



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención del laboratorio clínico percibida por  
usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán,  
Ecuador, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Vera Macías, Mayra Alejandra (ORCID: 0000-0003-1880-0260 )

**ASESORA:**

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo (ORCID: 0000-0003-4845-3353)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en

Salud

PIURA – PERÚ

2020

**Dedicatoria:**

Dedicado a mi máxima inspiración de mi vida a mi hijo Bruno Renato Bernardi Vera.

.

**AGRADECIMIENTO:**

Agradezco infinitamente a cada una de las personas que me acompañaron en este trayecto para llegar a mi meta.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>30</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>56</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables	14
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento calidad de atención	16
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos del instrumento	17
Tabla 4.	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach del instrumento	17
Tabla 5.	Nivel de calidad de la atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.	19
Tabla 6.	Características sociodemográficas de los usuarios externos de la atención del laboratorio clínico del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.	20
Tabla 7.	Tipos de atenciones del laboratorio clínico brindadas a usuarios externos de la atención del laboratorio clínico del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.	21
Tabla 8.	Calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.	22
Tabla 9.	Calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según características sociodemográficas percibida por usuarios externos del laboratorio clínico del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.	23
Tabla 10.	Calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según tipo de atención percibida por usuarios externos del laboratorio clínico del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.	24

## Índice de figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	15
<i>Figura 2</i>	Niveles porcentuales de la calidad de Atención en los servicios del laboratorio clínico del Centro de Salud El Recreo.	34
<i>Figura 3</i>	Niveles porcentuales de tipos de atenciones del laboratorio clínico Centro de salud Recreo.	36

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo conocer el nivel de calidad que tiene el Centro de Salud Recreo 2 ubicado en la ciudad de Durán, además de conocer datos sociodemográficos y epidemiológicos, es una investigación de tipo descriptivo, transversal, donde se analizan datos tomados de una encuesta tipo SERVQUAL realizada a todos los usuarios que acudían al CS en las primeras semanas de Junio, estos datos eran analizados y codificados estadísticamente con un alfa de cronbach de 0,716, como resultado tenemos que el mayor porcentaje de usuarios dijo que el nivel de atención en el CS es bueno, el tipo de atención más frecuente es el examen de sangre, además que las mujeres son las que más acuden al CS, son casadas, de edad media de 24 años, con hijos de una media de 3 hijos por familia, la instrucción fue universitaria, son pacientes que continúan su control cada mes, y que no tienen un contrato para trabajar. Y como conclusión se obtuvo que el nivel de calidad de atención en todas sus dimensiones en el CS Recreo 2 en Durán es buena.

**Palabras clave:** Calidad de la Atención de Salud, Laboratorio Clínico, centro de salud.

## ABSTRACT

The objective of the study was to know the level of quality of the Recreo 2 Health Center located in the city of Durán, in addition to knowing sociodemographic and epidemiological data, it is a descriptive, cross-sectional investigation, where data from a survey is analyzed SERVQUAL type made to all users who attended the CS in the first weeks of June, these data were analyzed and statistically encoded with a cronbach alpha of 0.716, as a result we have that the highest percentage of users said that the level of care in the CS is good, the most frequent type of care is the blood test, and women are the ones who go to CS the most, they are married, with an average age of 24 years, with children with an average of 3 children per family, the instruction was university, they are patients who continue their control every month, and who do not have a contract to work. And as a conclusion it was obtained that the level of quality of care in all its dimensions in the CS Recreo 2 in Durán is good.

**Keywords:** Quality of Health Care, Cynical Laboratory, health center.

## I. INTRODUCCIÓN

La salud en el ámbito de la calidad se ha venido implementando a lo largo de los años, con el acceso a la tecnología, la preparación científica por parte de los profesionales de salud, pueden garantizar la eficacia en salud (1). El trabajo humano en equipo da excelentes resultados, viene desde la antigüedad, ya que eran estrictos con los problemas de calidad. La Organización Mundial de Salud (OMS), la calidad en ámbito hospitalario y el sector salud es asegurar que los usuarios reciban servicios diagnósticos y terapéuticos de calidad y calidez, con un diagnóstico oportuno y terapéutica eficaz, para conseguir un estado óptimo de salud(2)

La calidad que brinda el laboratorio clínico en cuanto a servicio de salud, es considerada como el un aglomerado de procesos, a fin de alargar la vida de los pacientes, obteniendo resultados confiables. En cuanto al proceso de una muestra en el laboratorio clínico se consideran cinco etapas. Un servicio se inicia desde el momento que el profesional de la salud solicita una prueba en la consulta médica(3–5).

Estas pruebas incluyen una fase llamada pre analítica, hasta que el mismo profesional las interpreta con la cual llegamos a la fase post analítica, el laboratorio interviene en un 75% de los procesos médicos. En la fase pre analítica se produce el porcentaje mayor de errores relacionados con las muestras del laboratorio clínico, aunque hay una ventaja que en esta etapa también es fácil de prevenirla(6).

Si bien, existe evidencia que la mayor cantidad de errores en los resultados de pruebas del laboratorio clínico se producen por una deficiencia en el control rutinario de las muestras. Esto origina que no exista una correlación entre la sintomatología del paciente y el laboratorio, lo que ocasiona un diagnóstico erróneo y en la mayoría de casos tratamientos no adecuados, esto genera en el usuario un estado de insatisfacción para el médico y el laboratorio que produjo la muestra, a su vez aumenta el gasto por parte del paciente, y un aumento del riesgo a complicaciones.(2,7,8)

La mayoría de los profesionales de salud no están aplicando debidamente sus conocimientos científicos y están a la espera de un resultado por parte del laboratorio clínico para así diagnosticar y tratar a los pacientes, haciendo un mal uso de los insumos de las instituciones pidiendo análisis clínicos que el paciente no necesita. En Ecuador existe poca evidencia sobre la calidad en la salud, tanto en ámbito hospitalario como en ámbito de laboratorio y farmacia, las instituciones de salud no cuentan con una adecuada herramienta para mejorar la calidad(9)

El Sistema Nacional de Salud, ha experimentado cambios épicos, que han obligado a mejorar el sistema de calidad en la población actual, de ello surge que todo profesional de la salud brinde satisfacción a los pacientes y a su vez maximicen la bioseguridad en la atención médica, llevando a formar un equipo para mejorar la calidad y a su vez todos los usuarios se sientan contentos con el trato brindado hacia ellos. La calidad brindada a los usuarios es un tema muy importante en nuestro medio, muchos conflictos a nivel de salud se pueden evitar si le damos más interés a esta etapa de la atención médica.(10,11)

La OMS hace énfasis que todos los servicios de salud tienen que contar con un servicio de calidad óptimo, por lo cual existen estándares para asegurar que esta herramienta se cumpla con total normalidad. Además todas las unidades de salud necesitan una certificación internacional para asegurar que el servicio prestado tenga las normas adecuadas para su funcionamiento y así brindar seguridad a los pacientes. En Ecuador existen pocos datos sobre calidad en las unidades médicas, el Centro de Salud El Recreo no cuenta con estudios recientes debido a que tiene un año en funcionamiento, por ser una unidad tipo C que maneja Emergencia y Consulta Externa y la alta demanda de pacientes nuestro estudio es de gran interés por parte de las personas que investigan sobre el tema.(6,12,13)

De lo anteriormente expuesto se logró plantear el problema general que fue: ¿Cuál es la calidad de la atención del laboratorio clínico percibida por el usuario externo del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020?, y los problemas específicos siguientes: 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios externos de la atención del laboratorio clínico en el centro de salud descrito?; 2. ¿Cuáles son los tipos de atenciones del laboratorio clínico brindadas en el centro

de salud mencionado?; 3. ¿Cuál es la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención del laboratorio clínico observada por usuario externo del centro de salud señalado?

A nivel del sector salud, como objetivo principal esta garantizar la seguridad y que el paciente tenga un nivel de atención satisfactorio en la prestación de su servicio. Esta Investigación abarca aspectos muy buenos en base a la calidad de servicios en la atención en los usuarios, esto representa un desafío muy importante para CS Tipo C ubicado en la ciudad de Duran.(14)

Estudios a nivel mundial nos muestran como día a día crece la demanda de pacientes en las unidades de salud tanto pública como privada, a nivel de Ecuador existe muy alta concurrencia de pacientes a las unidades médicas. Mejorar la atención en salud es un desafío para el ministerio de Salud Pública por lo que hoy en día existe departamento de Calidad encargados de hacer protocolos dirigidos a mejorar la atención al usuario.(13)

Por esta razón se justifica la realización de este estudio, para conocer el estado actual de satisfacción del CS, buscar las falencias o atributos por parte del personal de salud. Colocar este estudio tiene justificación teórica porque brinda conocimiento sobre calidad de atención para que sirva a otros estudios que va ayudar para formular otras teorías y para el establecimiento de salud, también tiene justificación metodológica ya que valida un cuestionario de calidad dirigida a aun centro de salud que atiende a nivel primaria importante q es importante para el laboratorio enfocarme en la validad, este centro no cuenta con cuestionario de calidad. Finalmente se justifica de forma práctica porque las encuestas nos ayudaran a conocer la calidad del CS para mejorar el sistema de salud. Los gestores del centro pueden obtener datos que ayuden a solucionar problemas de la atención optimizar la atención, reducir la queja evitar reclamo o denuncias(15)

Por lo tanto, consideramos como hipótesis general que la atención percibida por el usuario externo es regular respecto a la atención en el laboratorio del centro de salud Recreo 2 Durán-Ecuador en junio de 2020; y respecto a las hipótesis específicas son: 1. El perfil sociodemográfico de los usuarios externos del

laboratorio clínico del centro de salud mencionado son varones entre 20 a 40 años con instrucción secundaria completa; 2. Los tipos de atención del laboratorio clínico principales atendidas a usuarios externos son análisis de sangre y análisis de orina; y 3. Existe una regular calidad de atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos en cuanto a elementos tangibles y empatía.

