaciones, que se logre en cuanto a los objetivos. Con este estudio se demostró que las variables deben ir juntas para el logro y éxito de mi investigación. Se identificó el nivel de gestión de riesgos en salud del Laboratorio Clínico de un hospital de Lambayeque, encontrándose que de las 30 personas encuestadas, 60% tiene un nivel medio de gestión de riesgos en salud, el 27% tiene un nivel bajo y el 13% un nivel medio, respecto a la evaluación de riesgo, según el 60% está en nivel bajo, el 33% en nivel medio y el 7% en nivel alto, por lo cual se puede decir que la gestión de riesgos en salud del Laboratorio Clínico de un hospital de Lambayeque, se encuentra en un nivel medio-bajo; que ayudaran a identificar, analizar, evaluar y disminuir los riesgos que puedan afectarla, desde la fase pre analítica que incluyen todos los pasos

implicados desde la solicitud del análisis por parte del médico. Sigo recalcando que las dos variables deben caminar juntas para el logro de las metas de mi investigación, porque esto sirvió y ayudo a evaluar, identificar, disminuir los riesgos que puedan presentarse en el laboratorio.

De manera similar, Valverde (2020) realizó un análisis de la primera variable de los nosocomios públicos, en cuanto al marco de la política nacional de seguridad y salud laboral, donde obtuvo que el método de salud es inseguro, el presupuesto escaso y la gestión de prevención de riesgos laborales del sistema de seguridad y salud ocupacional no es intuitiva. De estos resultados, podemos decir que se debe fortalecer el sistema de salud en todos los aspectos y ámbito de acción, ya que de ellos depende la buena atención y el bienestar de la población. Es importante que tomen importancia las autoridades en cuanto a la salud ocupacional ya que es insegura en sus métodos, en cuanto a lo que no hay una buena gestión entre la prevención de los riesgos laborales ya que esto se da por falta de presupuesto, para que todo esto se fortalezca en cuanto a la salud y darle una atención adecuada a los usuarios, es necesario que los líderes hagan un buen plan de trabajos y de esta manera puedan obtener buenos resultados tanto para institución como para los usuarios.

Asimismo, Solórzano y Rodríguez (2019) investigó y evaluó el riesgo biológico en el área de laboratorio de un hospital, en donde su personal, a este tipo de riesgos que requieren más que un tratamiento médico, debido a que se contagia fácilmente con objetos inflamados contaminados y para advertir y cuidar la salud de los trabajadores y pacientes, es necesario protegerse con los equipos de protección personal, por lo cual analizó el riesgo biológico en esta área operativa, al final, identificó y caracterizó los riesgos de contaminación que pueden soportar los trabajadores, por lo que, se consideraron las medidas aplicables para la gestión de la bioseguridad en las áreas operativas de las instituciones de salud cubanas.

En cuanto a los objetivos específicos es: identificar el nivel de gestión de riesgos, identificar el nivel de control de calidad y evaluar la relación que hay entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud. Así mismo mencionaremos que el nivel de control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque, que un 57% indicaron que existe un nivel medio de control de calidad, por lo cual se puede decir que el control de calidad del Laboratorio Clínico de un hospital de

Lambayeque se encuentra un nivel medio-alto, es decir, se tiene alta fidelidad, fiabilidad y exactitud de los efectos analíticos notificados.

Por otro lado, Canzio (2018) asemeja en mi investigación basada sobre la segunda variable y la atención del laboratorio clínico para la satisfacción del paciente en un nosocomio, se planteó establecer la calidad que se ofrece en la estancia, teniendo en cuenta el conocimiento del usuario, es decir, desde la perspectiva del paciente, por lo cual, estos fueron su objeto de estudio a quienes se les suministró los instrumentos de recolección de información. Es importante mencionar que cuando hay una buena calidad en el servicio que uno ofrece el paciente percibirá estos cambios como: son la atención amable que recibirá por parte del trabajador, la información clara y precisa que le brindaran al paciente.

Una investigación cuyo fin fue aumentar el control de calidad, fue la de Pérez, et al. (2016) quienes buscaron legalizar y efectuar un departamento de Gestión de Calidad que sobrelleve a la consolidación de la imagen de la organización junto a sus clientes de esta manera prepararse además ante la conformidad de lograr nuevos mercados con marcas importantes y consorcios con organizaciones. La propuesta se basó en la Norma ISO 9001:2008, obteniendo que, con la implementación y certificación del área de calidad bajo la norma indicada, se avalará la calidad de los procesos, bienes y servicios dados, siendo esto un respaldo para organización y el cliente. Es importante mencionar que si aplicamos las normas ISO esto nos ayudara administrar la calidad en nuestros métodos que aplicamos en el laboratorio. el cual no solo aumentará el nivel de competitividad de la empresa, si no también brindará un lugar de trabajo más seguro y garantizará la calidad de los procesos, productos y servicios ofrecidos, y de esta manera se reflejará en la satisfacción de los usuarios.

