



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención en  
un centro de salud de Los Olivos, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Mori Perez, Karim (ORCID: 0000-0003-3681-9125)

**ASESOR:**

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres Armando y Maxi, que me dieron la vida e inculcaron valores como la perseverancia, esfuerzo y dedicación para lograr mis metas.

A mis esposo e hijos Mariana y Adriano, por ser mi motivación para lograr culminar con éxito esta maestría.

## **Agradecimiento**

A mi familia, esposo e hijos por su paciencia, comprensión y apoyo durante la maestría y el avance del presente estudio.

A los docentes de la Universidad César Vallejo que me brindaron todos sus conocimientos y enseñanzas durante toda la maestría y en especial a mi asesor Mg. Morán Requena, Hugo Samuel, por su dedicación.

A las autoridades y personal de la institución, por su apoyo y colaboración durante la ejecución de esta investigación

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índices de gráficos y figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.MÉTODOLÓGÍA.....	13
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 .	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable eficiencia en los resultados de laboratorio y dimensiones.....	21
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención y dimensiones .....	21
Tabla 3 Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y la calidad de atención .....	23
Tabla 4 Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y la fiabilidad .....	24
Tabla 5 Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y la seguridad.....	25
Tabla 6 Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y la capacidad de respuesta .....	26
Tabla 7 Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y la empatía .....	27
Tabla 8 Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y los elementos tangibles .....	28

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Esquema del diseño.....	13
----------------------------------	----

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la eficiencia en los resultados de laboratorio con la calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021. Por ello propongo una investigación de tipo básica enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental, correlacional y transversal. La población fue de 80 usuarios y la muestra de 67 participantes. La técnica usada es la encuesta y el instrumento de recolección son dos cuestionarios con escala de Likert, uno para medir la eficiencia en los resultados de laboratorio y otra para calidad de atención. Los resultados en el análisis descriptivo fueron: el 70.1% de los participantes del cuestionario de la variable eficiencia en los resultados de laboratorio percibieron un nivel alto, 28.4 % medio y 1.5% bajo. En lo que respecta a la variable calidad de atención el 70.1% percibieron un nivel bueno, el 26.9% regular y 3% malo. El análisis inferencial muestra que el valor del coeficiente de correlación es  $0.780^{**}$ , lo cual determina que existe una correlación positiva considerable. Se concluye que existe una correlación significativa entre la eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención.

**Palabras clave:** eficiencia, resultados de laboratorio, calidad de atención.

## **Abstract**

This research aims to analyze the relationship between efficiency in laboratory results and quality of care in a health center in Los Olivos, 2021. For this reason I propose a basic research quantitative approach, descriptive, non-experimental, correlational design and transversal. The population consisted of 80 users and the sample of 67 participants. The technique used is the survey and the collection instrument is two questionnaires with a Likert scale, one to measure the efficiency of laboratory results and the other for quality of care. The results in the descriptive analysis were: 70.1% of the participants in the questionnaire for the efficiency variable in laboratory results perceived a high level, 28.4% medium and 1.5% low. Regarding the quality of care variable, 70.1% perceived a good level, 26.9% regular and 3% bad. Inferential analysis shows that the value of the correlation coefficient is 780 \*\*, which determines that there is a considerable positive correlation. It is concluded that there is a significant correlation between efficiency in laboratory results and quality of care.

Keywords: efficiency, laboratory results, quality of care.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a nivel mundial las entidades prestadoras de servicios sanitarios son uno de los sectores que tienen más actividades y gastos públicos, sobre todo en los países en desarrollo, los cuales para lograr eficiencia y calidad en sus instituciones de salud destinan un gran porcentaje de gasto público. De este modo, para la valoración tanto de la eficiencia como la eficacia en el primer nivel de atención en el sector público se tomaron diferentes puntos teóricos de los servicios de salud, según la conceptualización de organismos internacionales, teniendo en cuenta sus características principales tales como: accesibilidad, coordinación, integralidad y longitudinalidad. En este sentido, la evaluación se tomó en cuenta como un instrumento para decidir acciones, teniendo presente los escasos recursos y la significancia que representa disminuir los gastos. Al evaluar la eficiencia y eficacia desde diferentes aspectos se buscó hacer un uso racional y óptimo de recursos con la finalidad de que la institución logre tanto sus objetivos como metas trazadas (Calvo, 2018).

En Sudamérica, consideraron que el nivel en que se logra los objetivos de una institución viene a ser la eficacia, y guarda una relación significativa con la calidad que el usuario siente que ha recibido durante su atención, es por esto, la importancia de la medición y determinación adecuada en las empresas prestadoras de salud, donde lograr la satisfacción del usuario, parientes y demás involucrados es señal del éxito. Es así, que se llevaron a cabo investigaciones para conocer todo acerca de la medición de la eficacia, en donde ha sido necesario buscar la mayor información posible acerca de investigaciones realizadas, determinando su complejidad e integralidad, enfocándose a indicadores que estén vinculados con el bienestar físico, mental y social, que deben ser garantizados por los sistemas de salud (Byron, 2017). En países de bajos y de medianos ingresos, el sector salud logró muchas mejoras, pero los grandes cambios, las expectativas sociales y los objetivos cada vez más exigentes elevan los estándares necesarios. Es por ello, imperante que los servicios que brindan atención en salud tengan altos rangos de calidad y que brinden una atención óptima, conservando o mejorando la salud, que sean confiables e inspiren respeto, y sean capaces de cubrir lo que requiere la población, teniendo en cuenta que el derecho humano a la salud no tiene sentido

si no existe una atención médica de calidad (Kruk, 2018). Por otro lado, Herrera et al. (2020) refiere que en los países de Latinoamérica el gasto que efectúan en los servicios sanitarios está asociado íntimamente con los indicadores de salud pública, entre ellos podemos destacar la perspectiva de vida y los porcentajes de tasas de sobrevivencia de los infantes, lo cual llevó a determinar que esta asociación existente es una forma de cuantificar la eficiencia en el servicio sanitario de cada nación.