Finalmente, como objetivo general de esta investigación fue: Determinar la calidad de la atención del laboratorio clínico observada por UE del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020, y los problemas específicos siguientes: 1. Detallar las características sociodemográficas de los usuarios externos de la atención del laboratorio clínico en el centro de salud descrito; 2. Estimar los tipos de atenciones del laboratorio clínico brindadas a la muestra de estudio en el CS mencionado; 3. Determinar la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención del laboratorio clínico observada por usuarios externos del centro de salud descrito. **(Anexo 1)**

## II. MARCO TEÓRICO

La revisión bibliográfica incluyó investigaciones internacionales previas como:

Huby y et al., (Perú, 2015) en su investigación «El nivel de calidad que ofrecen los laboratorios clínicos en Perú», cuyo propósito fue conocer el nivel de calidad que ofrecen los laboratorios clínicos en Perú, donde hacían énfasis que la calidad es sinónimo de excelente atención, esto aseguraría un bienestar por parte del paciente y le daría seguridad al salir de la consulta. Este estudio fue de diseño descriptivo, tipo transversal donde se evaluaron todas las muestras médicas, desde su llenado hasta el reporte final de los resultados. Se consideraron tres criterios de inclusión, primero que todas las pruebas ingresen al laboratorio con orden médica de la misma institución, y que el horario para la recepción de las muestras sea cuando el observador se encuentre en dicho lugar, y que las muestras sean procesadas en un área que cuente con certificados de calidad. Donde existían más errores es por el recurso humano que se aprecia mucho más en la fase pre analítica. Este estudio permitió conocer que los laboratorios clínicos tienen muchos errores que influyen en el flujograma para mejorar la calidad. Al final la calidad en las áreas de los Laboratorios Clínicos a nivel Hospitalarios de la ciudad de Ica en Perú no fue el todo aceptable, teniendo como referencia para los planes de gestión institucional y prevención de los riesgos por mano humana, contribuyendo con la seguridad de los usuarios y posteriormente a la disposición adecuada de recursos(2)

Mendivil et al, (Perú, 2016) realiza una investigación sobre la calidad del laboratorio clínico del Instituto Nacional de Salud del Niño área de Emergencia. Ellos utilizaron la entrevista como medio de recolección de datos, en el estudio participaron 28 profesionales: ocho familiares, siete médicos, siete enfermeras y seis técnicos de enfermería que cumplieron los criterios de inclusión, usando técnicas estadísticas para la confiabilidad de datos. Y obtuvieron que una mejora en la atención mejoraría el sistema de salud y flujo de pacientes.(12)

Daria Quishpe et al, (Perú, 2018) realizó una investigación sobre calidad del laboratorio médico del Hospital de apoyo de Lircay 2018 donde fueron encuestados 50 UE que acudieron al Servicio de Laboratorio del Hospital de Lircay, Los

Resultados y conclusiones fueron los siguientes el 60% de los usuarios calificaron como excelente la calidad de atención; el 44.5% calificaron como excelente la dimensión de elementos tangibles; el 46,75% de los usuarios calificaron como excelente la dimensión de fiabilidad; el 54.86% de usuarios externos calificaron de excelente la capacidad de respuesta; el 53.6% de usuarios calificaron como excelente según dimensión seguridad y el 47.6% de los usuarios opinaron como excelente la dimensión calidez o empatía. Se concluye que la calidad es excelente.(16)

Cortez Estrada et al, realizaron una investigación sobre calidad del laboratorio médico del Hospital Julio Cesar Demarini Caro que como objetivo describir la diferencia de nivel de calidad en ya descrito establecimiento. Para este estudio se trabajó durante la fase pre analítica en el Laboratorio médico del Hospital descrito, se evaluó el ingreso de la solicitud de análisis emitido por el médico, la información brindada por todo el personal de laboratorio a los usuarios haciendo hincapié en el ayuno, adecuada rotulación de sus muestras tanto de orina como de heces y por último se evaluó la adecuada toma de muestra. En consultorios externos y Hospitalización. La variable que se evaluó fue nivel de calidad usando la ficha de evaluación a una población de 900 con una muestra de 464. Así también se determinó que no existe relación entre consultorios externos y hospitalización en la fase pre analítica.(17)

En cuanto a los antecedentes nacionales tenemos los siguientes:

Soto et al, (Ecuador, Quito, 2015) realizaron una investigación sobre el sistema de gestión hospitalario en el ámbito de la calidad del laboratorio médico del instituto ecuatoriano de seguridad social, 2015» que trató de conocer el nivel de calidad que presta el laboratorio clínico del IESS, utilizaron la encuesta tipo SERVQUAL como método de recolección de datos y como conclusión obtuvieron que la calidad en sus dimensiones es regular con un 52%(18).

Una base de datos de información pública que promueve el acceso generalizado a especificaciones y detalles sobre aproximadamente 2,700 medidas de calidad de basadas en evidencia, identifica los atributos deseables de la calidad medida

basada en una revisión exhaustiva de los marcos existentes de organizaciones nacionales e internacionales comprometidas con la medición para mejorar la calidad. Estos criterios para los indicadores de calidad son ampliamente adoptados por muchas organizaciones de atención médica, no varían con el uso propuesto de un indicador y se agrupan en 3 áreas conceptuales: (1) importancia, (2) solidez científica y (3) viabilidad de una medida, cada una con categorías detalladas más estrechas como se resume en las siguientes secciones (de los atributos de medida deseables de AHRQ y basada en revisiones de marcos de medidas de calidad, la Comisión Conjunta, Fundación para la Responsabilidad, OIM, Consejo Coordinador de Medidas de Desempeño, Consorcio de Médicos para la Mejora del Desempeño, Comité Nacional de Desempeño de la Salud de Australia, Sistema Nacional de Salud de Gran Bretaña y Agencia Alemana para la Calidad en la Medicina).(2,6)

La importación sobre las medidas de calidad:

- Relevancia para las partes interesadas: el área temática es de interés y financiera y estratégicamente importante para las partes interesadas (por ejemplo, empresas, médicos y pacientes)
- Importancia para la salud: aborda aspectos clínicamente importantes de la salud, definidos como alta prevalencia o incidencia y efecto significativo sobre la carga de enfermedad (es decir, morbilidad y mortalidad de la población)
- Distribución equitativa: puede examinar si existen disparidades entre los pacientes mediante el análisis de subgrupos
- Potencial de mejora: la evidencia indica mala calidad general o variaciones en la calidad que indican la necesidad de la medida
- Influencia del sistema de atención médica: los resultados pueden mejorarse mediante acciones o intervenciones factibles bajo el sistema de atención médica controlada(12,19)

En cuanto a la solidez científica tenemos:

- Lógica clínica: el área temática está explícita y fuertemente respaldada por evidencia.

- Propiedades de medición: confiables (resultados reproducibles y el grado en que están libres de error aleatorio), válidos (asociados con lo que pretende medir), permiten variables de pacientes y consumidores (estratificación o ajuste de mezcla de casos) y comprensibles (comprensible para los usuarios que actuarán sobre los datos)(20–22)

En cuanto a la factibilidad:

- Especificación explícita: especificaciones detalladas para el numerador, el denominador y los requisitos de recopilación de datos comprensibles e implementables.(23)
- Disponibilidad de datos: fuente de datos necesarios disponibles, accesibles y oportunos, y considerando si los costos de medición están

El Control de calidad interno (IQC) es una evaluación continua de la rutina de trabajo y los métodos analíticos del laboratorio clínico(2. 7,18,19))

Es principalmente una demostración de precisión, y se basa en el uso de especímenes IQC, reglas de Westgard, gráficos de Levey-Jennings y métodos estadísticos. Las muestras de IQC son materiales de concentración conocida y generalmente se procesan a intervalos de tiempo fijo, después del servicio del equipo o la calibración, cuando se cambian las condiciones ambientales o los lotes de reactivos y cada vez que los resultados del paciente parecen insatisfactorios. Contienen diferentes concentraciones de analitos, para verificar el rendimiento de los métodos de laboratorio en todo su rango de medición. Los resultados indican qué tan bien el sistema de medición reproduce el mismo resultado con el tiempo y bajo condiciones de operación variables.(27,28).

Pueden minimizarse mediante capacitación, supervisión y cumplimiento de los procedimientos operativos estándar. IQC garantiza una verificación continua de que la confiabilidad establecida del trabajo del laboratorio no fluctúa y que los informes se validan antes de su publicación(20,29,30)

La calidad externa en la definición original de la OMS, es la evaluación objetiva realizada por una agencia externa del desempeño de varios laboratorios, sobre el

material que se suministra especialmente para ese propósito. Por lo general, se organiza a nivel regional, nacional o internacional, mientras que la OMS patrocina un esquema internacional cuyos participantes están destinados a ser laboratorios de referencia en sus respectivos países(18,20,31).

Los resultados de EQA se comparan objetivamente con otros laboratorios que utilizan las mismas metodologías, instrumentos y reactivos. El análisis de resultados es una demostración de precisión y detecta los errores sistemáticos. Estos errores permanecen constantes cuando las mediciones se realizan en las mismas condiciones y crean un sesgo característico en los resultados de la prueba.(29,32,33)

Los objetivos de un programa son la evaluación del desempeño de los participantes, la evaluación del desempeño del método, la educación y capacitación continua, la difusión de la información científica, la armonización de los resultados entre los laboratorios, y entre diferentes mediciones. métodos, identificación de problemas que han ocurrido en instrumentos, reactivos o kits que pueden estar afectando una amplia gama de usuarios(4,34,35)

Las pautas específicas regulan los esquemas de EQA y los ayudan a mantener altos estándares en su organización y armonizar la forma en que funcionan. Entre ellos, los siguientes principios son muy importantes: la distribución de material a los participantes debe ser lo suficientemente frecuente como para que los registros de desempeño secuenciales sean significativos e identificar laboratorios con resultados insatisfactorios tan pronto como sea posible. Las muestras de recuento sanguíneo se distribuyen mensualmente; muestras para pruebas de química clínica cada dos meses, muestras para medir la carga viral por PCR dos veces al año, etc., dependiendo de la prueba y los métodos analíticos. La calidad del material debe ser estable hasta la fecha de cierre de la encuesta.(29,36,37)

El EQAS debe estar dirigido profesionalmente y debe funcionar independientemente de las autoridades sanitarias gubernamentales. La confidencialidad total es una característica importante de todos los esquemas de EQA. La industria puede organizar un esquema para los usuarios de sus productos,

pero un esquema nacional siempre debe ser independiente de la industria. EQAS no es una autoridad de licencias, ni es un cuerpo policial, su función principal es científica y educativa. Los resultados generalmente se comunican por Internet, por lo que se pueden comunicar en tiempo real, sin demora, sin costos de envío costosos de tablas, gráficos y datos estadísticos y sin errores de transcripción(25,38–40).

Grecia tiene su propio EQAS nacional que es administrado por la Sociedad Griega de Química Clínica-Bioquímica Clínica. Su nombre, ESEAP, significa "Esquema griego de evaluación de calidad externa". En este esquema participan 325 laboratorios bioquímicos (280 de Grecia y 45 de Chipre) del sector de la salud pública y privada. Se distribuyen dos niveles diferentes de sueros de control a los participantes cada dos meses. Cada muestra contiene 23 analitos bioquímicos (glucosa, urea, colesterol, ácido úrico, etc.). El programa también introdujo, en colaboración con el Laboratorio Europeo de Referencia para la glucohemoglobina, un esquema piloto para el control de calidad externo de la hemoglobina glucosilada (HbA1c), una prueba de gran importancia para el monitoreo de la diabetes mellitus. EQAS para el control de calidad de hormonas reproductivas, hormonas tiroideas, marcadores tumorales, monitoreo de drogas y marcadores de insuficiencia cardíaca también están disponibles a partir de este esquema. En el campo de la hematología, existe otro EQAS nacional, realizado por la Sociedad Helénica de Hematología, con 154 participantes de Grecia y Chipre.(41–43)

Se encuentra disponible una amplia gama de programas EQAS que funcionan a nivel internacional. Estos incluyen material para pruebas de laboratorio cuantitativas y cualitativas, incluida la detección y cuantificación de analitos de sangre y fluidos corporales, identificación morfológica, tipificación de sangre y tejidos. (39,44,45).