Wakuma (2021) hizo una investigación con el fin de evaluar los factores que afectan en cuanto a la calidad del servicio que brinda un laboratorio en los establecimientos de la salud en la zona suroeste de Etiopía y evaluar los elementos que afectan la eficacia y calidad de los servicios de laboratorio médico. Manifestó que es de estudio transversal, se aplicó el cuestionario, el cual recopilaron información sociodemográfica. Los participantes fueron 85 profesionales de laboratorio médico, arrojando el resultado que el 80% eran del sexo masculino, un 31,8%, eran técnicos de laboratorio y un 37,6% dijeron que su laboratorio no ofrecía



un servicio de laboratorio de calidad. conclusiones que más de un tercio de los participantes del estudio informaron que su laboratorio no brinda servicios de laboratorio de calidad.

Se evaluó la correlación que hay entre las dimensiones de las dos variables de un Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque; en primer lugar, respecto a las políticas de calidad, se aprecia una significancia de 0.000 ( $<0.01$ ) y una correlación de Pearson de 0.680, lo que indica una relación positiva considerable y significativa. Por otro lado, respecto a la identificación de riesgo de laboratorio, se aprecia una significancia de 0.000 ( $<0.01$ ) y una correlación de Pearson de 0,872, lo que indica una relación positiva muy fuerte y significativa. Finalmente, respecto a la evaluación de riesgo, se llegó apreciar una significancia de 0.000( $<0.01$ ) y una correlación de Pearson de 0.827, que hay relación positiva y significativa. De esta manera se puede indicar que todas las dimensiones de la gestión de riesgos en salud son directamente proporcionales al control de calidad, es decir, que el aumento del nivel de una de estas (dimensiones), también provocará el aumento del nivel del control de calidad (lo mismo si disminuyen).

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Concluimos que hay relación positiva en ambas variables, de 0,000 que es menor a 0,01, con una correlación de Pearson 0,876, por lo cual la relación es positiva muy fuerte.
2. Si hay relación en ambas variables, con la finalidad de que la primera y segunda variable, estén juntas con el fin de que se fortifique en cuanto al laboratorio y los trabajadores.
3. Se concluye que hay relación en las dimensiones de las dos variables, del Laboratorio Clínico de un hospital de Lambayeque, el cual se aplicó herramientas como trabajo en equipo, para el bienestar tanto para el establecimiento como para los colaboradores.
4. Se rechazó la hipótesis que es nula y se aceptó la alterna, lo cual, existe la relación positiva entre dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los laboratorios clínicos en general, se indica que es esencial que se establezcan itinerarios e indicadores de la calidad para seguir los errores en las etapas del proceso y reducirlos.
2. Al director del Laboratorio clínico se recomienda que se comprometa con la Gestión de riesgos para mantener los niveles de control de calidad que se han obtenido en la presente investigación, lo cual lo puede lograr, por medio de la elaboración de planes o implementación de normativas internacionales.
3. Al director del Laboratorio clínico, se recomienda evaluar la posibilidad de implementar normativas internacionales como la ISO 45001:2018, la ISO 3100:2018 y la ISO 9001:2018, lo cual no solo aumentará el nivel de competitividad de la empresa, si no también brindará un lugar de trabajo más seguro y garantizará la eficacia de los procesos, productos y bienes ofrecidos, lo cual se verá manifestado en la satisfacción de los usuarios.
4. Se recomienda a los jefes del Laboratorio clínico seguir el ciclo de Deming para la supervisión, monitoreo y seguimiento del desempeño de trabajadores, con el propósito de identificar los puntos críticos y programar auditorías que permitan la solución inmediata y que es importante que el laboratorio clínico tenga actualizada su matriz IPERC, puesto que, por medio de esta, será posible aplicar controles que eliminen o minimicen los riesgos a los que los trabajadores están expuestos.

## REFERENCIAS

- Alva, F. y Salinas, G. (2017) documentación para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en laboratorios de salud pública. Biblioteca Nacional del Perú. *Instituto Nacional de Salud-Repositorio Científico*. <https://repositorio.ins.gob.pe/handle/20.500.14196/103>
- Association of Clinical Biochemists of Malaysia (2021). Risk Management in Clinical Laboratories. Seminario Web. <https://www.macb.org.my/risk-management-in-clinical-laboratories/>
- Ávila, M. (2016). Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de ese centro de salud con cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2016. *Repositorio - Institucional Universidad de Cartagena* <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/2790?locale=attribute=en>
- Bagrova, E. y Kruchinin, S. (2020). Deming's 14 points in modern higher education. SHS Web of Conferences. "State. Politics. Society". <https://doi.org/10.1051/shsconf/20219402002>
- Buleje, J. Mora, J. Osorio, C. (2018). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)" [http://www.untels.edu.pe/documentos/2020\\_09/2020.09.22\\_formuacionProyectos.pdf](http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionProyectos.pdf)
- Calderón, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad. Tacna, enero del 2018. Perú. (Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener.). <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
- Canzio, C. (2018). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este. Lima. (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola) <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897b705d3da418b24d8>
- Contraloría General de la República (2018). Operativo de control "Por una Salud de Calidad". Lima, Perú.