En Perú, los hospitales representativos del Ministerio de Salud que atienden a pacientes con enfermedades complejas, tienen lamentablemente una realidad que está muy lejana a los estándares de calidad sugeridos, considerando que una atención de calidad, encierra el buen trato, calidez y humanismo; además de resolutivez y recursos adecuados. Por el contrario, estas instituciones al ser evaluadas presentaron múltiples deficiencias en su capacidad resolutivez, ya que no contaban con equipos y metodología diagnóstica adecuada, los insumos y medicamentos no son suficientes, y falta de recursos humanos. Por lo que es necesario, tomar medidas urgentes respecto a la infraestructura y capacidad resolutivez tanto para el diagnóstico como para el tratamiento, para lograr una asistencia de calidad y por otro lado se debe convocar a concursos públicos con el fin de captar gestores idóneos con ejercicio meritocrático (Soto, 2019). Por otro lado, la Contraloría General de la República (2018) con el fin de cooperar para la utilización adecuada de recursos del Estado y la mejora de prestación servicios de salud públicos, realizó un Operativo de control llamado “Por una salud de calidad”, en el cual inspeccionó a diferentes instituciones prestadoras de salud de 2do. y 3er. nivel tanto del MINSA como ESSALUD, Gobiernos Regionales, Fuerzas Armadas y Policía Nacional, cuyo resultado fue la identificación de un alto grado de incumplimiento de normas técnicas tanto en los servicios de consulta externa, farmacia, laboratorio, emergencia, rayos x, lo que da como resultado una atención inadecuada en el sector salud. Se observaron deficiencias a nivel de hora de atención, accesibilidad, equipos inadecuados, malas prácticas de almacenamiento, sobre stock de medicamentos y bajo stock de otros, recursos humanos insuficientes, entre otros.

A continuación, se expone el problema general: ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021? Y los problemas específicos: a) ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la fiabilidad en un centro de salud de Los Olivos, 2021? b) ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la seguridad en un centro de salud de Los Olivos, 2021? c) ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la capacidad de respuesta en un centro de salud de Los Olivos, 2021? d) ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la empatía en un centro de salud de Los Olivos, 2021? e) ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con los elementos tangibles en un centro de salud de Los Olivos, 2021?

La investigación se justifica de forma teórica, ya que permitió recolectar información importante sobre los conceptos de eficiencia y su asociación con la calidad de atención, lo que permitirá tomar medidas correctivas para brindar un servicio con altos niveles de calidad en la que el paciente quede complacido con la atención brindada. Por otro lado, en la justificación práctica, el estudio efectuado sobre el problema planteado contribuirá a implementar estrategias, medidas correctivas y planes de mejora para que la entrega de resultados de laboratorio sea eficiente y que el paciente perciba una atención de calidad. En lo que respecta a la justificación social, el estudio contribuirá a precisar los factores que ayudan a lograr un servicio de salud de calidad, optimizando los procesos de laboratorio en la que la entrega de resultados sea rápida y eficiente, accesible para toda la población y que mejore la calidad de vida y supervivencia de esta.

A continuación, se plantea el objetivo general de la investigación: Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021. Y los objetivos específicos son: a) Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la fiabilidad en un centro de salud de Los Olivos, 2021. b) Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la seguridad en un centro de salud de Los Olivos, 2021. c) Analizar de qué

manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la capacidad de respuesta un centro de salud de Los Olivos, 2021. d) Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la empatía en un centro de salud de Los Olivos, 2021. e) Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con los elementos tangibles en un centro de salud de Los Olivos, 2021.

Se plantea la siguiente hipótesis general: La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021. Y las hipótesis específicas: a) La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la fiabilidad en un centro de salud de Los Olivos, 2021. b) La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la seguridad en un centro de salud de Los Olivos, 2021. c) La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en un centro de salud de Los Olivos, 2021. d) La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la empatía en un centro de salud de Los Olivos, 2021. e) La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con los elementos tangibles en un centro de salud de Los Olivos, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, Chinga y Vargas (2020) en su estudio planteó como objetivo precisar la eficiencia de las pruebas de laboratorio en los servicios de emergencia hospitalario. La metodología fue de enfoque cuantitativo, documental, tipo bibliográfica, evaluando datos científicos relacionados a las palabras claves. Los resultados encontrados fueron que más del 67% de los resultados de exámenes del servicio de laboratorio eran ineficientes y no están de acuerdo a los diagnósticos de las enfermedades expuestas y además se refleja que el gasto al año que se da por los exámenes de laboratorio en las áreas de emergencia asciende alrededor del 30 % del presupuesto en salud anual. Es así, que teniendo en cuenta que uno de los indicadores de eficiencia es el tiempo de estancia de los pacientes y está ligado con el tiempo de entrega de los exámenes de laboratorio, se hace imprescindible disminuir la cantidad de pruebas que no sean eficaces para que la respuesta del laboratorio sea rápida y eficiente, logrando así un diagnóstico y tratamiento adecuado. Se concluye, que en Ecuador el servicio de salud público ha empeorado e incluso hay un incremento en la ineficiencia de los exámenes de laboratorio, que no son confiables lo cual guarda asociación significativa con una deficiente calidad de asistencia en el servicio por no contar con suficientes recursos.

Vera (2019) en su estudio planteó como objetivo identificar como altera la calidad de atención en la satisfacción del paciente de las áreas de emergencia y consulta externa, respecto a las prestaciones que brinda el laboratorio clínico y departamento de Imágenes en el Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, mediante el uso de una encuesta que midió la satisfacción del paciente frente a la asistencia en los mencionados servicios, donde se evaluó aspectos de calidad asistencial, información e instalaciones, oportunidad de atención donde se hizo una comparación estadística. Los resultados obtenidos fueron que el servicio de laboratorio tuvo los resultados positivos más altos, siendo la indicación sobre las obligaciones y atribuciones del paciente y el período de estancia para la atención las categorías con menos porcentaje de satisfacción. Se concluye que los pacientes que hacen uso de estos

servicios manifiestan estar más satisfechos en el servicio de laboratorio que en el de imágenes, teniendo que la confidencialidad en el proceso y resultados adecuados son los puntos más altos de satisfacción.

Franco et al. (2019) en su estudio planteó como objetivo analizar la eficiencia en el gasto sanitario de los nuevos modelos de gestión de hospitales en Madrid, en comparación con las gestiones comunes, con el fin de determinar la organización que brinde resultados eficientes y sostenibles. La metodología usada fue el análisis envolvente de datos, en los cuales se realiza una evaluación de 7 entidades hospitalarias que están bajo régimen de gestión nueva y 11 entidades de salud del estado con gestión tradicional. Los resultados que se obtuvieron fueron que la mayor eficiencia se encuentra en las entidades hospitalarias que se rigen bajo modelos de gestión nueva, algunos hasta con más del 85%. En lo que respecta a la eficiencia media el porcentaje más bajo fue el de gestión tradicional con un 53.3%. Se concluye que se observa una mayor eficiencia en las entidades que están bajo régimen de nuevos modelos de gestión.