Los objetivos principales de este EQAS son apoyar a los laboratorios para evaluar y mejorar la calidad de las pruebas de susceptibilidad en patógenos que se originan en alimentos y fuentes animales; mejorar los datos de vigilancia informados por diferentes laboratorios y armonizar los puntos de interrupción utilizados en la UE. (8,13,24)

El esquema de EQA Internacional de la Federación Mundial de Hemofilia incluye analitos de particular interés en trastornos hemorrágicos. Otros programas son BioQControl de los Países Bajos, Bio-RadEQAS USA, Labquality, UK Neqas, que lleva a cabo programas de parasitología, microbiología, bancos de sangre, autoinmunidad, genética, inmunología, histopatología, inmunocitoquímica e hibridación in situ, ciencia reproductiva y coagulación sanguínea. Los cargos de suscripción a estos esquemas varían considerablemente con respecto al material y la frecuencia de distribución.(18,46,47)

Los errores médicos, incluidos los errores que se producen en el laboratorio clínico, conducen a un aumento en los costos de atención médica, la morbilidad y la mortalidad. Los errores de laboratorio han disminuido significativamente en la última década, especialmente aquellos que ocurren durante la fase analítica(41,48,49).

La participación del laboratorio en programas de calidad contribuye a:

- Garantizar la precisión de la calidad
- Garantizar la viabilidad y el rendimiento continuos;
- Capacitación continua del personal de laboratorio, certificación y avance de la especialidad por investigación e innovaciones tecnológicas;
- Gestión oportuna de riesgos;
- Mejora del tiempo de respuesta;
- Productividad incrementada;
- Utilización efectiva de los recursos;
- Disminución de los presupuestos operativos;
- Reduce la necesidad de repetir las pruebas;
- Mantener el cumplimiento;
- Mejora de la satisfacción del paciente y manejo de quejas;
- Mejora de la seguridad del paciente;
- Mantenimiento de equipo;
- Auditorías internas y externas;
- Estándar de Procedimientos Operativos;
- Almacenamiento y gestión de información por un sistema de información;

- Valiosa herramienta de autocontrol;
- Disminución de defectos y errores de prueba;
- Mejora continua de la cultura.

En cualquier sistema de salud, el objetivo principal es la satisfacción del paciente, pero es difícil cuantificar la satisfacción porque tiene dos aspectos diferentes, uno es el clínico y el segundo es el no clínico, estos aspectos afectan la SU. (14,50)

Sería útil para los planificadores de servicios de salud mejorar los servicios de OPD, especialmente cuando los pacientes mostraron preocupación por la utilización del servicio durante la recopilación de datos.(18,22,46)

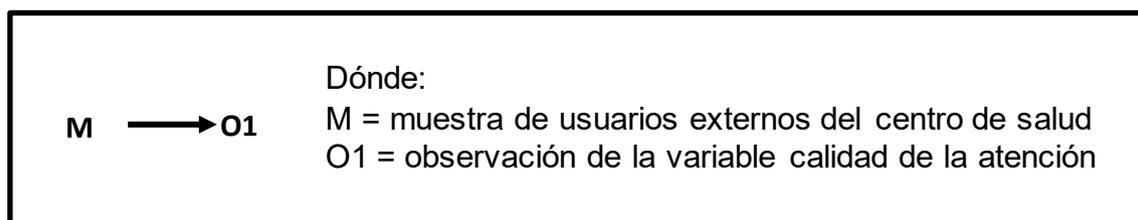
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La Investigación fue de enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance descriptivo. Se fundamenta porque buscó extraer conclusiones sobre calidad de atención a partir de una hipótesis, incrementar nuevo conocimiento y recabar información sobre el fenómeno estudiado(51).

El diseño fue de tipo no experimental, transversal descriptivo. Se argumenta porque se observaron los hechos sobre calidad y tipo de atención sin manipulación de variables y describiendo y recolectando datos en un tiempo único.

Esquema:



**FIGURA 1: Esquema de tipo de investigación**

#### 3.2. Variables y operacionalización

Es importante porque permitió identificar las dimensiones e indicadores las mismas que dirigirán a la elaboración del instrumento de recojo de información.

##### **Variable 1: Calidad de atención**

- Definición conceptual: Una atención de calidad es la utilidad de la disciplina y la procesos médica de manera que maximice sus beneficios a la salud sin crecer al igual período los riesgos (11).
- Definición operacional: Se realizará una encuesta las mismas que serán aplicadas a los UE del CS El recreo.

Se analizaron covariables como tipo de atención y variables sociodemográficas. La ficha completa de operacionalización se encuentra en el **Anexo 2**.

**Tabla1.** Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	NIVEL Y RANGO
Calidad de atención	Elementos Tangibles	• Reconoce la estructura de la instalación.	P1	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (Mayor del 60%) (87 a 145) Regular (60 a 40%) (58 a 86) Malo (Menos del 40%) (0 al 57)
		• Limpieza adecuada.	P2		
		• Reconoce el personal que labora.	P3		
		• Existe Información del Establecimiento	P4		
	Fiabilidad	• Tiempo de espera hasta atención	P5		
		• Tiempo de atención	P6		
		• Respeto de turnos	P7		
		• Ofrecer Información adecuada	P8		
		• Registro de Información	P9		
		• Confianza del personal	P10		
		• Información confiable	P11		
		• Estado emocional	P12		
	Capacidad de respuesta del personal	• Tiempo adecuado	P13		
		• Trámites	P14		
		• Personal capacitado	P15		
		• Cooperación del personal	P16		
		• Personal atento	P17		
		• Horarios adecuado	P18		
	Seguridad	• Soluciones adecuada	P19		
		• Despejar dudas	P20		
		• Profesionalismo	P21		
		• Capacitados	P22		
		• Buen flujo de información	P23		
		• Medidas de bioseguridad	P24		
	Calidez o empatía	• Identificación del personal	P25		
		• Buen trato	P26		
		• Buen trato especialistas	P27		
		• Respuesta a necesidades	P28		
		• Agradables	P29		
Tipo de atención	Análisis	La que conste en la orden de laboratorio clínico		Sangre , Heces, Orina y Otros	
Variables sociodemográficas	Edad	La que refiera el usuario		Número de años	
	Sexo	La que refiera el usuario		Femenino (1) Masculino (2)	
	Trabajo	La que refiera el usuario		Si o No	
	Nivel educacional	La que refiera el usuario		Primaria, Secundaria, Superior Técnica y Superior universitaria	
	Estado civil	La que refiera el usuario		Soltero o Casado	
	Hijos	La que refiera el usuario		SI o No	
	Condición de la atención	La que refiera el usuario		Paciente Nuevo o continuador	
Tipo de relación laboral	La que refiera el usuario		Contrato indefinido, temporal, empresa externa y no tengo contrato		

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población en estudio fueron todos los pacientes que acuden al laboratorio médico del CS El Recreo en el año 2020, la muestra seleccionada es no probabilística debido a que el estudio está dirigido a los UE que acuden al laboratorio a realizarse pruebas, siendo 70 paciente en estudio.

#### **Criterios de Inclusión**

- Pacientes que acuden al laboratorio clínico del Centro de Salud El Recreo
- Pacientes de todas las edades
- Pacientes que acepten participar por voluntad propia.

#### **Criterios de Exclusión**

- Pacientes que no acepten de forma voluntaria participar en el estudio.

La muestra fue probabilística según muestreo sistemático calculado de forma estadística, para determinar la frecuencia en que serían encuestados en un lapso de cuatro semanas (primera mitad de junio de 2020). Dónde: población (N=150; según monitoreo de 15 usuarios externas que acuden a consulta médica por día, multiplicado por cinco días/semana y a lo largo de cuatro semanas de encuesta) y muestra calculada (n=75). Siendo la constante  $K \approx 5$  personas. Esto quiere decir, que se aplicará el cuestionario a una de cada tres personas que acudan al servicio de medicina.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó la encuesta como método para indagar sobre la calidad del usuario. Asimismo, se usará como instrumento para recolectar datos que fue adaptado del cuestionario original de la herramienta SERVQUAL para percepciones. Asimismo, se analizó el cuestionario para evaluar la calidad del servicio donde la escala Likert se redujo a cinco niveles, ya que simplifica el llenado y facilita su interpretación.

Se precisó el tamaño de muestra calculado con fórmula para medir una proporción de calidad promedio de los usuarios externos donde: población finita, nivel de confianza de 95% ( $Z=1,96$ ), probabilidad de satisfacción de resultado piloto previo de 70% ( $p=0,7$ ), una precisión de 10% ( $d=0,1$ ) y un 10% de proyección por pérdidas<sup>2</sup>. **(Anexo 3)**

El cuestionario quedó en estructura de 29 preguntas cerradas para cada variable, conformada por 5 dimensiones y medidas según la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje constó de 20% (Rangos de porcentaje: Satisfecho totalmente 0-20; Insatisfecho 20-40; Neutro 40-60; Satisfecho 60-80 y extremadamente satisfecho 80-100).

**Tabla 2.** Ficha técnica del instrumento

Nombre del cuestionario	Cuestionario de Servqual (25,27)
Autor/Autora	Br. Mayra Alejandra Vera Macías
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo Servqual.
Lugar	Servicio de Laboratorio médico del Centro de salud El Recreo
Fecha de aplicación	Primera mitad de junio de 2020
Objetivo	Determinar la calidad de la atención del laboratorio clínico observada por UE del CS Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	15 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 29 ítems, con cinco dimensiones e indicadores por cada una: A, B, C, D y E. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo

La validación del instrumento fue sometida a consideración y opinión de tres especialistas: Primer experto: Ingeniero Industrial y Magister. La segunda experta: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud y docente universitario con 20 años de experiencia. La tercera experta: Doctora en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Sector de la Salud. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. **(Anexo 4)**

**Tabla 3.** Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	José Antonio Sánchez	Aplicable
2	Mg.	Mariuxi Quinto Grijalva	Aplicable
3	Dra.	Julissa Dulanto Vargas	Aplicable

El estudio piloto previo, también ayudó a determinar la confiabilidad de los datos. Se analizará con la prueba estadística de Alfa de Cronbach para obtener un valor mínimo de 0,7 equivalente a bueno. **(Anexo 5)**

**Tabla 4.** Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles
Alfa de Cronbach	N° de elementos	
0,716	29 cuantos ítems de preguntas	Bueno

### 3.5. Procedimientos

Los procedimientos incorporaron los siguientes pasos:

- Adaptación del cuestionario Servqual al área explicados antes.
- Validación de contenido por juicio de expertos explicados antes.
- Permisos y autorización para aplicar la encuesta en su institución: Se solicitó permiso y autorización a la Dirección General del Centro de Salud El Recreo, explicándole el propósito del estudio. Se emitió la carta de autorización **(Anexo 6)**.
- Entrega de consentimiento informado: Se solicitó permiso a los usuarios externos, que fueron plasmados con su firma en el consentimiento informado. **(Anexo 7)**
- Aplicación de prueba piloto: Durante el desarrollo del procedimiento, se informó sobre el anonimato de la información obtenida y su tratamiento de confidencialidad y no juzgando por la información obtenida.
- Obtener el tamaño de la muestra explicado antes.
- Determinación de la frecuencia de aplicación: Planificando para ser realizado a diferentes días y horas de la semana para poder obtener resultados más

confiables. Estableciendo (Lunes, miércoles y viernes de 8am-12am; martes y jueves de 12pm-5pm).