[https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO\\_POR\\_UNA\\_SALUD\\_DE\\_CALIDAD.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf)

- Dávila, B. (2017). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 15189:2012 en el Laboratorio Clínico LabD. Quito: Repositorio UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10515>
- Díaz, J., y Yampi, T. (2018). Satisfacción de los clientes de las farmacias MiFarma del sector Angamos de Surquillo – Lima 2017. (Tesis para optar título profesional, Universidad Norbert Wiener) Perú. <https://bit.ly/3EvFwrq>.
- Eisenstein, L. (2019). What Is the Goal of Risk Management for Today's Organizations? <https://www.boardeffect.com/blog/what-goal-risk-management-todays-organizations/>
- ESAN (2016). Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-cuatro-etapas-para-la-mejora-continua-en-la-organizacion>
- Espinoza, F. (2018). Gestión de riesgo para mejorar el sistema de seguridad y salud ocupacional en una empresa de productos químicos, Lima-2018. (Tesis para obtener título profesional, Universidad Privada Norbert Wiener). <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4744?show=full>
- Goetz, N. (2022). Risk-based approach in ISO 9001. <https://www.dqsglobal.com/intl/blog/risk-based-approach-in-iso-9001>
- González, E. Campuzano, E y Salas, A. (2020). Risk management: application in a clinical laboratory. <https://seguretatdelspacients.gencat.cat/en/detalls/noticia/Gestio-del-risc-aplicacio-en-un-laboratori-clinic>
- Gonzales, RS. (2018), La Gestión de riesgo. [https://www.eird.org/cd/toolkit08/material/proteccioninfraestructura/gestion\\_de\\_riesgo\\_de\\_amenaza/8\\_gestion\\_de\\_riesgo.pdf](https://www.eird.org/cd/toolkit08/material/proteccioninfraestructura/gestion_de_riesgo_de_amenaza/8_gestion_de_riesgo.pdf)
- Gómez, WE, Dávila L. Campins R., Colmenares D. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Rev Salud Pública. 2017; 21(2). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
- Guerra, A. Gabiño, N. y Muñoz, A. (2018). Evaluación General de la Gestión de riesgos en laboratorios de investigación con Sistemas Integrados de

- Calidad. Artículo original; 7(3). <https://www.medigraphic.com/pdfs/invd/ir-2018/ir183c.pdf>
- Guzmán, K. (2018). Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilla SAC, Chiclayo-2017. Chiclayo. (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán). <http://www.pead.uss.edu.pe/handle/uss/4486>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Intedya International Dynamic Advisors, Sistema de Gestión de la Calidad en Laboratorios Clínicos ISO 15189 <https://www.intedya.com/internacional/73/consultoria-sistema-de-gestion-de-la-calidad-en-laboratorios-clinicos-iso-15189.html>
- Kamble, et al. (2018). A systematic perspective on the applications of big data analytics in healthcare management. *Int J Healthc Manag.* <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2018.1531606?journalCode=yjhm20>
- Kaur, V. Kumar, P. y Madaan, H. (2017). Quality Control in a Clinical Laboratory. *Advances in Biochemistry & Applications in Medicine.* <https://openaccessebooks.com/biochemistry-applications-in-medicine/quality-control-in-a-clinical-laboratory.pdf>
- Kruk, ME. et al. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health.* 2018 Nov;6(11):e1196-e1252. doi: 10.1016/S2214-109X(18)30386-3. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30196093/>
- Laz, M. (2022). Diagnóstico y diseño de un manual de calidad basado en la norma ISO15189: 2012 para un laboratorio clínico privado. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4380>
- Ledesma, V. et al. (2017). Análisis de errores en las fases de procesos de laboratorio de patología Clínica del Benemérito Antiguo Hospital Civil Fray Antonio Recalde. *Revista Latinoamericana de Patología Clínica Medicina de Laboratorio*, 64(4), 163-168. <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2017/pt174c.pdf>