Fariño (2018) en su artículo satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud del Milagro planteó como objetivo identificar cual es la relación entre la calidad de la asistencia que se presta y la satisfacción del paciente en la atención primaria. La metodología usada es transversal, descriptiva, con enfoque cuantitativo, y se usó el modelo SERVQUAL. Como resultado se tuvo que el 77 % de los pacientes atendidos se encuentra satisfecho con la infraestructura del establecimiento y con los equipos con los que cuenta, un 81 % está complacido con la asistencia que brinda el equipo de salud, y el 80 % está de acuerdo con la cantidad de las camillas. Concluyó que el valor obtenido en lo que respecta a relación entre las variables es medio.

Mendoza et al. (2017) en su artículo planteó como objetivo evaluar la eficiencia en la calidad del servicio de las entidades promotoras de salud del régimen subsidiado colombiano. En la metodología se hizo un estudio basado en el modelo enunciado por Charnes, Cooper y Rhodes, se realizó un estudio descriptivo retrospectivo. Los resultados indican que 14 de las 22 instituciones de salud analizadas cuentan con una eficiencia mayor al 90%. Se concluye que dichas

instituciones de salud, que son parte del régimen subsidiado, a pesar que presentan un adecuado rendimiento, se determinó que el sector salud de Colombia está en crisis ya que la eficiencia promedio no superó el 70%.

Torres et al. (2017) en su artículo planteó como objetivo evaluar la calidad de la atención en el Servicio de Medicina de Familia del Centro de Atención Médico Integral de la Universidad de Los Andes, teniendo presente aspectos como la estructura, proceso, resultados e impacto. La metodología fue investigación evaluativa, transversal y de campo. Se utilizaron 3 instrumentos: calidad de asistencia, satisfacción del trabajador que presta la asistencia y satisfacción del usuario. Se obtuvo como resultado: que la calidad de asistencia fue regular ya que se encontraron diferentes dificultades como es a nivel de información, equipos y prevención. Por otro lado, se pudo identificar que se obtuvo una valoración baja en lo que respecta a factores como el rendimiento, la utilización y la concentración; y la ejecución tuvo como resultado un nivel medio. Del mismo modo, se evidenció que el nivel de satisfacción durante una atención tuvo un porcentaje de 95.2%. Se concluyó que, aunque la satisfacción del usuario tuvo un valor excelente y la del personal de salud tuvo un valor bueno, el aspecto de la calidad de la asistencia brindada obtuvo un valor regular, por tal motivo se han propuesto planes y estrategias de mejora.

En los antecedentes nacionales, García (2019) en su investigación planteó como objetivo determinar si existe una significativa relación entre la eficiencia en la atención hospitalaria y los costos generados por el área de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. EsSalud. 2014-2018. La metodología fue descriptiva, observacional, cuantitativo, retrospectiva, correlacional y transversal. Se recolectaron datos del área de emergencia, informática y tesorería, y en Excel se procesaron los datos, realizándose evaluaciones estadísticas para medir la correlación y aplicar con una significancia de 95%. Se llegó a la conclusión que hay una asociación directa entre la estancia en el hospital, producción hospitalaria y costos originados, y además existe relación inversa entre los costos originados y la eficiencia.

Gomez (2017) en su artículo calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016 planteó como objetivo analizar los aspectos relacionados a la calidad en la atención de un servicio de salud. La metodología es tipo transversal, usando una muestra de 305 usuarios en los cuales se hizo uso de la encuesta de SERVQUAL modificado. Donde se analizaron agentes como la edad, sexo, clase de paciente o la condición del encuestado y nivel de instrucción. Los resultados fueron que la satisfacción general encontrada durante la atención fue de 72,9%. Se concluyó que el resultado de la satisfacción general frente a la calidad de atención tuvo un valor elevado, en el que las dimensiones tanto de empatía como seguridad graficaron el mayor valor.

Benites et al. (2021) planteó como objetivo determinar los factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. La metodología fue de un estudio descriptivo, y usó una encuesta basado en el modelo SERVQUAL de 22 ítems de 210 pacientes que fueron atendidos en 2 establecimientos de salud del Santa. El análisis se realizó en relación a datos hallados, para establecer si las dimensiones de calidad presentan una diferencia en 2 instituciones evaluadas. Se usó la correlación bivariada de Pearson para identificar la asociación entre los diversos aspectos y la calidad. Los resultados fueron: en lo que se refiere al establecimiento La Caleta se halló un nivel de calidad elevado y en el establecimiento Eleazar Guzmán Barrón un nivel medio. Además, se evidenció que en esta última institución hay una significativa relación entre la calidad de asistencia y el tipo de paciente. Se concluyó que la calidad varía entre los diferentes hospitales públicos dependiendo del tipo de paciente.

En la tesis realizada por Calderón (2018) se planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad, Tacna. La metodología utilizada fue correlacional, no experimental, aplicada y de enfoque cuantitativo. Se usa un cuestionario adaptado SERVQUAL de satisfacción y uno elaborado por el mismo autor, con una muestra de 227 pacientes, en los cuales se analizaron la calidad de atención teniendo en cuenta sus dimensiones. Los

resultados obtenidos fueron una satisfacción global de 97.5%, dónde aspectos tangibles y seguridad fueron las dimensiones con porcentajes más elevados; y la sensación de buena calidad que tuvo el usuario fue del 71.6%. Se concluyó que el grado de satisfacción del usuario guarda asociación con la calidad de asistencia y sus dimensiones.

Jorge (2018) en su tesis la gestión eficiente de la atención primaria de salud en el primer nivel de atención y su impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios: Caso EsSalud, planteó como objetivo analizar si el tipo de atención primaria en salud utilizado en el policlínico en mención, comparado con el de otras entidades prestadoras de salud del mismo nivel, logran mejorar la satisfacción del usuario, y si es así ver la opción de implementarlo en otros centros de EsSalud. La metodología fue una investigación cualitativa y cuantitativa, la cual permitió hacer una comparación de la satisfacción del usuario en este establecimiento comparado con otros del mismo nivel. Se concluyó que en el establecimiento que se usa el modelo de gestión de atención primaria si existe una mejora en la calidad ofrecida que el paciente percibe, teniendo en cuenta que las variables evaluadas fueron la atención tanto médica como no médica, entrega de medicamentos y accesibilidad de citas.