Asimismo, incorporarán los siguientes pasos:

- Aplicación de cuestionario en el área: Donde el personal de salud será capacitado para realizar el proceso de recolección de datos aplicando el cuestionario validado, siempre manteniendo un clima de respeto y confidencialidad. **(Anexo 8)**
- Organización de la información. Se recogerán los instrumentos aplicados, salvaguardados en archivo codificado para su lectura, el mismo que será analizado de forma estadística. **(Anexo 9)**

### **3.6. Análisis de datos**

La recopilación de los datos se ha realizado mediante encuestas, que luego serán ingresadas y codificadas en la base de datos del programa EXCEL.

Los datos del estudio piloto fueron tratados para valorar la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna usado fue el alfa de Cronbach. Para su cálculo se utilizó la fórmula. El valor mínimo considerado será de 0,7. Las puntuaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon en forma global y por ítems del cuestionario.

Los datos administrativos de la institución y del estudio piloto fueron usados para determinar el tamaño de muestra con el programa Excel de la web Fistera.

### **3.7. Aspectos éticos**

- Debido a la forma de emplear el estudio fue necesario realizar un consentimiento previo de usuarios estudiados. No fue necesario contar con la aprobación de un comité de ética; ya que nuestra investigación servirá de ayuda a mejorar la atención del CS y tiene fines científicos. **(Anexo 10-14)**

## IV. RESULTADOS

### Resultados sobre Objetivo General

**TABLA 5**

Nivel de calidad de la atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.

CALIDAD DE ATENCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
MALO	0	0%
REGULAR	10	14%
BUENO	60	86%
TOTAL	70	100%



**FIGURA 2.** Niveles porcentuales de la calidad de Atención en los servicios del laboratorio clínico del CS El Recreo.

**Análisis:** En cuanto a la tabla 5, se observó que el 86% de la muestra, calificó de bueno la calidad de atención del laboratorio clínico y el 14% calificaron de excelente la calidad de atención.

## Resultados sobre Objetivo Específico 1

**TABLA 6.**

Características sociodemográficas de los usuarios externos de la atención del laboratorio clínico del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS				
SEXO		MEDIA	VALOR	PORCENTAJE
	HOMBRE		31	44%
	MUJER		39	56%
EDAD		24		
TRABAJA				
	SI		39	56%
	NO		31	44%
NIVEL EDUCACIONAL				
	PRIMARIA		15	22%
	SECUNDARIA		20	26%
	SUPERIOR TÉCNICA		10	15%
	SUPERIOR UNIVERSITARIA		25	37%
ESTADO CIVIL				
	SOLTERO		28	40%
	CASADO		42	60%
HIJOS				
	SI	3	38	54%
	NO		32	46%
CONDICIÓN DE LA ATENCIÓN				
	NUEVO		30	43%
	CONTINUADOR		40	57%
RELACIÓN LABORAL				
	CONTRADO INDEFINIDO		6	9%
	CONTRATO TEMPORAL		25	36%
	EMPRESA EXTERNA		8	11%
	NO TIENE		31	44%

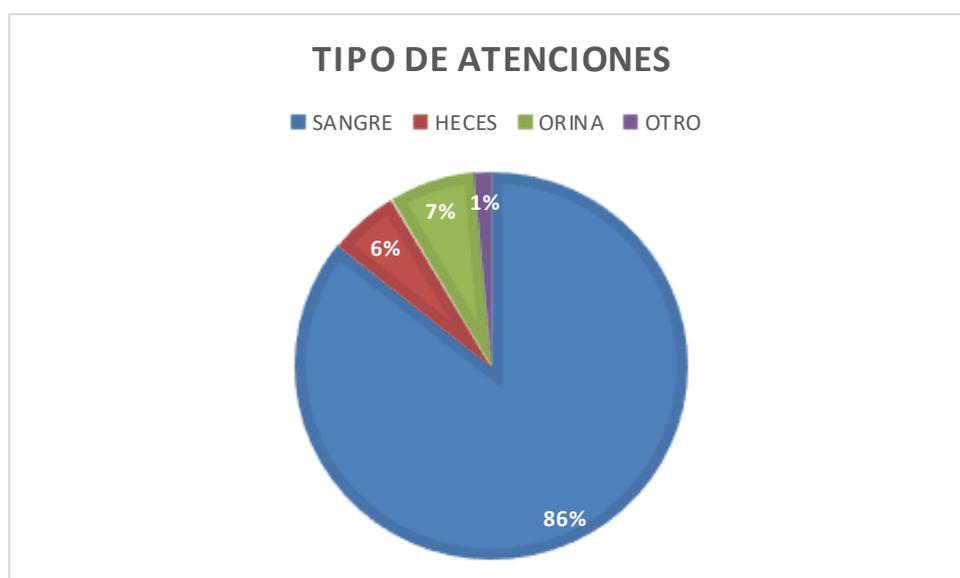
**Análisis:** En cuanto a los datos de las encuestas se obtuvo que el 56% de los encuestados eran mujeres, donde el 56% trabajan, tenían como instrucción la secundaria, eran casados con hijos, con una media de 3 hijos, y que los que trabajaban tenían un contrato temporal.

## Resultados sobre Objetivo Específico 2

**TABLA 7**

Tipos de atenciones del laboratorio clínico brindadas a usuarios externos de la atención del laboratorio clínico del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.

CALIDAD DE ATENCION	NUMERO	PORCENTAJE
SANGRE	60	86%
HECES	4	6%
ORINA	5	7%
OTRO	1	1%
TOTAL	70	100%



**FIGURA 3.** Niveles porcentuales de tipos de atenciones del laboratorio clínico Centro de salud Recreo.

**Análisis:** En cuanto a los resultados de la tabla 7, se observaron que el 86% el tipo de atención mayor fue el de sangre, el 7% de orina, el 6% de heces y el 1% otros exámenes.

### Resultados sobre Objetivo Específico 3

**TABLA 8.**

Calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.

Dimensiones de la calidad de atención	Scores					Mediana	Rango
	1	2	3	4	5		
Tangibles	0	0	5	19	46	5	[4,5]
Fiabilidad	0	0	4	24	42	5	[4,5]
Capacidad de Respuesta	0	0	4	22	44	5	[4,5]
Seguridad	0	0	3	22	45	5	[4,5]
Empatía	0	0	4	23	43	5	[4,5]

**Análisis:** En cuanto a las dimensiones de calidad del laboratorio médico la mayoría estuvo totalmente de acuerdo con las dimensiones ya conocidas, nadie estuvo en desacuerdo con la calidad de atención brindada.

**TABLA 9**

Calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según características sociodemográficas percibida por usuarios externos del laboratorio clínico del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.

		Calidad de atención			
		N (%)			P
		Malo	Regular	Bueno	
<b>SEXO</b>	HOMBRE	0(0%)	12(39%)	19(61%)	0,38
	MUJER	0(0%)	11(28%)	28(72%)	0,48
<b>EDAD</b>		M: 0	M: 35	M: 24	
<b>TRABAJA</b>					
	SI	0(0%)	11(37%)	19(63%)	0,19
	NO	0(0%)	12(30%)	28(70%)	0,14
<b>NIVEL EDUCACIONAL</b>					
	PRIMARIA	0(0%)	5(33%)	10(67%)	0,01
	SECUNDARIA	0(0%)	6(30%)	14(70%)	0,16
	SUPERIOR TÉCNICA	0(0%)	2(20%)	8(80%)	0,90
	SUPERIOR UNIVERSITARIA	0(0%)	11(44%)	14(56%)	1,04
<b>ESTADO CIVIL</b>					
	SOLTERO	0(0%)	12(43%)	16(57%)	1,26
	CASADO	0(0%)	11(26%)	31(74%)	0,84
<b>HIJOS</b>					
	SI	0(0%)	9(32%)	29(68%)	0,72
	NO	0(0%)	12(35%)	20(65%)	0,85
<b>CONDICIÓN DE LA ATENCIÓN</b>					
	NUEVO	0(0%)	10(33%)	20(67%)	0,01
	CONTINUADOR	0(0%)	14(35%)	26(65%)	0,20
<b>RELACIÓN LABORAL</b>					
	CONTRADO INDEFINIDO	0(0%)	2(35%)	4(65%)	0,01
	CONTRATO TEMPORAL	0(0%)	12(48%)	13(52%)	1,64
	EMPRESA EXTERNA	0(0%)	1(11%)	7(89%)	1,87
	NO TIENE	0(0%)	10(29%)	21(71%)	0,31

**Análisis:** En cuanto a los datos de las encuestas se obtuvo que del total de mujeres el 72% dijeron que la calidad presentada es buena, del total de hombres el 61% dijeron que la calidad brindada es buena, a su vez las personas casadas, solteras, los que tienen hijos, según la condición de atención y relación laboral dijeron en su mayoría que la calidad es buena.

**TABLA 10**

Calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según tipo de atención percibida por usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020.

Calidad de atención				
N (%)				
	Malo	Regular	Bueno	P
SANGRE	0(0%)	20(33%)	40(67%)	0,10
HECES	0(0%)	1(25%)	3(75%)	0,07
ORINA	0(0%)	1(20%)	4(80%)	0,30
OTROS	0(0%)	0(0%)	1(100%)	0,45

**Análisis:** Del total de los encuestados en cuanto al tipo de examen más frecuente fue el de sangre, seguido de orina, en menor proporción el de heces y otros exámenes como cultivos con el 1%.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación se ha realizado el análisis de los datos sobre la calidad de atención que presenta el laboratorio médico del Centro de Salud Recreo 2, en Durán, Guayas, Ecuador.

Este estudio se realizó en el laboratorio del CS Recreo donde los usuarios dieron su consentimiento informado. Cada vez que se visitó el laboratorio. Se reconoció que otros profesionales dentro de la misma instalación pueden haber tenido opiniones variadas sobre la implementación de los estándares de calidad. No fue posible entrevistar a todos los pacientes atendidos. El uso de múltiples metodologías de estudio mejoró la información recibida y redujo los errores. Además, para aumentar la fiabilidad, el investigador recopiló datos.

A nivel mundial, existen diferencias internacionales en las directrices sobre servicios de laboratorio de buena calidad. La calidad de la provisión de servicios y los desafíos que enfrentan los profesionales de laboratorio son diferentes en los países desarrollados que en los países en desarrollo. En el mundo desarrollado, el desafío es la selección de técnicas de prueba apropiadas. Los esquemas de garantía de calidad en los países desarrollados están incorporados en las políticas de operaciones de laboratorio; Hay estándares establecidos y regulaciones forzadas. En los países en desarrollo, el desafío es la falta de pruebas de diagnóstico. Los países en desarrollo carecen de recursos, por lo que los desafíos se basan en recursos, como los recursos humanos y financieros. Como resultado, existen diferencias considerables entre países en la implementación de servicios de laboratorio de calidad, en particular entre países altamente desarrollados y países menos desarrollados.