- López, J., y Almuñas, J. (2019). La gestión de los riesgos de planificación estratégica. P. Publications. (4ta ed.)  
<https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/29681/Gesti%C3%B3n%20de%20riesgos%20estrat%C3%A9gicos%20retail.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Manguay, F. (2016). Sistema de control interno de calidad del servicio de laboratorio clínico de emergencia y su incidencia en el diagnóstico y tratamiento de los usuarios del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra. (Tesis posgrado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Quevedo, E. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/82>
- Martínez, P. Magister en Salud Pública. Gestión de riesgos en salud y norma ISO 31000:2018, <https://fspchile.cl>
- Matos, J. (15 de 3 de 2018). Calidad de atención en Laboratorio Clínico. (L. Castelo, Entrevistador) <http://repositorio.ucsg.edu.ec>
- Mendoza MH. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. Univ. Veracruzana; 95.
- Melo, J. (2018). Gestión de Riesgos. (1era ed.). Habana: Editorial Academia.  
<https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/671>
- Ministerio de Salud de Colombia. Plan Decenal de Salud Pública, PDSP, 2012-2021 (2021). La salud en Colombia la construyes tú.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PP/SP/PDSP.pdf>
- Morales, R. y Manguay, M. (2018). Sistema de control interno de calidad del servicio de laboratorio clínico de emergencia y su incidencia en el diagnóstico y tratamiento de los usuarios del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra. Pol. Con. 3(10). <https://polodelconocimiento.com>
- Mouseli A., et al. (2017). Cost-price estimation of clinical laboratory services based on activity-based costing: A case study from a developing country. Electron physician 9.4:4077. <http://www.e physician.ir/index.php/browse-issues/2017/4/638-4077>
- Norma ISO. (2018). Gestión del Riesgo. Directrices (ISO 31000:2018). Organización Internacional de Normalización. <https://www.iso.org/standard/43170.html>

- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>
- Norma ISO 15189:2012. Laboratorios médicos — Requisitos de calidad y competencia. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:15189:ed-3:v2:en>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. Palacios, J. y Romero H. (2018). Metodología de la investigación. (5ª Ed). México: Ediciones U. <https://edicionesdelau.com>
- Organización Mundial de la Salud (2016). Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio (LQMS). Manual. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252631/9789243548272-spa.pdf;sequence=1>
- Parvin, C. Pacheco, J. y Williams, M. (2022). Why QC strategies should be designed around the patient, not the instrument. Article. <https://www.qcnet.com/resources/qc-articles/the-focus-of-laboratory-quality-control>
- Pérez, S., Guerra, L. Saldaña J. y Villena E. (2016). Implementación del sistema de gestión de la calidad en laboratorios San Miguel. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620717/TesisMADPUPC.pdf?sequence=8>
- Pillai. S., Calvert, J. y Fox, E. (2022). Practical considerations for laboratories: Implementing a holistic quality management system. *Front. Bioeng. Biotechnol.* 10:1040103. doi: 10.3389/fbioe.2022.1040103. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9670165/>
- Remona, D. Approaching Risk Management in Medical Laboratories. *Revista Română de Medicina de Laborator*; 30(2). <https://sciendo.com/pdf/10.2478/rrlm-2022-0017>
- Rojas, M. (2018). Gestión de calidad y servicio al cliente en la empresa Café Perú, Callao, 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23223/Rojas\\_RMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23223/Rojas_RMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Solórzano y Rodríguez (2019). Evaluación del riesgo biológico en el área quirúrgica de una instalación de salud. *Rev. Cubana de Cirugía*; 58(4).  
<https://revcirugia.sld.cu/index.php/cir/article/view/838/456>
- Vaneet, K. Pawan, K. y Himanshu, M. (2018). Quality Control in a Clinical Laboratory. In book: *Advances in Biochemistry & Applications in Medicine* (pp.1-9) Edition: 4(1).  
[https://www.researchgate.net/publication/335830829\\_Quality\\_Control\\_in\\_a\\_Clinical\\_Laboratory](https://www.researchgate.net/publication/335830829_Quality_Control_in_a_Clinical_Laboratory)
- Wakuma, T. (2021). Assessment of Factors Affecting Quality of Clinical Laboratory Service in Health Facilities at Southwest Shewa Zone, Oromia, Ethiopia. (Master's Thesis, Universidad de Adis Abeba. Addis Ababa, Ethiopia).  
<http://213.55.95.56/bitstream/handle/123456789/26690/TamiratWakuma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wa-Sang, W. (2018). Risk management in clinical laboratories. *Journal of Hong Kong Institute of Medical Laboratory Sciences*; 15(1,2).  
[http://hkimls.org/2.JHKIMLS%20Paper%202018\\_Watson%20Wong.pdf](http://hkimls.org/2.JHKIMLS%20Paper%202018_Watson%20Wong.pdf)
- Younis, et al. (2019). Assessment of applying internal quality control and its effect on accuracy of blood glucose measurement in some medical Laboratory in Kosti City, White Nile State, Sudan. *MOJ Public Health* ;8(3):98–106. DOI: 10.15406/mojph.2019.08.0029.  
[https://www.researchgate.net/publication/335227834\\_Assessment\\_of\\_applying\\_internal\\_quality\\_control\\_and\\_its\\_effect\\_on\\_accuracy\\_of\\_blood\\_glucose\\_measurement\\_in\\_some\\_medical\\_Laboratory\\_in\\_Kosti\\_City\\_White\\_Nile\\_State\\_Sudan](https://www.researchgate.net/publication/335227834_Assessment_of_applying_internal_quality_control_and_its_effect_on_accuracy_of_blood_glucose_measurement_in_some_medical_Laboratory_in_Kosti_City_White_Nile_State_Sudan)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