Ortiz (2019) en su investigación planteó como objetivo determinar la relación significativa que existe entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán. La metodología fue descriptiva, correlacional. La muestra fue de 80 participantes en los que se realizó una encuesta SERVQUAL y otra adicional basado en las dimensiones. Los resultados encontrados fueron que: el 76.6% de los usuarios que contestaron las encuestas están satisfechos, más del 17% muy satisfecho, 4.7% son indiferentes y 1.6% insatisfecho. Teniendo que lo que percibe el paciente es una calidad de asistencia buena. Se concluyó afirmando que existe una asociación entre la satisfacción del paciente que hace uso del laboratorio y la calidad de atención.

Las teorías que fundamentan la evaluación de la eficiencia son: a) teoría clásica de la administración que simplificó la denominación de la eficiencia, ya que

evaluó cómo incrementar el rendimiento y reducir los costos en cada servicio de una organización, mediante la programación de la producción con una asignación de recursos que sea razonable, además reguló los ingresos de acuerdo a la diferencia existente entre los costes de producción y el valor de mercado. Es así, que el indicador de eficiencia se mide por la relación que existe entre las ventajas que pueda tener la institución y el costo de producción. b) en la teoría moderna de la administración el enfoque de la eficiencia global se ha venido manejando desde hace muchos años, sobre todo desde el punto de la teoría general de sistemas, donde para la evaluación de la eficiencia global se toma en cuenta tanto la eficiencia externa como interna de una organización. c) la teoría de las organizaciones ha optimizado la evaluación de la eficiencia, analizando la conducta de las organizaciones en lo que respecta a la interrelación con otras instituciones, el mercado y el estado (Martínez, 1997).

En un enfoque basado en procesos para la gestión un resultado se obtiene con mayor eficiencia si tanto las acciones como los recursos se administran como un proceso, teniendo en cuenta que la identificación, conocimiento y administración de los procesos tienen una relación entre ellos y contribuyen a realizar con eficacia y eficiencia las metas trazadas por la organización. Es así, que un proceso de gestión lo primero que se debe hacer es identificar los procesos, luego separar acciones, determinar la forma, secuencia e interacción que debe presentarse entre los procesos, áreas y acciones. Gracias a la identificación de los procesos se puede implementar los diferentes sistemas donde se determinan los elementos necesarios en cada uno como requisitos, factores e impactos en el medio ambiente, riesgos laborales dependiendo de cada servicio, y cada uno está estructurado mediante procesos de gestión en los que está presente la planificación, seguimiento, evaluaciones, toma de decisiones preventivas y de mejora (Peña-Escobio et al., 2011).

En lo que respecta al enfoque hacia la satisfacción de requisitos, se debe tener en cuenta que todos los resultados obtenidos por la institución deben estar orientados a satisfacer las necesidades de los interesados, es por ello, que en toda organización se debe conservar una armonía entre lograr satisfacer a los usuarios

que viene a ser la calidad, proteger los intereses de los colaboradores de la organización que viene a ser seguridad y salud en el trabajo, y la sociedad que vienen a ser proteger el medio ambiente y de otros interesados como son asociados, financistas, proveedores, organismos superiores, y demás (Peña-Escobio et al., 2011).

En lo que respecta a las definiciones de la variable eficiencia, Chiavenato (2004) sostuvo que la eficiencia es la competencia mediante la cual se logra el objetivo principal que es realizar las acciones necesarias para lograr lo mejor en la institución usando de manera adecuada los recursos disponibles. Samuelson y Nordhaus (2002) señalaron que la eficiencia viene a ser el uso de recursos disponibles de la sociedad que son utilizados de la manera más óptima posible. Sander (1989) formuló que la eficiencia es la perspectiva económica en la que mediante la inteligencia administrativa se logran los mejores resultados con el mínimo de tiempo, energía y recursos. Kotler (1999) refirió que la eficiencia consiste en lograr resultados deseados al menor costo posible. La Real Academia Española (2018) refirió que la eficiencia viene a ser la aptitud de poder disponer de alguien o de algo para lograr un resultado definido.

En dimensiones de la variable eficiencia García (2019) tuvo en cuenta los siguientes indicadores de la eficiencia en atención hospitalaria: a) hora/médico; b) número de consultas externas en medicina general; b) número total de atenciones en tópicos de emergencias; c) número de Indicadores de calidad donde se incluye la estancia hospitalaria, número de fallecimientos y prioridades de atención.

Entre las definiciones de la variable calidad, Deming (1986) señaló que la calidad radica en poder lograr que las necesidades y lo que el paciente espera recibir sea medible y cuantificable, es así que es la herramienta que permitirá crear productos que logran satisfacer al cliente y son accesibles económicamente para ellos. Crosby (1994) incluyó la dimensión humana a la gestión de calidad y señaló que la calidad es el cumplimiento de todos los requisitos, en los que se incluyó la prevención, además no existe defectos y se mide mediante el cumplimiento de requisitos. Por su lado, Ishikawa (1997) estimó que para conseguir la calidad total es necesario obtener un producto económico, útil y que satisfaga las necesidades

del usuario, considerando que la calidad viene a reflejarse en el agrado que el usuario puede percibir. Hernández (2011) situó a la calidad como parte de un plan de responsabilidad social en donde toda actividad realizada busca proteger el medio ambiente y la sociedad y además logra servicios que agraden a los pacientes.

En lo que se refiere a las dimensiones de calidad, Parasuraman et al. (1985) distinguió cinco dimensiones que evalúan la calidad durante un servicio prestado las cuales vienen a ser: a) elementos tangibles, que son los equipamientos, personal que presta el servicio y todos los elementos físicos que facilitan el servicio. b) fiabilidad, que es la destreza en la que se logra desempeñar el servicio ofrecido tal cual y con formalidad; c) sensibilidad, que es la predisposición y buena voluntad del personal que brinda el servicio para asistir a los pacientes y brindar una atención en un tiempo óptimo; d) aseguramiento, aquí se incluye el nivel cognitivo y la gentileza con la que los empleados brindan el servicio y sus destrezas para lograr que el usuario confíe en él; e) empatía, que viene a ser la atención y cuidado personalizado que la institución brinda.

Respecto a la epistemología, teniendo en cuenta el análisis hecho por León y Pérez, la presente investigación se justifica en el patrón epistemológico positivista, en la que los autores antes mencionados refirieron que una investigación resalta cuando su punto de vista se focaliza en una realidad que es objetiva y se desarrolla en relación a las leyes empíricas de los fenómenos naturales. Del mismo modo, los autores sostuvieron que el investigador experto debe ser imparcial, para que sea capaz de realizar una investigación que sea confiable y además sugirieron que, en un estudio cuantitativo, en lo que se refiere a la recolección y análisis de datos mediante los instrumentos de evaluación estadística, tienen que perseguir los criterios objetivos y no flexibles, lo cual dará como resultado una investigación que sea realista y autónoma (Leon y Perez, 2019).