En cuanto al estudio se observa que la mayoría de los encuestados dijeron que la atención en el laboratorio médico es buena con un 86% y el resto dijo que es regular con un 14%, a su vez comparamos con el estudio de realizado por Huby en Perú en el año 2015 donde evaluaron el nivel de calidad que ofrecen los laboratorios clínicos en Perú, al igual que en nuestro estudio se realizaron encuestas tipo SERVQUAL, tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión llegaron a la

conclusión de que el nivel de calidad de los laboratorios clínicos no es del todo aceptable, los resultados obtenidos demostraron que muchos errores ocurren en la fase pre analítica. A su vez otro estudio realizado por Daria Quishpe et al en Perú, 2018 realizó una investigación que utilizaron la misma técnica de recolección de datos, el método empleado fue cuestionario de Likert respecto a la calidad de atención. Como Resultado tenemos que el 60% de los UE que acuden al servicio de laboratorio médico del Hospital de Lircay calificaron como excelente la calidad de atención; el 44.5% calificaron como excelente la dimensión de elementos tangibles; el 46,75% de los usuarios calificaron como excelente la dimensión de fiabilidad; el 54.86% de usuarios externos calificaron de excelente la capacidad de respuesta; el 53.6% de usuarios calificaron como excelente la calidad de atención según dimensión seguridad y el 47.6% de los usuarios opinaron como excelente la dimensión calidez o empatía por lo tanto concluyeron que la calidad de atención que reciben en el laboratorio del Hospital de Lircay es excelente.

Wachuka Et al en el año 2015 en su investigación evaluación de la calidad de la prestación de servicios de laboratorio médico en Kenia comparado a nuestro estudio ha aumentado el interés por mejorar la calidad de los servicios de laboratorio en todo el mundo, incluso en muchos países pobres en recursos. Junto con esta necesidad, el gobierno de Kenia reconoce la prestación de servicios de laboratorio de calidad como parte integral de la estrategia nacional de atención médica. Con este objetivo, el sistema de vigilancia para servicios de laboratorio médico de calidad en Kenia fue instituido por la Junta de Tecnólogos y Técnicos de Laboratorio Médico de Kenia. Sin embargo, Kenia todavía tiene muy poca información concreta y confiable sobre la adaptación estándar real y la implementación, o el impacto que las pautas de política han tenido en la prestación de servicios de laboratorio. El objetivo de este estudio fue abordar estas brechas mediante la realización de un análisis situacional para evaluar la calidad de la prestación de servicios de laboratorio médico en Kenia. Los objetivos específicos de esta investigación fueron evaluar la competencia del profesional de laboratorio; para determinar el nivel de cumplimiento de las normas de práctica; investigar la gestión de los sistemas de calidad; y para analizar en qué medida se satisfacen las necesidades del paciente de servicios de laboratorio de calidad.

Como representación de cada una de las regiones en Kenia, las áreas de estudio se ubicaron en los condados de Nairobi, Mombasa, Kisumu y Nyeri. El estudio fue a la vez un estudio observacional y descriptivo con un diseño transversal. Se utilizó un muestreo intencionado para seleccionar los laboratorios, mientras que se utilizó un muestreo aleatorio para los profesionales de laboratorio y los pacientes. Los datos se analizaron mediante las medidas del modo de tendencia central, la mediana y la media más las medidas de variabilidad, rango, desviación estándar y varianza. Los datos se analizaron utilizando el modelo de regresión de mínimos cuadrados, las pruebas t y el análisis de varianza unidireccional (ANOVA) utilizando hojas de cálculo Excel y SPSS versión 19.

La evaluación general fue que la calidad de la prestación de servicios de laboratorio médico en Kenia fue buena. El nivel más alto de sistemas de gestión de calidad fue mantenido por laboratorios privados de clase alta  $p > 0.052$ ,  $p > 0.05$ ,  $\alpha = 0.05$  que también tuvieron la calificación más alta de cumplimiento para practicar la calidad  $p < 0.022$ ,  $p < 0.05$ ,  $\alpha = 0.05$ . Los laboratorios basados en la fe tuvieron la calificación más alta en competencia de los profesionales  $p < 0.027$ ,  $p < 0.05$ ,  $\alpha = 0.05$ . El análisis de la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio proporcionado  $p < 0.039$ ,  $\alpha = 0.05$  indicó que a los laboratorios privados de clase baja les fue mejor  $p < 0.030$ ,  $\alpha = 0.05$ . Los resultados de esta investigación fueron que los profesionales de laboratorio eran competentes, las características de la práctica eran de buena calidad y los pacientes percibían que los servicios eran de buena calidad. El estudio no pudo rechazar la hipótesis nula ( $p > 0.05$ ) relativa a los sistemas de gestión de calidad establecidos  $p < 0.057$ ,  $\alpha = 0.05$ . Ningún laboratorio tenía sistemas de gestión de calidad adecuados. La recomendación de este estudio es que es necesario contar con esquemas adecuados de garantía de calidad interna y externa para monitorear constantemente la calidad de los resultados del ensayo.

Otro estudio comparativo es el de Cortez Estrada en Perú, donde se evaluó la calidad de laboratorio médico en el Hospital Julio Demarini ellos utilizaron encuestas para recoger los datos, la metodología empleada fue científica correlacional, descriptiva que busca llegar a una conclusión con los datos recogido, en cuanto a los resultados generales la mayoría de las personas que acudían a

dicho hospital a realizarse exámenes acudían derivados de la consulta médica, donde la mayoría no estaba conforme con la atención brindada, con lo que llegaron al hallazgo de que el nivel de calidad en el laboratorio clínico es deficiente tanto en la clínica ambulatoria como en la hospitalización en varios puntos, en las solicitudes de exámenes ambulatorios y en la hospitalización es deficiente, en los datos para pacientes en la clínica ambulatoria es deficiente y en la hospitalización buena. Por lo tanto, es suficiente entre las muestras ambulatorias e insuficientes en la hospitalización.

Y Soto en Ecuador, Quito, 2015 en su investigación, cuyo objetivo principal era conocer la calidad proporcionada por el laboratorio clínico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, utilizó el estudio SERVQUAL como método de recolección de datos y finalmente encontró esa calidad en su dimensiones regulares 52%. En cuanto a los datos sociodemográficos en nuestro estudio se demostró que la mayoría de los pacientes encuestados son mujeres con un 56% que son casadas y tienen una media de hijos de 3, además que la mayoría de los encuestados trabajan y que tienen un contrato temporal, además que su nivel de instrucción es la secundaria, comparándolo con el estudio realizado por Huby en Perú, donde ellos observaron que la mayoría de los encuestados son hombres con un 60% que a su vez tienen una familia, son casados, tienen 1 hijo, y que además su instrucción es la secundaria, además que no tienen un trabajo estable.

Respecto a la Calidad de Atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta del Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud El Recreo tenemos que la mayoría de los encuestados calificaron de buena las dimensiones obteniendo un 75% para la dimensión seguridad, seguida de la infraestructura y la empatía, en el estudio realizado por Quishpe el 44.5% calificaron como excelente la dimensión de elementos tangibles; el 46,75% de los usuarios calificaron como excelente la dimensión de fiabilidad; el 54.86% de usuarios externos calificaron de excelente la dimensión de capacidad de respuesta; el 53.6% de usuarios calificaron como excelente la calidad de atención según dimensión seguridad y el 47.6% de los usuarios opinaron como excelente la dimensión calidez o empatía.

Aminu Umar et al en el año 2017 en su estudio Calidad de los servicios de laboratorio médico en una institución de salud terciaria en Sokoto, Nigeria, comparado a nuestro estudio tenían antecedentes y objetivos que el problema de la calidad en la atención médica ya no se puede ignorar. Los laboratorios desempeñan papeles vitales en el control y la prevención de enfermedades al proporcionar resultados oportunos y precisos para el manejo del paciente, incluida la vigilancia de la enfermedad. El objetivo del estudio es evaluar la calidad de los servicios de laboratorio en una institución de salud terciaria en Sokoto se utilizó como materiales y métodos fue estudio descriptivo de corte transversal y se aplicó una técnica de muestreo en dos etapas para seleccionar los 96 encuestados de laboratorio y 60 médicos de un hospital terciario en Sokoto Nigeria. Se utilizaron cuestionarios cerrados autoadministrados y una lista de verificación para recopilar datos, que se analizaron mediante SPSS. Los resultados: más de dos tercios de los encuestados de laboratorio no han recibido capacitación en el servicio y de los pocos que recibieron capacitación, solo tres recibieron capacitación en gestión de calidad de laboratorio. Casi todos los laboratorios cuentan con la infraestructura básica para garantizar servicios de calidad. Más de dos tercios de los encuestados de laboratorio habían cometido errores en el banco, mientras que el 83% informó haber observado errores de otros empleados del laboratorio. Las tres cuartas partes de los errores cometidos se produjeron en las fases preanalítica y analítica, siendo la más frecuente el etiquetado incorrecto o la falta de etiquetado de la muestra y la pérdida completa de resultados, respectivamente. El tiempo para obtener resultados y la oportunidad de discutir los hallazgos con el personal del laboratorio fueron servicios de laboratorio que los médicos calificaron como deficientes. Conclusiones: Pocos encuestados de laboratorio recibieron capacitación en el servicio sobre garantía de calidad de laboratorio y la mayoría de los errores prevalentes cometidos se encontraban en las fases preanalítica y analítica. Se recomienda la capacitación del personal y el cumplimiento de los estándares de calidad en los laboratorios médicos.

## **VI. CONCLUSIONES**

El estudio muestra que el nivel de calidad de la atención del laboratorio clínico percibida por los usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 es buena.

Primera: Las características sociodemográficas del estudio indican que la mayoría de los pacientes son mujeres de 24 años, que tienen hijos, son casadas, que trabajan y tienen un contrato temporal, el nivel de instrucción es secundaria y la mayoría de los usuarios son pacientes que siguen un control mensual en el Centro de Salud.

Segunda: Los tipos de atención que maneja con más frecuencia el laboratorio clínico es el sanguíneo, seguido de exámenes de orina y heces, muy pocas veces se realiza hisopados o cultivos de secreciones.

Tercera: La calidad de atención en sus dimensiones percibida por los usuarios del Centro de Salud Recreo 2 es buena.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se sugiere socializar sobre los resultados al personal del Centro de Salud Recreo 2.

Segunda: Es recomendable realizar estudios sobre la calidad de atención del usuario en todas las áreas.

Tercera: Se recomienda en un futuro tener múltiples exámenes de laboratorio para poder abordar más patologías.