#### Relación entre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / tipo/diseño/	Técnica / instrumento
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión de Riesgos en Salud y el control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que hay entre la gestión de riesgos en salud y el control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación positiva entre la Gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.</p>	<p>Gestión de riesgos en salud</p>	<p>Está conformada por todo el personal que labora en el Laboratorio clínico, los cuales son un total de 30 (4 tecnólogos médicos, 14 biólogos y 12 técnicos).</p>	<p>Enfoque cuantitativo / Tipo de investigación Básica</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental correlacional y transversal.</p>	<p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p>				

¿Cuál es el nivel de gestión de riesgos en salud del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque?	Identificar el nivel de gestión de riesgos en salud del Laboratorio Clínico de un hospital de Lambayeque.	Es de nivel regular la gestión de riesgos en salud del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.	Control de calidad del Laboratorio clínico	Muestra: 30 trabajadores.		
¿Cuál es el nivel de control de calidad del Laboratorio Clínico de un hospital de Lambayeque?	Identificar el nivel de control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.	Es de nivel alto el control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.				
¿Qué relación hay entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque?	Evaluar la relación que hay entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.	Existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión de riesgos en salud y control de calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.				

**Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión de riesgos en salud	Es la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas a las tareas de análisis, evaluación, control y seguimiento del riesgo en el laboratorio, en el uso de la tecnología biomédica (Norma ISO 14971)	Proceso que se evaluara a los trabajadores de salud utilizando un conjunto de actividades para analizar, evaluar y comunicar los riesgos que podrían suceder.	Políticas de calidad	Políticas de capacitación al personal	Ordinal:  Siempre  Algunas veces  Nunca
				Política de seguridad	
				Políticas de comunicación entre médico, laboratorio	
			Identificación de riesgo de laboratorio	Protocolos de laboratorio	
				Medidas de control	
				Manejo de equipos automatizados	
				Mantenimiento de equipos	
			Evaluación de riesgo	Identificar los peligros	
				Planes de mejora	

V2: Control de calidad del Laboratorio clínico	El control de calidad es un sistema constituido por procesos y técnicas diseñadas para detectar, reducir y corregir deficiencias y así incrementar la probabilidad de que cada resultado informado por el laboratorio sea válido y pueda ser utilizado con confianza por el médico. (OMS-2016)	Se medirá con un mecanismo de acciones diseñado para detectar y corregir posibles deficiencias, que pueden surgir dentro del laboratorio, en los equipos y personal que labora.	Control de procesos de laboratorio	Procesos estratégicos	Ordinal: Siempre Algunas veces Nunca
				Procesos claves de laboratorio	
			Control de insumos	Determinar la calidad de los insumos	
				Eventos de vencimiento de los insumos	
			Control de equipos e instalaciones	Equipos necesarios y adecuados para garantizar resultados de calidad	
				Procedimientos definidos para el manejo de equipos	

				Instalaciones necesarias para el manejo de muestras biológicas	
			Control de Resultados	Aseguramiento de la calidad de los resultados de los exámenes	
				Procedimientos para la emisión de los resultados	
				Número de resultados no conforme	
				Los resultados contengan información suficiente.	

**ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE RIESGOS EN SALUD**

**Autor: Juarez Montalvan Erasmo**

Objetivo: Conocer cómo se realiza la gestión del riesgo en salud, en la tecnología biomédica. Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores del Laboratorio clínico del Hospital Belén Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:



DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ITEM	ESCALA DE VALORACIÓN		
				NUNCA (1)	ALGUNAS VECES (2)	SIEMPRE (3)
Políticas de calidad	Políticas de capacitación al personal	1	¿El personal de laboratorio recibe capacitación en gestión de riesgo en salud?			
		2	¿El personal aplica los conocimientos aprendidos en su práctica cotidiana en gestión de riesgo?			
	Políticas de seguridad	3	¿El laboratorio clínico cuenta con información (protocolos/manuales/otros) que sirvan de guía al personal en sus actividades diarias que realiza?			
		4	¿El laboratorio clínico cuenta con señalizaciones de evacuación ante un riesgo de emergencia?			
	Políticas de comunicación entre médico, laboratorio	5	¿Antes de gestionar una orden de análisis clínico el médico se comunica con el laboratorista?			
		6	¿El laboratorista de turno remite oportunamente los resultados al médico?			
Identificación de riesgo de laboratorio	Protocolos de laboratorio	7	¿El profesional de laboratorio pone en práctica los protocolos de riesgos?			
		8	¿El supervisor de laboratorio verifica que se utilice adecuadamente los elementos de protección personal?			
	Medidas de control	9	¿Están disponibles los recursos adicionales para la implementación de medidas de control de riesgos?			
		10	¿Las medidas de control de riesgos permiten detectar, reducir y corregir posibles deficiencias analíticas internas antes de emitir un resultado?			
	Manejo de equipos automatizados	11	¿El profesional de laboratorio, antes de iniciar su rutina diaria, revisa sus controles de calidad a sus equipos?			
		12	¿Cuándo ocurren errores en los equipos del laboratorio se gestiona nuevos equipos para el laboratorio?			
	Mantenimiento de equipos	13	¿Los equipos de laboratorio reciben mantenimiento, de modo periódico?			