### III. METODOLOGÍA

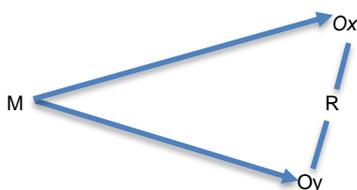
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, la cual también es conocida como investigación pura, ya que busca enriquecer y obtener nuevos conocimientos, es esencial para desarrollar la ciencia y sirve como base de la investigación aplicada (García, 2017).

Se utilizó el método hipotético-deductivo, donde la indagación científica está centrada en el planteamiento de una legislación universal, la cual resulta de especulaciones, y determina aspectos iniciales importantes que servirán como base para la formulación de nuevos conceptos (Chanto, 2008).

El diseño de investigación es descriptivo, no experimental, correlacional y transversal. Es descriptiva, también llamada estadística, en la que se busca obtener nuevos conceptos en el que se describe determinada situación que ya existe, se evalúa su periodicidad e impacto. Es no experimental, ya que en ella no se maniobran las variables, se observan los acontecimientos ya existentes en su hábitat cotidiano para luego evaluarlos, es sistemática y empírica. Es correlacional, ya que se estudia estadísticamente la asociación que pueda existir entre las variables, sin la necesidad de determinar causa-efecto. Es transversal, ya que se recogió información en un único tiempo con el objetivo de reseñar y evaluar la asociación entre las variables (Rodríguez, 2020).

**Figura 1**  
*Esquema del diseño*



Dónde:  
Ox Valor de variable independiente  
Oy Valor de variable dependiente  
R Relación entre variables

Esta indagación se sustenta en el enfoque cuantitativo, ya que es una investigación sistemática y empírica de un acontecimiento en el que se usaron instrumentos estadísticos (Rodríguez, 2020).

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

#### **Variable X: Eficiencia en los resultados de laboratorio**

- ***Definición conceptual***

La eficiencia en el sistema de salud es lograr obtener resultados con los mayores beneficios posibles con un menor uso de recursos, es así que, para determinado problema de salud, se analizan diferentes alternativas de solución, se evalúan los costos y resultados con el fin de llegar a la eficiencia a un menor costo (Quintero et al., 2020).

- ***Definición operacional***

La medición de la variable eficiencia, se realizó a través del uso de un cuestionario con 16 ítems en los que distribuyeron sus dimensiones: producto, recurso humano, equipamiento y optimización (Castro, 2020).

- ***Indicadores***

#### Producto

- Proceso de entrega de resultados.
- Tiempo de entrega de resultados.
- Tiempo de espera para la atención.
- Resultados óptimos.

#### Recurso humano

- Identificación del personal con los objetivos.
- Motivación de personal.

- Capacitación del personal.
- Interrelación del personal.

#### Equipamiento

- Equipos biomédicos.
- Instrumental de laboratorio.
- Insumos suficientes.
- Reactivos de laboratorio.

#### Optimización

- Confiability en el personal de laboratorio.
- Resolución de problemas.
- Procesos de prueba que garanticen resultados óptimos.
- Toma de decisiones.

- ***Escala de medición***

Mediante una escala ordinal, escala de Likert, con 5 niveles: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre

#### ***Variable Y: Calidad de atención***

- ***Definición conceptual***

La calidad de atención es el nivel con el que los sistemas de salud logran obtener resultados óptimos para la atención de la población, justificado con datos probatorios. Es así, que aquí se incluye tanto la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, y se debe tener en cuenta que la calidad se puede evaluar y adoptar medidas de mejora donde la prestación del servicio se enfoque a cubrir lo que el paciente requiera (Organización Mundial de la Salud, 2020).

- **Definición operacional**

La medición de la variable calidad de atención se realizó mediante un cuestionario de 20 ítems en los que se distribuyeron sus 5 dimensiones según modelo SERVQUAL: seguridad, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta (Olivo, 2020).

- **Indicadores**

Fiabilidad

- Atención de acuerdo a su cita programada.
- Equidad en la atención.
- Atención sin equivocaciones.
- Proceso de reclamos óptimo.

Seguridad

- Respeto a la intimidad del paciente.
- Análisis metódico de la orden de laboratorio.
- Dedicación de tiempo adecuado para resolver dudas de los usuarios.
- Personal de laboratorio estimula a confiar en él.

Capacidad de respuesta

- Atención pronta en tiempos esperados.
- Solución rápida a inconvenientes suscitados.
- Personal se esmera en atenderlo de forma rápida.
- Toma de decisiones adecuadas.

Empatía

- Trato cortés durante la atención.
- Personal se identifica con el usuario y resuelve sus dudas.
- Personal orienta adecuadamente al usuario.

-Personal es capaz de respetar las opiniones del usuario.

#### Elementos tangibles

-Señalización óptima para ubicar el laboratorio.

-Uso adecuado de equipo de protección personal.

-Ambiente oportuno para la toma de muestras.

-Equipamiento óptimo para la toma de muestras.

- **Escala de medición**

Mediante una escala ordinal, escala de Likert, donde se tiene en cuenta 5 niveles: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** se refiere al universo el cual es materia de estudio, aquí debemos cuestionarnos qué elementos o acontecimientos son los que se deben investigar. La población debe tener cualidades en común y coincidir tanto el contenido, el tiempo y lugar, es por ello importante determinar correctamente quiénes serán parte de la población con el fin de analizar su problemática y buscar opciones de solución (Babativa, 2017). El presente estudio tuvo como población a los pacientes que usaron el servicio de laboratorio que son 80 usuarios.

- **Criterios de inclusión:** Usuarios que se atendieron en el área de laboratorio en edad de 18 a 70 años, sexo masculino y femenino, que no tengan ninguna alteración mental y que aceptaron participar en los cuestionarios.

- **Criterios de exclusión:** Usuarios menores de 18 años y mayores de 70 años, que tengan algún trastorno mental y que no aceptaron participar en la encuesta.

**Muestra:** es un sub grupo de la población. La selección de ella se determina por el campo de acción (Babativa, 2017). En este estudio la muestra calculada constó de 67 participantes (Ver Anexo 3).