## REFERENCIAS

1. Senplades. Agenda Zonal ZONA 8-Guayaquil. Provincias de Guayaquil Samborondón y Durán. 2013-2017. Senplades. 2015;1a edición:164.
2. Luis Muñoz-Huby, Ubaldo Miranda-Soberón, Martha García-Wong. Nivel de calidad en los laboratorios clínicos hospitalarios de Ica, Perú. *Rev Médica Panacea*. 2019;5(1):11-4.
3. En R, Un JEN, Cant DI. Los procesos en gestión de calidad. 2010;8.
4. López Revuelta K, Lorenzo S, Gruss E, Garrido M, Moreno Barbas J. Aplicación de la gestión por procesos en nefrología. Gestión del proceso hemodiálisis. *Nefrol*. 2002;XXII:329-39.
5. Fearon M. The laboratory diagnosis of HIV infections. *Can J Infect Dis*. 2005;16(1):26-30.
6. Ortiz Sotelo E, Dongo Gutiérrez O. Calidad de Atención y servicios de salud en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014. Univ César Vallejo. 2015;
7. Gómez Guerra WE, Dávila L. FJ, Campins R. RA, Colmenarez D. S. Satisfacción Del Usuario En La Emergencia Del Hospital Central De Maracay. *Rev Salud Pública*. 2017;21(2):88.
8. MENDOZA MH. Diseño De Un Sistema De Gestión De La Calidad Para Una Microempresa. Univ Veracruzana. 2008;95.
9. Maliza R, Elena R. Modelo de Gestión de Calidad y su efecto en las ventas alidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate. RepoUtaEduEc [Internet]. 2011;130. Available from: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>
10. Mitra SP. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *J Surf Sci Technol*. 2009;25(3-4):103-52.
11. Ugarte C, Vera A. Calidad en Atención Primaria de Salud : percepción de los profesionales de los Centros de Salud Familiar y Comunitaria de la ciudad de Valdivia , 2010 " " Calidad en Atención Primaria de Salud : percepción de los profesionales de los Centros de Salud Fa. 2010;
12. Mendivil A. Calidad de atención en el laboratorio clínico : perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño - 2016. 2017.
13. Salto e del. evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejia [internet]. vol. 2014. 2014. available from: <https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/39127%0ahttps://cris.brighton.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4755978/Julius+Ojebode%27s+Thesis.pdf%0Ahttps://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/ha>
14. Caruana, Money & B. Calidad Del Servicio Y Satisfacción. 2000;259.
15. Arrascue J, Segura E. Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015. Repos Inst - USS [Internet]. 2016;150. Available from:

[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis de Arrascue Delgado y Segura Cardozo.pdf;jsessionid=737877B7545CD7B2EAE758462108AA6D?sequence=1](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis_de_Arrascue_Delgado_y_Segura_Cardoza.pdf;jsessionid=737877B7545CD7B2EAE758462108AA6D?sequence=1)

16. Quishpe D. Calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externos . Hospital de apoyo de Lircay-Huancavelica . 2018. 2018;
17. Cortez Estrada L, Escobar Orellana J. Nivel de Calidad en la Fase Pre Analítica – Laboratorio Clínico del Hospital Regional Julio Cesar Demarini Caro - La Merced 2018. Univ César Vallejo. 2018;
18. Shahangian S, Snyder SR. Laboratory medicine quality indicators : A review of the literature. *Am J Clin Pathol.* 2009;131(3):418–31.
19. Soto E. elaboración de los procesos productivos del sistema de gestión de calidad en el laboratorio clínico del centro de atención ambulatorio central de quito del instituto ecuatoriano de seguridad social, 2015. *dk.* 2015;53(9):1689–99.
20. Mourtzikou A, Stamouli M, Athanasiadi E. Improvement of Clinical Laboratory Services through Quality. *Int J Reliab Qual E-Healthcare.* 2013;2(2):38–46.
21. Grieco PLE, Mcdevitt RC. Productivity and quality in health care: Evidence from the dialysis industry. *Rev Econ Stud.* 2017;84(3):1071–105.
22. Lewis MA, Lewis CE, Leake B, King BH, Lindemann R. The quality of health care for adults with developmental disabilities. *Public Health Rep.* 2002;117(2):174–84.
23. Izquierdo YE, Díaz Díaz NE, Muñoz N, Guzmán OE, Contreras Bustos I, Gutiérrez JS. Preoperative factors associated with technical difficulties of laparoscopic cholecystectomy in acute cholecystitis. *Radiologia [Internet].* 60(1):57–63. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29173873>
24. Pham C. Fundamentals of Quality of Service. 2012;(April):28–30.
25. Yoest DT. Quality improvement tools. *Proc Int Instrum Symp.* 1992;671–715.
26. Arsic S, Konstantinovic L, Eminovic F, Pavlovic D, Popovic MB, Arsic V. Correlation between the quality of attention and cognitive competence with motor action in stroke patients. *Biomed Res Int.* 2015;2015.
27. Kar B. Service Quality and SERVQUAL Model: A Reappraisal Service Quality and SERVQUAL Model. *Amity J Oper Manag [Internet].* 2016;1(April):52–64. Available from: [https://amity.edu/UserFiles/admaa/e7a56Paper\\_4.pdf](https://amity.edu/UserFiles/admaa/e7a56Paper_4.pdf)
28. Cajeme. áreas de Catastro e Ingresos del H . Ayuntamiento de Cajeme ". 2009;35.
29. Frank TD, Carter A, Jahagirdar D, Biehl MH, Douwes-Schultz D, Larson SL, et al. Global, regional, and national incidence, prevalence, and mortality of HIV, 1980–2017, and forecasts to 2030, for 195 countries and territories: a systematic analysis for the Global Burden of Diseases, Injuries, and Risk Factors Study 2017. *Lancet HIV.* 2019;6(12):e831–59.
30. Shivakoti R, Sharma D, Mamoon G, Pham K. Association of HIV infection with extrapulmonary tuberculosis: a systematic review. *Infection.* 2017;45(1):11–

- 21.
31. Grundmann R, Petersen M, Lippert H, Meyer F. Das akute (chirurgische) Abdomen – Epidemiologie, Diagnostik und allgemeine Prinzipien des Managements. *Z Gastroenterol* [Internet]. 2010 Jun 1;48(06):696–706. Available from: <http://www.thieme-connect.de/DOI/DOI?10.1055/s-0029-1245303>
  32. Maggi VWA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. Univ Católica Santiago Guayaquil [Internet]. 2018; Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
  33. Forrellat Barrios M. Quality in health services: An unavoidable challenge. *Rev Cuba Hematol Inmunol y Hemoter.* 2014;30(2):179–83.
  34. Birch DA, Goekler S, Auld ME, Lohrmann DK, Lyde A. Quality Assurance in Teaching K–12 Health Education: Paving a New Path Forward. *Health Promot Pract.* 2019;20(6):845–57.
  35. Méndez C, Rafael P, Rosa P, Aguilar R, Michel M, López M, et al. Evaluación de la calidad del diagnóstico de apendicitis aguda en la atención primaria y secundaria. *Arch Médico Camagüey.* 2016;20(1):25–35.
  36. Dewa CS, Loong D, Bonato S, Trojanowski L. The relationship between physician burnout and quality of healthcare in terms of safety and acceptability: A systematic review. *BMJ Open.* 2017;7(6).
  37. Lopes Sauers AD, Sauers EL, Snyder Valier AR. Quality improvement in athletic health care. *J Athl Train.* 2017;52(11):1070–8.
  38. Balk EM, Lichtenstein AH. Omega-3 fatty acids and cardiovascular disease: Summary of the 2016 agency of healthcare research and quality evidence review. *Nutrients.* 2017;9(8).
  39. Cassar-Malek I, Picard B. Expression Marker-Based Strategy to Improve Beef Quality. *Sci World J.* 2016;2016.
  40. Orellana. satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. cuenca. 2014. [internet]. 2015. available from: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/tesis.pdf>
  41. Braithwaite J, Hibbert PD, Jaffe A, White L, Cowell CT, Harris MF, et al. Quality of health care for children in Australia, 2012-2013. *JAMA - J Am Med Assoc.* 2018;319(11):1113–24.
  42. Akamine WYL, Farias MCQ. Video quality assessment using visual attention computational models. *J Electron Imaging.* 2014;23(6):061107.
  43. Nishizawa M. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas.* 2014;(34):181–209.
  44. Pineda U, Estrada M, Parra CM. Servqual model application and quality engineering tools in planning to improve the Universidad de Antioquia Central Library services. *Rev Interam Bibliotecol.* 2011;34(3):243–55.

45. Fontana SA Ilici., Raimondi W, Rizzo ML. Quality of sleep and selective attention in university students: descriptive cross-sectional study. *Medwave*. 2014;14(8):e6015.
46. Jefferson-Lenskyj N. Quality in healthcare. *Aust Fam Physician*. 2012;41(9):649.
47. Matzumura Kasano J, Gutiérrez Crespo H, Zamudio Eslava L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *QhaliKay Rev Ciencias la Salud ISSN 2588-0608*. 2018;2(1):1.
48. Rezapour A, Jafari A, Mirmasoudi K, Talebianpour H. Quality assessment of published articles in Iranian journals related to economic evaluation in health care programs based on Drummond's checklist: A narrative review. *Iran J Med Sci*. 2017;42(5):427–36.
49. Barquisimeto V, Lara B-E. the Information Management and Its Quality. 2010;(March 2010):55–64.
50. Andrés Fernández MA. Propuesta de indicadores del proceso de enseñanza/aprendizaje en la formación profesional en un contexto de gestión de calidad total. *Reli - Rev Electron Investig y Eval Educ*. 2005;11(1):63–82.
51. Hernandez. *Metodología de la Investigación*. 2013; 12(1):121-193

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020								
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MÉTODO	
<b>Problema General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Objetivo General</b>					<b>Tipo de Investigación:</b> Cuantitativa, finalidad básica, alcance descriptivo  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental, tipo trasnversal descriptivo  <b>Población:</b> Usuarios mayores de edad en CS Recreo  <b>Muestra:</b> 70 usuarios externos  <b>Muestreo:</b> Probabilístico simple  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario	
¿Cuál es la calidad de la atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020?	La calidad de atención percibida por usuarios externos es regular respecto a la atención del laboratorio clínico del Centro de Salud Recreo 2 en Durán-Ecuador en junio de 2020	Determinar la calidad de la atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020	<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Elementos Tangibles	• Reconoce la estructura de la instalación.	P1		
					• Limpieza adecuada.	P2		
					• Reconoce el personal que labora.	P3		
					• Existe Información del Establecimiento	P4		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Objetivos Específicos</b>						
¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios externos de la atención del laboratorio clínico en el centro de salud descrito?	El perfil sociodemográfico de los usuarios externos del laboratorio clínico del centro de salud mencionado son varones entre 20 a 40 años con instrucción secundaria completa	Describir las características sociodemográficas de los usuarios externos de la atención del laboratorio clínico en el centro de salud		Fiabilidad	• Tiempo de espera hasta atención	P5		
					• Tiempo de atención	P6		
					• Respeto de turnos	P7		
					• Ofrecer Información adecuada	P8		
¿Cuáles son los tipos de atenciones del laboratorio clínico brindadas a la muestra de estudio en el centro de salud mencionado?	Los tipos de atención del laboratorio clínico principales atendidas a usuarios externos son análisis de sangre y análisis de orina	Evaluar los tipos de atenciones del laboratorio clínico brindadas a la muestra de estudio en el centro de salud mencionado		Capacidad de respuesta del personal	• Registro de Información	P9		
			• Confianza del personal		P10			
			• Información confiable		P11			
			• Estado emocional		P12			
			• Tiempo adecuado		P13			
¿Cuál es la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del centro señalado?	Existe una regular calidad de atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos en cuanto a elementos tangibles y empatía, Atención	Determinar la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del centro señalado.	Seguridad	• Tramites	P14			
				• Personal capacitado	P15			
				• Cooperación del personal	P16			
				• Personal atento	P17			
			Calidez o empatía	• Horarios adecuado	P18			
				• Soluciones adecuada	P19			
				• Despejar dudas	P20			
				• Profesionalismo	P21			
				• Capacitados	P22			
				• Buen flujo de información	P23			
				• Medidas de bioseguridad	P24			
				• Identificación del personal	P25			
				• Buen trato	P26			
				• Buen trato especialistas	P27			
				• Respuesta a necesidades	P28			
				• Agradables	P29			