		14	¿Cuándo ocurren errores en los equipos el laboratorista lo gestiona oportunamente?			
Evaluación de riesgo	Identificar los peligros	15	¿Se tiene suficiente información sobre los riesgos del laboratorio clínico?			
		16	¿En el laboratorio hay señales y carteles para indicar los riesgos?			
	Planes de mejora	17	¿Se han implementado intervenciones sobre los riesgos identificados en el plan de mejora del laboratorio clínico?			
		18	¿El personal de laboratorio es calificado adecuadamente en riesgo de la salud?			



## ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO SOBRE CONTROL DE CALIDAD DEL LABORATORIO CLÍNICO

**Autor: Juarez Montalvan Erasmo**

Objetivo: Conocer cómo se realiza el control de calidad del laboratorio clínico. Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores del Laboratorio clínico del Hospital Belén Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ITEM	ESCALA DE VALORACIÓN		
				NUNCA (1)	ALGUNAS VECES (2)	SIEMPRE (3)
Control de procesos de laboratorio	Procesos estratégicos	1	¿Los procesos estratégicos contienen la política, objetivos y estrategia del laboratorio clínico?			
	Procesos claves de laboratorio	2	¿Distingue los procesos estratégicos, clave y de soporte y da la oportunidad de seleccionar los procesos sobre los que hay que actuar?			
Control de insumos	Determinar la calidad de los insumos	3	¿Logística verifica que la empresa proveedora de los insumos cuente con un control de calidad confiable?			
		4	¿El stock de insumos de laboratorio se encuentra ordenados y codificados?			
	Eventos de vencimiento de los insumos	5	¿Se determina la fecha de vencimiento de los insumos de laboratorio?			
		6	¿Se verifica la ficha de registro sanitario de los insumos de laboratorio?			
Control de equipos e instalaciones	Equipos necesarios y adecuados para garantizar resultados de calidad	7	¿Se cuenta con equipos necesarios y adecuados para garantizar resultados de calidad?			
		8	¿Los equipos cuentan con información documentada que describa las especificaciones técnicas de los mismos?			
	Procedimientos definidos para el manejo de equipos	9	¿Los procedimientos están definidos para el manejo de equipos?			

	Instalaciones necesarias para el manejo de muestras biológicas	10	¿Se cuenta con instalaciones necesarias para el manejo de muestras biológicas?			
Control de Resultados	Aseguramiento de la calidad de los resultados de los exámenes	11	¿En el laboratorio se mantiene un control para el aseguramiento de los resultados previstos?			
		12	¿Dispone el laboratorio de sistemas de control de la calidad interno que verifique la calidad prevista de los resultados de los exámenes?			
	Procedimientos para la emisión de los resultados	13	¿Cuenta con procedimientos determinados para la emisión de resultados de los exámenes de laboratorio?			
	Numero de resultados no conforme	14	¿Utiliza el laboratorio un control del informe de resultados de exámenes de laboratorio no conformes?			
	Los resultados contienen información suficiente.	15	¿El formato para el informe de resultados contine información suficiente?			



## ANEXO 5.

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Relación entre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico

#### 3. TESISISTA:

Br.: Erasmo Juarez Montalvan

#### 4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de noviembre de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de riesgos en salud	Políticas de calidad	Políticas de capacitación al personal	¿El personal de laboratorio recibe capacitación en gestión de riesgo en salud?	x		x		x		x			
			¿El personal aplica los conocimientos aprendidos en su práctica cotidiana en gestión de riesgo?	x		x		x		x			
		Política de seguridad	¿El laboratorio clínico cuenta con información (protocolos/manuales/otros) que sirvan de guía al personal en sus actividades diarias que realiza?	x		x		x		x			
			¿El laboratorio clínico cuenta con señalizaciones de evacuación ante un riesgo de emergencia?	x		x		x		x			
		Políticas de comunicación entre médico, laboratorio	¿Antes de gestionar una orden de análisis clínico el médico se comunica con el laboratorista?	x		x		x		x			
			¿El laboratorista de turno remite oportunamente los resultados al médico?	x		x		x		x			
	Identificación de riesgo de laboratorio	Protocolos de laboratorio	¿El profesional de laboratorio pone en práctica los protocolos de riesgos?	x		x		x		x			
			¿El supervisor de laboratorio verifica que se utilice adecuadamente los elementos de protección personal?	x		x		x		x			
		Medidas de control	¿Están disponibles los recursos adicionales para la implementación de medidas de control de riesgos?	x		x		x		x			
			¿Las medidas de control de riesgos permiten detectar, reducir y corregir posibles deficiencias analíticas internas antes de emitir un resultado?	x		x		x		x			
		Manejo de equipos automatizados	¿El profesional de laboratorio, antes de iniciar su rutina diaria, revisa sus controles de calidad a sus equipos?	x		x		x		x			
			¿Cuándo ocurren errores en los equipos del laboratorio se gestiona nuevos equipos para el laboratorio?	x		x		x		x			
		Mantenimiento de equipos	¿Los equipos de laboratorio reciben mantenimiento, de modo periódico?	x		x		x		x			
			¿Cuándo ocurren errores en los equipos el laboratorista lo gestiona oportunamente?	x		x		x		x			
		Evaluación de ries	Identificar los peligros	¿Se tiene suficiente información sobre los riesgos del laboratorio clínico?	x		x		x		x		
				¿En el laboratorio hay señales y carteles para indicar los riesgos?	x		x		x		x		
	Planes de mejora		¿Se han implementado intervenciones sobre los riesgos identificados en el plan de mejora del laboratorio clínico?	x		x		x		x			
			¿El personal de laboratorio es calificado adecuadamente en riesgo de la salud?	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: **Dr. Ángel Centurión Larrea**

*Ángel Centurión Larrea*



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CENTURION LARREA
Nombres	ANGEL JOHEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16789071

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACION
Fecha de Expedición	01/08/16
Resolución/Acta	0331-2016-UCV
Diploma	UCV35855
Fecha Matrícula	01/08/2002
Fecha Egreso	30/03/2003

Fecha de emisión de la constancia:  
19 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000874404

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 19/08/2022 18:33:17-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**ANEXO 6.**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Relación entre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico

**3. TESISISTA:**

Br.: Erasmo Juarez Montalvan

**4. DECISIÓN:**

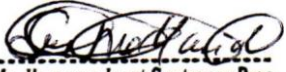

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de noviembre de 2022

 <p>Mg. Youkany Janet Santacruz Pozo TECNÓLOGO MÉDICO CTMP. 3225</p> <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p> 
--	---

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Relación entre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque*



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de riesgos en salud	Políticas de calidad	Políticas de capacitación al personal	¿El personal de laboratorio recibe capacitación en gestión de riesgo en salud?	x		x		x		x		
			¿El personal aplica los conocimientos aprendidos en su práctica cotidiana en gestión de riesgo?	x		x		x		x		
		Política de seguridad	¿El laboratorio clínico cuenta con información (protocolos/manuales/otros) que sirvan de guía al personal en sus actividades diarias que realiza?	x		x		x		x		
			¿El laboratorio clínico cuenta con señalizaciones de evacuación ante un riesgo de emergencia?	x		x		x		x		
		Políticas de comunicación entre médico, laboratorio	¿Antes de gestionar una orden de análisis clínico el médico se comunica con el laboratorista?	x		x		x		x		
			¿El laboratorista de turno remite oportunamente los resultados al médico?	x		x		x		x		
	Identificación de riesgo de laboratorio	Protocolos de laboratorio	¿El profesional de laboratorio pone en práctica los protocolos de riesgos?	x		x		x		x		
			¿El supervisor de laboratorio verifica que se utilice adecuadamente los elementos de protección personal?	x		x		x		x		
		Medidas de control	¿Están disponibles los recursos adicionales para la implementación de medidas de control de riesgos?	x		x		x		x		
			¿Las medidas de control de riesgos permiten detectar, reducir y corregir posibles deficiencias analíticas internas antes de emitir un resultado?	x		x		x		x		
		Manejo de equipos automatizados	¿El profesional de laboratorio, antes de iniciar su rutina diaria, revisa sus controles de calidad a sus equipos?	x		x		x		x		
			¿Cuándo ocurren errores en los equipos del laboratorio se gestiona nuevos equipos para el laboratorio?	x		x		x		x		
	Mantenimiento de equipos	¿Los equipos de laboratorio reciben mantenimiento, de modo periódico?	x		x		x		x			
		¿Cuándo ocurren errores en los equipos el laboratorista lo gestiona oportunamente?	x		x		x		x			
	Evaluación de ries	Identificar los peligros	¿Se tiene suficiente información sobre los riesgos del laboratorio clínico?	x		x		x		x		
			¿En el laboratorio hay señales y carteles para indicar los riesgos?	x		x		x		x		
		Planes de mejora	¿Se han implementado intervenciones sobre los riesgos identificados en el plan de mejora del laboratorio clínico?	x		x		x		x		
			¿El personal de laboratorio es calificado adecuadamente en riesgo de la salud?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. **Yovanny Yanet Santacruz Pozo**