**Muestreo:** en el presente estudio la técnica estadística para obtener la muestra fue probabilística, es decir que está relacionado con la probabilidad de un acontecimiento de las cualidades a observar en la investigación científica cuantitativa, está dada al azar y aquí cualquier elemento de la población puede de ser seleccionado para ser incluido dentro de la muestra (Babativa, 2017).

**Unidad de análisis:** usuarios del servicio de laboratorio, que poseen una edad que va de 18 a 70 años, que no tengan ningún trastorno mental y que aceptaron responder a los cuestionarios.

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

#### ***Técnica***

Conjunto de acciones y procedimientos que van a contribuir para que el investigador consiga información con el fin de dar respuestas a su interrogante de estudio (Hernandez y Duana, 2020). En el presente estudio la técnica utilizada para cada variable fue la encuesta.

#### ***Instrumento***

Los instrumentos son patrones que pueden ser usados para registrar tanto encuestas, entrevistas, observaciones, y cuestionarios, los cuales deben ser fiables y tener validez, a fin de aplicarlo a la muestra establecida para la investigación (Babativa, 2017). Para el presente estudio se elaboraron 2 cuestionarios. Para la variable eficiencia se elaboró un cuestionario que consta de 16 ítems, distribuido en 4 dimensiones: producto, recurso humano, equipamiento y optimización. Para la variable calidad de atención se elaboró un cuestionario de medición de acuerdo al modelo SERVQUAL que consta de 20 ítems, en él se tomaron en cuenta las 5 dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuesta (Vizúete, 2021).

## **Validez**

Se relaciona con lo que es verdadero o es próximo a la verdad. Se considera que es válido si no presenta errores. Es así, que para determinar que si una investigación es válida es necesario identificar si hay equivocaciones sistemáticas en el registro y análisis de las variables. En conclusión, se determina que tiene validez si está exento de errores (Villasís-Keever et al., 2018).

En esta investigación, la validez fue evaluada por un juicio de expertos, que estuvo conformado por 3 expertos que evaluaron el cuestionario para cada variable, los cuales determinaron que dichos cuestionarios pueden medir las variables en estudio (Ver Anexo 5).

## **Confiabilidad**

Se considera confiable cuando existe un elevado nivel de validez. Esta expresión se usa sobre todo cuando se están formulando instrumentos o escalas clínicas. Es así, que cuando una escala es reproducible y congruente entonces se considera confiable (Villasís-Keever et al., 2018).

La confiabilidad de los instrumentos que se usaron para recolectar información en la presente indagación tanto para la variable eficiencia en los resultados de laboratorio como para calidad de atención, fueron evaluados en una prueba piloto mediante la estadística de Alfa de Cronbach. En donde se consiguió como resultado un coeficiente de 0.914 y 0.941 respectivamente, lo cual representa un nivel excelente de confiabilidad (Ver Anexo 6).

### **3.5. Procedimientos**

Previamente a la recopilación de datos se hizo las coordinaciones correspondientes con la dirección general de la institución con el fin de obtener las autorizaciones para llevar a cabo el estudio y poder aplicar los cuestionarios en la muestra seleccionada. Es así, que a los usuarios participantes se les informó de que trata el estudio, y de forma voluntaria se les invito a que sean parte de él, firmando un

consentimiento informado. Se hizo uso de cuestionarios en físico, que fueron llenados de manera presencial por un tiempo de 20 minutos por cada participante.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos fueron recopilados por medio de los cuestionarios, estos se organizaron y se diseñó una base de datos que fue procesada mediante el sistema Excel. El análisis descriptivo se llevó a cabo mediante el uso del programa estadístico SPSS25, por medio de gráficos y tablas para las 2 variables de estudio. El análisis inferencial comprendió el uso del programa estadístico SPSS25, donde se ejecutaron pruebas de normalidad a través de Kolgomorov Smirnov, y dependiendo del resultado de este se utilizó el coeficiente correlacional de Pearson o Rho Spearman, para la comprobación de las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

En lo que respecta los aspectos éticos la presente investigación obtuvo una autorización del centro de salud y los participantes firmaron un consentimiento informado donde se pacta la confidencialidad y anonimato de la información recopilada. Del mismo modo en esta investigación se tuvo en cuenta aspectos éticos fundamentales como la autonomía, que viene a ser la capacidad que posee el participante en decidir libre y voluntariamente, la no maleficencia, que se refiere a que la información recopilada de datos solo será utilizada para fines del estudio, la justicia, ya que en el estudio se incluyó sin discriminación de religión, sexo, raza, nivel socioeconómico. Así mismo se tuvo en cuenta el aspecto de beneficencia, ya que los datos recolectados serán utilizados para la mejora del servicio de laboratorio de la institución. Por último, se respetaron los derechos de autor, ya que se hizo uso adecuado de citas y referencias según las Normas APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable eficiencia en los resultados de laboratorio y dimensiones*

Nivel	VI. Eficiencia en los resultados de laboratorio		D1. Producto		D2. Recurso humano		D3. Equipamiento		D4. Optimización	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	47	70.1	44	65.7	52	77.6	41	61.2	47	70.1
Medio	19	28.4	23	34.3	14	20.9	24	35.8	19	28.4
Bajo	1	1.5	0	0	1	1.5	2	3.0	1	1.5
Total	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0

En la tabla 1 podemos apreciar en relación a la variable eficiencia en los servicios de laboratorio, que de los 67 usuarios que participaron en el cuestionario, el 70.1% percibió un nivel alto, el 28.4 % medio y 1.5% bajo. En lo que respecta a sus dimensiones podemos observar que en la dimensión producto, el 65.7 % percibió un nivel alto y el 34.3% medio. En la dimensión recurso humano, el 77.6% percibió un nivel alto, el 20.9 medio y el 1.5% bajo. En la dimensión equipamiento, observamos que el 61.2% percibió un nivel alto, el 35.8% medio y 3% bajo. Por último, en la dimensión optimización, se observa que el 70.1% percibió un nivel alto, el 28.4% medio y 1.5% bajo. Es decir, que el mayor porcentaje de participantes que respondieron al cuestionario percibieron un nivel alto de eficiencia en los resultados de laboratorio, lo que demuestra una buena aceptación por gran parte de los usuarios. En lo que concierne a sus dimensiones, se observa que la dimensión recurso humano, fue la que obtuvo el mayor porcentaje en el nivel alto, por lo cual podemos afirmar que la mayoría de participantes confía en el personal que presta la asistencia en el servicio de laboratorio.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención y dimensiones*