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	NIVEL Y RANGO
Calidad de atención	Elementos Tangibles	• Reconoce la estructura de la instalación.	P1	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (Mayor del 60%) (87 a 145) Regular (60 a 40%) (58 a 86) Malo (Menos del 40%) (0 al 57)
		• Limpieza adecuada.	P2		
		• Reconoce el personal que labora.	P3		
		• Existe Información del Establecimiento	P4		
	Fiabilidad	• Tiempo de espera hasta atención	P5		
		• Tiempo de atención	P6		
		• Respeto de turnos	P7		
		• Ofrecer Información adecuada	P8		
		• Registro de Información	P9		
		• Confianza del personal	P10		
		• Información confiable	P11		
		• Estado emocional	P12		
	Capacidad de respuesta del personal	• Tiempo adecuado	P13		
		• Trámites	P14		
		• Personal capacitado	P15		
		• Cooperación del personal	P16		
		• Personal atento	P17		
		• Horarios adecuado	P18		
	Seguridad	• Soluciones adecuada	P19		
		• Despejar dudas	P20		
		• Profesionalismo	P21		
		• Capacitados	P22		
		• Buen flujo de información	P23		
		• Medidas de bioseguridad	P24		
	Calidez o empatía	• Identificación del personal	P25		
		• Buen trato	P26		
		• Buen trato especialistas	P27		
		• Respuesta a necesidades	P28		
		• Agradables	P29		
Tipo de atención	Análisis	La que conste en la orden de laboratorio clínico		Sangre , Heces, Orina y Otros	
Variables sociodemográficas	Edad	La que refiera el usuario		Número de años	
	Sexo	La que refiera el usuario		Femenino (1) Masculino (2)	
	Trabajo	La que refiera el usuario		Sí o No	
	Nivel educacional	La que refiera el usuario		Primaria, Secundaria, Superior Técnica y Superior universitaria	

	Estado civil	La que refiera el usuario	Soltero o Casado
	Hijos	La que refiera el usuario	SI o No
	Condición de la atención	La que refiera el usuario	Paciente Nuevo o continuador
	Tipo de relación laboral	La que refiera el usuario	Contrato indefinido, temporal, empresa externa y no tengo contrato

### Anexo 3. Cálculo de tamaño de la muestra

## ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	150
Nivel de confianza o seguridad (1- $\alpha$ )	95%
Precisión (d)	10%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	60%
<b>TAMAÑO MUESTRAL (n)</b>	<b>57</b>

## EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	10%
<b>MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS</b>	<b>64</b>

Fuente: Fistera. Calculadora en Excel para tamaño muestral

**Autores:** *Beatriz López Calviño*  
*Salvador Pita Fernández*  
*Sonia Pértega Díaz*  
*Teresa Seoane Pillado*  
*Unidad de epidemiología clínica y bioestadística*  
*Complejo Hospitalario Universitario A Coruña*

## Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

### RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Mayra Alejandra Vera Macías, Licenciada en Laboratorio Clínico del Centro de Salud El Recreo en Duran Ecuador, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: calidad de la atención, es por ello que te agradezco los 20 minutos que te va a llevar a cumplimentar la siguiente encuesta que tiene dos partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la calidad de atención.

A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

#### I. Datos sociodemográficos

- Sexo  Hombre  Mujer
- ¿Qué edad tiene? \_\_\_\_\_
- Trabaja:  Si  No
- Cargo: \_\_\_\_\_
- Nivel educacional:  
 Primaria  Secundaria  Superior técnica  Superior universitaria
- Estado civil:  Soltero  Casado
- Hijos:  No  Si: ¿Cuántos?: \_\_\_\_\_
- Condición de la atención:  Paciente nuevo  Paciente continuador  
 Tengo contrato por una empresa externa
- ¿Qué tipo de relación laboral tiene?  
 Tengo contrato indefinido  
 Tengo contrato temporal  
 Tengo contrato por una empresa externa  
 No tengo contrato

## II. Tipo de atención del laboratorio clínico

### ANÁLISIS

- SANGRE \_\_\_\_
- HECES \_\_\_\_
- ORINA \_\_\_\_
- OTRO \_\_\_\_

## III. Calidad de la atención

Este cuestionario incluye 29 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

Nº	ÍTEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, etc.) del laboratorio, son correctas.					
2	La limpieza de las instalaciones físicas del laboratorio es excelente.					
3	La presentación del personal que labora en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo fue impecable.					
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del laboratorio del Centro de Salud El Recreo fueron adecuadas.					
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>						
5	Cuando asiste al del laboratorio del Centro de Salud El Recreo llega a atenderse, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden, fue corto.					
6	El tiempo que demora durante su atención fue corto					
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención, fue apropiada.					
8	Cuando Ud. tuvo alguna consulta y acudió al del laboratorio del Centro de Salud El Recreo se mostraron muy interesados en brindarle apoyo.					
9	El registro que realizaron en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, de su información como usuario, fue excelente.					
10	La confianza que le transmitieron a usted, el personal que le atendió en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue buena.					
11	La información y orientación que le dieron en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, en cuanto a ubicación y trámites necesarios, fue suficiente.					
12	Al acudir al laboratorio del Centro de Salud El Recreo, usted sintió que le ayudó a su estado emocional.					
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
13	El tiempo que esperó en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para atenderse fue corto.					
14	Los trámites que tuvo que realizar en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para ser atendida, fueron sencillos.					
15	Usted percibió que el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible.					
16	La cooperación entre el personal que labora en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para responder a su necesidad de atención fue apropiada.					
17	La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue oportuna.					

18	Los horarios de atención del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fueron apropiados.					
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>						
19	La solución dada por el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo a sus necesidades, fue apropiada.					
20	Le explicaron inmediatamente todas las dudas que tenía sobre el análisis de muestra del Centro de Salud Jesús maría para que solicitaba.					
21	La capacidad de los profesionales del laboratorio del Centro de Salud El Recreo brindarle apoyo, fue buena					
22	Las respuestas del personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.					
23	Las explicaciones dadas por el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, sobre las muestras fueron suficientes.					
24	Usted percibió que el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo cumplió siempre con medidas que garantizarán seguridad.					
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>						
25	En el primer contacto con usted, el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo siempre se identificó o se presentó.					
26	El trato que le dieron el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue excelente.					
27	El trato que le dieron los profesionales especialistas, fue excelente.					
28	La atención a sus necesidades individuales del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue excelente.					
29	La comprensión de los empleados del laboratorio del Centro de Salud El Recreo frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.					

---

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

---

## Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

### DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 1

#### DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, José Antonio Sánchez Chero, identificado con (DNI/CE) N.º 16593328 y con domicilio en Sagrado Corazón de Jesús Mz. B-06, La Pradera, Pimentel, Chiclayo, Lambayeque; **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia a laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Técnico	Laboratorio Clínico		2	6	3
Profesional Técnico	Computación e Informática		4	26	3
Bachiller	Ingeniería Industrial		9	9	0
Licenciado	Ingeniería Industrial		8	8	0
Magíster	Gestión Pública		6	6	3

Notas:

1. Colocar bachiller, técnico, profesional técnico, profesional, u otro, según nivel formativo del programa.

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Chiclayo, 15 de Junio de 2020



Mg/ José A. Sánchez Chero  
CIP. 148083

JOSE ANTONIO SANCHEZ CHERO  
DNI O CC N° 16593328

## REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SANCHEZ CHERO, JOSE ANTONIO DNI 16593328	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> Fecha de diploma: 01/08/16	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
SANCHEZ CHERO, JOSE ANTONIO DNI 16593328	<b>BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 21/10/2011	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
SANCHEZ CHERO, JOSE ANTONIO DNI 16593328	<b>INGENIERO INDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 30/11/2012	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
<b>CALIDAD DE LA ATENCIÓN</b> La discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b> Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la estructura de la instalación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones físicas (paredes, puertas, etc.) del laboratorio, son correctas.</li> </ul>	5		5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Limpeza adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La limpieza de las instalaciones físicas del laboratorio es excelente.</li> </ul>			5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce el personal que labora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La presentación del personal que labora en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo fue impecable.</li> </ul>			5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe Información del Establecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del laboratorio del Centro de Salud El Recreo fueron adecuadas.</li> </ul>			5		5		5		
	<b>FIABILIDAD</b> Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de espera hasta atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando asiste al del laboratorio del Centro de Salud El Recreo llega a atenderse, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden, es corto</li> </ul>	5		5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo que demora durante su atención es corto</li> </ul>			5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto de turnos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención, fue apropiada.</li> </ul>			5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer Información adecuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando Ud. tuvo alguna consulta y acudió al del laboratorio del Centro de Salud El Recreo se mostraron muy interesados en brindarle apoyo.</li> </ul>			5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El registro que realizaron en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, de su información como usuario, fue excelente.</li> </ul>			5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La confianza que le transmitieron a usted, el personal que le atendió en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue buena</li> </ul>			5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Información confiable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La información y orientación que le dieron en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, en cuanto a ubicación y trámites necesarios, fue suficiente</li> </ul>			5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al acudir al laboratorio del Centro de Salud El Recreo, usted sintió que lo ayudó a su estado emocional.</li> </ul>			5		5		5		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo adecuado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo que esperó en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para atenderse.</li> </ul>	5		5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los trámites que tuvo que realizar en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para ser atendida, fueron sencillos</li> </ul>			5		5		5		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usted percibió que el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible</li> </ul>			5		5		5		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperación del personal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>La cooperación entre el personal que labora en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para responder a su necesidad de atención fue apropiada</li> </ul>	5				5		5			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal atento</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue oportuna</li> </ul>	5				5		5			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios adecuado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los horarios de atención del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fueron apropiados</li> </ul>			5		5		5		
<b>SEGURIDAD</b> Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones adecuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución dada por el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo a sus necesidades fue apropiada</li> </ul>	5		5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despejar dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le explicaron inmediatamente todas las dudas que tenía sobre el análisis de muestra del Centro de Salud Jesús María para que solicitaba.</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacidad de los profesionales del laboratorio del Centro de Salud El Recreo brindarle apoyo, fue buena</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las respuestas del personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen flujo de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las explicaciones dadas por el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, sobre las muestras fueron suficientes.</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de bioseguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted percibió que el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo cumplió siempre con medidas que garantizarán seguridad.</li> </ul>			5		5		5		
<b>EMPATÍA</b> Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el primer contacto con usted, el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo siempre se identificó o se presentó</li> </ul>	5		5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato que le dieron el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue excelente</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato especialistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato que le dieron los profesionales especialistas, fue excelente</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención a sus necesidades individuales del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue excelente</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agradables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comprensión de los empleados del laboratorio del Centro de Salud El Recreo frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.</li> </ul>			5		5		5		

### OPCIONES DE RESPUESTA5

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 1

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Calidad de la atención de laboratorio clínico»

**OBJETIVO:** Determinar la calidad de la atención del laboratorio clínico observada por UE del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos mayores de edad

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Sánchez Chero José Antonio

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Ingeniero Industrial y Técnico en Laboratorio Clínico