Mg. **Yovanny Yanet Santacruz Pozo**  
TECNÓLOGO MÉDICO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SANTACRUZ POZO
Nombres	YOVANNY JANET
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16701110

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	22/11/16
Resolución/Acta	0061-2016-UCV
Diploma	UCV42827
Fecha Matricula	06/09/2014
Fecha Egreso	30/08/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
30 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001007817

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 30/11/2022 09:49:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## ANEXO 7.

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Relación entre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque.

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico

#### 3. TESISISTA:

Br.: Erasmo Juarez Montalvan

#### 4. DECISIÓN:




Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de noviembre de 2022

  <p>Firma/DNICE EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p> 
--	---

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Relación entre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de riesgos en salud	Políticas de calidad	Políticas de capacitación al personal	¿El personal de laboratorio recibe capacitación en gestión de riesgo en salud?	x		x		x		x		
			¿El personal aplica los conocimientos aprendidos en su práctica cotidiana en gestión de riesgo?	x		x		x		x		
		Política de seguridad	¿El laboratorio clínico cuenta con información (protocolos/manuales/otros) que sirvan de guía al personal en sus actividades diarias que realiza?	x		x		x		x		
			¿El laboratorio clínico cuenta con señalizaciones de evacuación ante un riesgo de emergencia?	x		x		x		x		
		Políticas de comunicación entre médico, laboratorio	¿Antes de gestionar una orden de análisis clínico el médico se comunica con el laboratorista?	x		x		x		x		
			¿El laboratorista de turno remite oportunamente los resultados al médico?	x		x		x		x		
	Identificación de riesgo de laboratorio	Protocolos de laboratorio	¿El profesional de laboratorio pone en práctica los protocolos de riesgos?	x		x		x		x		
			¿El supervisor de laboratorio verifica que se utilice adecuadamente los elementos de protección personal?	x		x		x		x		
		Medidas de control	¿Están disponibles los recursos adicionales para la implementación de medidas de control de riesgos?	x		x		x		x		
			¿Las medidas de control de riesgos permiten detectar, reducir y corregir posibles deficiencias analíticas internas antes de emitir un resultado?	x		x		x		x		
		Manejo de equipos automatizados	¿El profesional de laboratorio, antes de iniciar su rutina diaria, revisa sus controles de calidad a sus equipos?	x		x		x		x		
			¿Cuándo ocurren errores en los equipos del laboratorio se gestiona nuevos equipos para el laboratorio?	x		x		x		x		
		Mantenimiento de equipos	¿Los equipos de laboratorio reciben mantenimiento, de modo periódico?	x		x		x		x		
			¿Cuándo ocurren errores en los equipos el laboratorista lo gestiona oportunamente?	x		x		x		x		
Evaluación de ries	Identificar los peligros	¿Se tiene suficiente información sobre los riesgos del laboratorio clínico?	x		x		x		x			
		¿En el laboratorio hay señales y carteles para indicar los riesgos?	x		x		x		x			
	Planes de mejora	¿Se han implementado intervenciones sobre los riesgos identificados en el plan de mejora del laboratorio clínico?	x		x		x		x			
		¿El personal de laboratorio es calificado adecuadamente en riesgo de la salud?	x		x		x		x			

NOMBRE Y GRADO DEL EXPERTO: Dra. Vilma Monteagudo Zamora

**Dra. VILMA MONTEAGUDO ZAMORA**  
Carné de Extranjería 001725396



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MONTEAGUDO ZAMORA
Nombres	VILMA
Tipo de Documento de Identidad	CE
Numero de Documento de Identidad	001725395

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD DE LA HABANA
País de Procedencia	CUBA

### INFORMACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Título profesional y/o Grado Académico	GRADO CIENTÍFICO DE DOCTOR EN CIENCIAS QUÍMICAS
Resolución N°	RESOLUCIÓN N° 7644-2018-SUNEDU-02-15-02
Fecha de Resolución	05/10/2018

Fecha de emisión de la constancia:  
30 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001007880

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agencia automatizado.  
Fecha: 30/11/2022 10:11:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Relación entre Gestión de Riesgos en Salud y Control de Calidad del Laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque", cuyo autor es JUAREZ MONTALVAN ERASMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

CHICLAYO, 20 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA <b>DNI:</b> 17412636 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0126-0130	Firmado electrónicamente por: SPARRAGUEZC el 20-01-2023 13:49:39

Código documento Trilce: TRI - 0525219