Nivel	VI. Calidad de atención		D5. Fiabilidad		D6. Seguridad		D7. Capacidad de respuesta		D8. Empatía		D9 Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	47	70.1	43	64.2	48	71.6	48	71.6	51	76.1	51	76.1
Regular	18	26.9	23	34.3	17	25.4	13	19.4	13	19.4	15	22.4
Malo	2	3.0	1	1.5	2	3.0	6	9.0	3	4.5	1	1.5
Total	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0

En la tabla 2 observamos que en lo que respecta a la variable calidad de atención de los 67 participantes que respondieron el cuestionario, el 70.1% percibió un nivel bueno, el 26.9% regular y 3% malo. Respecto a sus dimensiones podemos apreciar que en la dimensión fiabilidad, el 64.2% percibió un nivel bueno, 34.3% regular y 1.5% malo. En la dimensión seguridad el 71.6% percibió un nivel bueno, 25.4% regular y 3% malo. En la dimensión capacidad de respuesta el 71.6% percibió un nivel bueno, 19.4% regular y 9% malo. En la dimensión empatía, el 76.1% percibió un nivel bueno, 19.4% regular y el 4.5% malo. En la dimensión elementos tangibles, el 76.1% percibió un nivel bueno, 22.4% regular y 1.5% malo. Es decir, que el mayor porcentaje de participantes que respondieron al cuestionario percibieron un nivel bueno en lo que se refiere a la calidad de atención, lo cual demuestra una buena aceptación por gran parte de los participantes. En lo que se refiere a sus dimensiones, se observa que la dimensión empatía junto con la dimensión elementos tangibles, fueron las que obtuvieron los mayores porcentajes en el nivel alto, por lo que podríamos afirmar que un gran porcentaje de los participantes perciben que hay una atención cordial y una infraestructura adecuada.

## 4.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general

HG La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021.

#### **Tabla 3**

*Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y calidad de atención*

		Eficiencia en los resultados de laboratorio	Calidad de atención
Eficiencia en los resultados de laboratorio	Correlación de Pearson	1	,780**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,780**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

En la Tabla 3 se observa que los resultados de la prueba paramétrica de Pearson muestran que el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis general planteada, es decir, que hay una relación significativa entre las variables eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención. Del mismo modo, muestra que el valor del coeficiente de correlación es 780\*\*, lo cual determina que existe una correlación positiva considerable.

## Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub> La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la fiabilidad en un centro de salud de Los Olivos, 2021.

### **Tabla 4**

*Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y la fiabilidad*

			Eficiencia en los resultados de laboratorio	Fiabilidad
Rho de Spearman	Eficiencia en los resultados de laboratorio	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

En la Tabla 4 se observa que los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman muestran que el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1, es decir, que hay una relación significativa entre las variables eficiencia en los resultados de laboratorio y fiabilidad. Del mismo modo, muestra que el valor del coeficiente de correlación es 665\*\*, lo cual determina que existe una correlación positiva moderada.

## Hipótesis específica 2

H2 La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la seguridad en un centro de salud de Los Olivos, 2021.

### Tabla 5

Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y la seguridad

			Eficiencia en los resultados de laboratorio	Seguridad
Rho de Spearman	Eficiencia en los resultados de laboratorio	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

En la Tabla 5 se observa que los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman muestran que el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2, es decir, que hay una relación significativa entre la eficiencia en los resultados de laboratorio y seguridad. Del mismo modo, muestra que el valor de coeficiente de correlación es 744\*\*, lo cual determina que existe correlación positiva fuerte.

### Hipótesis específica 3

H3 La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en un centro de salud de Los Olivos, 2021.

#### **Tabla 6**

*Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y la capacidad de respuesta*

			Eficiencia en los resultados de laboratorio	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Eficiencia en los resultados de laboratorio	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

En la Tabla 6 se observa que los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman muestran que el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3, es decir que hay una relación significativa entre la eficiencia en los resultados de laboratorio y capacidad de respuesta. Del mismo modo, muestra que el valor de coeficiente de correlación es 637\*\*, lo cual determina que existe una correlación positiva moderada.

#### Hipótesis específica 4

H4 La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la empatía en un centro de salud de Los Olivos, 2021.

#### **Tabla 7**

*Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y la empatía*

			Eficiencia en los resultados de laboratorio	Empatía
Rho de Spearman	Eficiencia en los resultados de laboratorio	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Empatía	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

En la Tabla 7 se observa que los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman muestran que el nivel de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4, es decir que hay una relación significativa entre las variables eficiencia en los resultados de laboratorio y empatía. Del mismo modo, muestra que el valor del coeficiente de correlación es 611\*\*, lo cual determina que existe una correlación positiva moderada.

## Hipótesis específica 5

H<sub>5</sub> La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con los elementos tangibles en un centro de salud de Los Olivos, 2021.

### **Tabla 8**

*Grado de correlación entre la eficiencia de resultados de laboratorio y los elementos tangibles*

			Eficiencia en los resultados de laboratorio	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Eficiencia en los resultados de laboratorio	Coeficiente de correlación	1,000	,530**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,530**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

En la Tabla 8 se observa que los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman muestran que el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5, es decir, que hay una relación significativa entre las variables eficiencia en los resultados de laboratorio y elementos tangibles. Del mismo modo, muestra que el valor del coeficiente de correlación es 530\*\*, lo cual determina que existe una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación en lo que respecta al objetivo general que es analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021, para lo cual se planteó la hipótesis general en la que se enuncia que la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la calidad de atención, apreciamos que de acuerdo a los resultados de la tabla 3, el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se determina que existe una correlación positiva considerable entre las variables, tal como se observa en el estudio de Chinga y Vargas (2020), en el que concluye que hay un incremento en la ineficiencia de exámenes de laboratorio lo cual se relaciona significativamente con la mala calidad de atención, por lo cual podemos afirmar que mientras más eficiente sea el servicio brindado mejor será la calidad de atención. Así mismo, también teniendo en cuenta la teoría de Ishikawa (1997) quien refiere que para lograr la calidad total es necesario un producto económico y útil que logre satisfacer las necesidades del usuario, podríamos decir que según los resultados hallados en el centro de salud en el cual se realizó la investigación, según la percepción del usuario se logra cumplir en gran porcentaje los estándares de calidad lo cual está relacionado con la eficiencia en el servicio prestado, logrando satisfacer sus necesidades en gran medida.