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Magister en Gestión Pública

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

**LUGAR Y FECHA:** Lima, 02 de junio de 2020



Mg. José A. Sánchez Chero  
CIP. 148083

José Antonio Sánchez Cheo  
DNI. Nro. 16593328

## DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 2

### DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, Mariuxi Solanda Quinto Grijalva identificado (a) con (DNI/CE) N.º 0914281373 y con domicilio en Guayaquil, Cdl. Guayacanes Mz 216 Villa 30; DECLARO BAJO JURAMENTO tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia a laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	Químico-Biólogo			29	
Profesional	Dra. Medicina y Cirugía			20	
Diplomado	Diplomado Superior en Gestión de Desarrollo de los Servicios de Salud			9	
Magister	Magister en Gerencia de Servicios de Salud			6	

Notas:

1. Colocar bachiller, técnico, profesional técnico, profesional, u otro, según nivel formativo del programa.

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Guayaquil 29 de Junio de 2020



Mariuxi Solanda Quinto Grijalva

DNI O CC N° 0914281373

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE LA ATENCIÓN La discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo	ASPECTOS TANGIBLES Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Reconoce la estructura de la instalación.	• Las instalaciones físicas (paredes, puertas, etc.) del laboratorio, son correctas.	5		5		5		5		
		• Limpieza adecuada.	• La limpieza de las instalaciones físicas del laboratorio es excelente.			5		5		5		
		• Reconoce el personal que labora.	• La presentación del personal que labora en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo fue impecable.			5		5		5		
		• Existe Información del Establecimiento	• Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del laboratorio del Centro de Salud El Recreo fueron adecuadas.			5		5		5		
	FIABILIDAD Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	• Tiempo de espera hasta atención	• Cuando asiste al del laboratorio del Centro de Salud El Recreo llega a atenderse, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden, es corto	5		5		5		5		
		• Tiempo de atención	• El tiempo que demora durante su atención es corto			5		5		5		
		• Respeto de turnos	• La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención, fue apropiada.			5		5		5		
		• Ofrecer Información adecuada	• Cuando Ud. tuvo alguna consulta y acudió al del laboratorio del Centro de Salud El Recreo se mostraron muy interesados en brindarle apoyo.			5		5		5		
		• Registro de Información	• El registro que realizaron en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, de su información como usuario, fue excelente.			5		5		5		
		• Confianza del personal	• La confianza que le transmitieron a usted, el personal que le atendió en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue buena			5		5		5		
		• Información confiable	• La información y orientación que le dieron en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, en cuanto a ubicación y trámites necesarios, fue suficiente			5		5		5		
		• Estado emocional	• Al acudir al laboratorio del Centro de Salud El Recreo, usted sintió que lo ayudó a su estado emocional.			5		5		5		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	• Tiempo adecuado	• El tiempo que esperó en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para atenderse.	5		5		5		5		
		• Tramites	• Los trámites que tuvo que realizar en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para ser atendida, fueron sencillos			5		5		5		
		• Personal capacitado	• Usted percibió que el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible			5		5		5		
• Cooperación del personal		• La cooperación entre el personal que labora en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para responder a su necesidad de atención fue apropiada	5				5		5			
• Personal atento		• La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue oportuna	5				5		5			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios adecuado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los horarios de atención del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fueron apropiados</li> </ul>			5		5		5		
<b>SEGURIDAD</b> Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones adecuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución dada por el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo a sus necesidades fue apropiada</li> </ul>	5		5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despejar dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le explicaron inmediatamente todas las dudas que tenía sobre el análisis de muestra del Centro de Salud Jesús María para que solicitaba.</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacidad de los profesionales del laboratorio del Centro de Salud El Recreo brindarle apoyo, fue buena</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las respuestas del personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen flujo de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las explicaciones dadas por el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, sobre las muestras fueron suficientes.</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de bioseguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted percibió que el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo cumplió siempre con medidas que garantizarán seguridad.</li> </ul>			5		5		5		
<b>EMPATÍA</b> Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el primer contacto con usted, el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo siempre se identificó o se presentó</li> </ul>	5		5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato que le dieron el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue excelente</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato especialistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato que le dieron los profesionales especialistas, fue excelente</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención a sus necesidades individuales del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue excelente</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agradables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comprensión de los empleados del laboratorio del Centro de Salud El Recreo frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.</li> </ul>			5		5		5		

### OPCIONES DE RESPUESTA5

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 2

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

«Calidad de la atención de laboratorio clínico»

**OBJETIVO:** Determinar la calidad de la atención del laboratorio clínico observada por UE del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos mayores de edad

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** Quinto Grijalva Mariuxi Solana

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** Dra en Medicina y Cirugía y Diplomado Superior en Gestión de Desarrollo de los Servicios de Salud

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Magister en Gerencia de Servicios de Salud

### VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

**LUGAR Y FECHA:** Guayaquil 29 de Junio de 2020



**Mariuxi Solanda Quinto  
Grijalva  
DNI O CC N° 0914281373**

## REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DULANTO VARGAS JULISSA AMPARO DNI 42800983	TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE DOCTORA DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL" Fecha de diploma: 17/12/2018 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	BACHILLER EN ODONTOLOGIA  Fecha de Diploma:27/02/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Fecha de diploma: 11/05/2016 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	CIRUJANA DENTISTA  Fecha de Diploma:25/03/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA  Fecha de Diploma:27/06/2012	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
CALIDAD DE LA ATENCIÓN La discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo	ASPECTOS TANGIBLES Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Reconoce la estructura de la instalación.	• Las instalaciones físicas (paredes, puertas, etc.) del laboratorio, son correctas.	5		5		5		5		
		• Limpieza adecuada.	• La limpieza de las instalaciones físicas del laboratorio es excelente.			5		5		5		
		• Reconoce el personal que labora.	• La presentación del personal que labora en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo fue impecable.			5		5		5		
		• Existe Información del Establecimiento	• Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del laboratorio del Centro de Salud El Recreo fueron adecuadas.			5		5		5		
	FIABILIDAD Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	• Tiempo de espera hasta atención	• Cuando asiste al del laboratorio del Centro de Salud El Recreo llega a atenderse, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden, es corto	5		5		5		5		
		• Tiempo de atención	• El tiempo que demora durante su atención es corto			5		5		5		
		• Respeto de turnos	• La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención, fue apropiada.			5		5		5		
		• Ofrecer Información adecuada	• Cuando Ud. tuvo alguna consulta y acudió al del laboratorio del Centro de Salud El Recreo se mostraron muy interesados en brindarle apoyo.			5		5		5		
		• Registro de Información	• El registro que realizaron en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, de su información como usuario, fue excelente.			5		5		5		
		• Confianza del personal	• La confianza que le transmitieron a usted, el personal que le atendió en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue buena			5		5		5		
		• Información confiable	• La información y orientación que le dieron en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, en cuanto a ubicación y trámites necesarios, fue suficiente			5		5		5		
		• Estado emocional	• Al acudir al laboratorio del Centro de Salud El Recreo, usted sintió que lo ayudó a su estado emocional.			5		5		5		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	• Tiempo adecuado	• El tiempo que esperó en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para atenderse.	5		5		5		5		
		• Tramites	• Los trámites que tuvo que realizar en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para ser atendida, fueron sencillos			5		5		5		
		• Personal capacitado	• Usted percibió que el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible			5		5		5		
• Cooperación del personal		• La cooperación entre el personal que labora en el laboratorio del Centro de Salud El Recreo para responder a su necesidad de atención fue apropiada	5				5		5			
• Personal atento		• La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue oportuna	5				5		5			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios adecuado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los horarios de atención del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fueron apropiados</li> </ul>			5		5		5		
<b>SEGURIDAD</b> Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones adecuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución dada por el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo a sus necesidades fue apropiada</li> </ul>	5		5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despejar dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le explicaron inmediatamente todas las dudas que tenía sobre el análisis de muestra del Centro de Salud Jesús María para que solicitaba.</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacidad de los profesionales del laboratorio del Centro de Salud El Recreo brindarle apoyo, fue buena</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las respuestas del personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen flujo de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las explicaciones dadas por el laboratorio del Centro de Salud El Recreo, sobre las muestras fueron suficientes.</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de bioseguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted percibió que el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo cumplió siempre con medidas que garantizarán seguridad.</li> </ul>			5		5		5		
<b>EMPATÍA</b> Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el primer contacto con usted, el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo siempre se identificó o se presentó</li> </ul>	5		5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato que le dieron el personal del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue excelente</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato especialistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato que le dieron los profesionales especialistas, fue excelente</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención a sus necesidades individuales del laboratorio del Centro de Salud El Recreo, fue excelente</li> </ul>			5		5		5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agradables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comprensión de los empleados del laboratorio del Centro de Salud El Recreo frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.</li> </ul>			5		5		5		

### OPCIONES DE RESPUESTA5

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 3

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

«Calidad de la atención de laboratorio clínico»

**OBJETIVO:** Determinar la calidad de la atención del laboratorio clínico observada por UE del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos mayores de edad

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADORA:** Dulanto Vargas, Julissa Amparo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADORA:** Doctora Internacional en Ciencias Odontológicas

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** MBA en Gestión del Sector de la Salud, especialidad en Estadística en Investigación y posgrado en Dirección de la Gestión de la Calidad, con cuatro años de experiencia docente y siete años de experiencia en investigación

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

**LUGAR Y FECHA:** Lima, 02 de junio de 2020

*Julissa Dulanto Vargas*

Firma del experto evaluador  
DNI 42800983

## Anexo 6. Autorización de la aplicación del instrumento

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Durán, 25 de junio 2020

Dra. MBA. MSc. Julissa A. Dulanto Vargas  
Docente del Curso de Diseño y Desarrollo de Investigación  
Universidad César Vallejo, Sede Piura – Perú

**Asunto:** Carta de interés institucional con protocolo de investigación "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO PERCIBIDA POR USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD RECREO 2 EN DURÁN, ECUADOR, 2020

De mi consideración:

Yo BILLY DUARTE VACA con CI. 0916653009, en calidad de autoridad Director Distrital 09D24 Durán-Salud, manifiesto que conozco y estoy de acuerdo con la propuesta del protocolo de investigación titulado, cuyo investigador principal es : MAYRA ALEJANDRA VERA MACÍAS estudiante del Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo de la Sede Piura en Perú.

Certifico también que se han establecido acuerdos con el investigador para garantizar la **confidencialidad** de los datos de los usuarios externos, en relación con los registros médicos o fuentes de información a los que se autorice su acceso. El mismo que se llevará a cabo la tesis de Investigación en el Distrito 09D24 Durán-Salud en el Centro de Salud Recreo 2.

Atentamente.

  
Dr. Billy Duarte Vaca  
Director Distrital 09D24 DURAN-SALUD  
Correo electrónico institucional: Billy.duarte@saludzona8.gob.ec

## Anexo 7. Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO VERBAL



**Título: Calidad de Atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del centro de salud Recreo 2, Durán – Ecuador, 2020**

**Investigadora principal: Br. Mayra Alejandra Vera Macías**

#### Estimado(a) Señor(a):

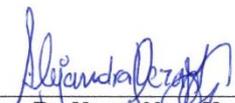
Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Calidad de Atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del centro de salud Recreo 2, Durán – Ecuador, 2020». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención de laboratorio y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico [upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de emergencia de las instalaciones del Hospital Cayetano Heredia, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes. Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

#### Declaración de la Investigadora:

Yo, Br. Mayra Alejandra Vera Macías, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

  
Br. Mayra Vera Macías

Ecuador 30/05/2020

Anexo 8. Fotos del trabajo de campo