En lo que se refiere al objetivo específico 1, que es analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la fiabilidad, para lo cual se planteó la hipótesis específica 1 en la que se enuncia que la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la fiabilidad, apreciamos que según los resultados de la tabla 4, el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se determina que existe una correlación positiva moderada, y tomando en cuenta los resultados obtenidos en el análisis descriptivo en el que la dimensión fiabilidad obtuvo que solo el 64.2% de los usuarios que respondieron el cuestionario perciben un nivel bueno y contrastado con la teoría enunciada por Parasuraman et al. (1985) donde distinguió a la fiabilidad como la destreza con la que se logra desempeñar el servicio ofrecido tal cual, nos lleva a determinar que es necesario tomar medidas para lograr mejoras en este aspecto, en donde se brinde una atención de calidad de acuerdo a lo programado, sin

equivocaciones y con un óptimo proceso de atención al usuario. Asimismo, los resultados obtenidos contrastados con los de Ortiz (2019) en su estudio sobre la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del área de laboratorio de un centro de atención primaria, en donde concluye que existe una asociación entre la satisfacción del paciente que hace uso del laboratorio y la calidad de atención, nos lleva a afirmar que al brindar una atención con niveles buenos de calidad de atención en sus diferentes dimensiones, logrará satisfacer a los pacientes que hacen uso del mencionado servicio.

En lo que se refiere al objetivo específico 2, que es analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la dimensión seguridad, para lo cual se planteó la hipótesis específica 2 en la que se enuncia que la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la seguridad, apreciamos que según los resultados de la tabla 5, el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se determina que existe una correlación positiva fuerte, y por los resultados obtenidos del análisis descriptivo en el presente estudio en el que se halla que el 71.6% de los participantes que respondieron el cuestionario perciben un nivel bueno en lo que respecta a esta dimensión, es por ello que podemos determinar que los usuarios confían, se sienten respetados y bien orientados por el personal que brinda el servicio, lo cual guarda concordancia con el estudio realizado por Gomez (2017) donde la satisfacción general y la calidad de atención tuvo un valor elevado, en el que una de las dimensiones que tuvo mayor valor fue la seguridad, Por consiguiente, podemos determinar que para lograr una calidad en la atención a nivel de la dimensión seguridad es importante la eficiencia de los resultados de laboratorio y así se logrará que el paciente quede satisfecho con la asistencia brindada.

En lo que se refiere al objetivo específico 3, que es analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la capacidad de respuesta, para lo cual se planteó la hipótesis específica 3 en la que se enuncia que la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta, apreciamos que según los resultados obtenidos en la tabla 6, el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se determina que existe una correlación positiva moderada, y según los resultados

hallados en el análisis descriptivo, los cuales fueron que un 71.6 % de los usuarios que respondieron el cuestionario perciben un nivel bueno a nivel de capacidad de respuesta, logrando acercarse más a una atención de calidad, lo cual se relaciona con lo que refiere Soto (2019), donde afirma que es necesario realizar acciones urgentes respecto a la capacidad resolutoria de un establecimiento sanitario, para así lograr una calidad en la atención brindada, ya que en una evaluación a las principales entidades prestadoras de salud en Perú, se detectaron muchas deficiencias entre ellas la capacidad de respuesta, que según el Ministerio de Salud MINSA (2012) viene a ser la predisposición que tiene la institución de brindar al usuario una atención oportuna, rápida y con los estándares de calidad.

En lo que se refiere al objetivo específico 4, que es analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la empatía, para lo cual se planteó la hipótesis específica 4 en la que se enuncia que la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la empatía, apreciamos que según los resultados obtenidos en la tabla 7, el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se determina que existe una correlación positiva moderada, lo cual relacionado con la teoría de Parasuraman et al. (1985) en el que la empatía, viene a ser la atención y cuidado personalizado que el personal del establecimiento de salud brinda al usuario, y según los resultados obtenidos en el análisis descriptivo en la presente investigación en la que un 76.1% de los participantes que respondieron al cuestionario percibieron un nivel bueno en lo que se refiere a la dimensión empatía, podemos definir que en la atención se brinda un trato cortés, orientación adecuada, respeto e identificación con el usuario, representando un factor importante para lograr una atención de calidad y que el usuario confíe en el personal que lo atiende, coincidiendo así con los resultados obtenidos por Gómez (2017) en su artículo calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa donde planteó como objetivo analizar los aspectos relacionados a la calidad en la atención donde se halló que la calidad de atención tuvo un valor alto, en el que las dimensión empatía grafico un valor elevado. A diferencia de ello, Almeida y Torres (2020) quien refiere que la calidad en la prestación sanitaria es un aspecto medible, el cual es determinante para la conducción de la organización y cumplimiento de metas, en su investigación calidad en la prestación de servicios de salud, en un Hospital de Colombia, tiene como

resultado que la mayoría de los usuarios refieren que cuando reciben su atención no se sienten seguros con ella, no reciben un buen trato, ni explicación ni orientación por parte del personal y no consideran confiable el servicio, lo cual determina que no se da una atención de calidad ni se cumple las metas institucionales.

En lo que se refiere al objetivo específico 5, que es analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con los elementos tangibles, para lo cual se planteó la hipótesis específica 5 en la que se enuncia que la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con los elementos tangibles, apreciamos que según los resultados obtenidos en la tabla 8, el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se determina que existe una correlación positiva moderada, y por los resultados hallados en el análisis descriptivo en la presente investigación, en el que un 76.1% de los participantes que respondieron al cuestionario perciben un nivel bueno respecto a elementos tangibles, calificando como adecuada la infraestructura del servicio, por lo tanto, podríamos afirmar que logran en gran medida una atención adecuada, lo cual está relacionado con satisfacer el requerimiento del paciente, guardando similitud con lo que podemos observar en el estudio realizado por Calderón (2018) en el que busca determinar si existe asociación entre la calidad de asistencia y la satisfacción, en el cual obtiene como resultados una satisfacción global de 97.5%, donde aspectos tangibles y seguridad fueron las dimensiones con porcentajes más elevados; y la sensación de una buena calidad que tuvo el usuario fue del 71.6%. Por lo cual, podríamos afirmar que el grado de satisfacción guarda asociación con la calidad de asistencia y sus dimensiones.

Respecto a la variable eficiencia en los resultados de laboratorio, en el análisis descriptivo se obtuvo como resultados que un 70.1% de los usuarios que respondieron al cuestionario perciben un nivel alto, el 28.4 % como medio y 1.5% como bajo, a diferencia de la investigación hecha por Chinga y Vargas (2020) que en su estudio eficiencia de las pruebas de laboratorio en los servicios de emergencia hospitalario, determinan que existe más del 67% de ineficiencia en los resultados de laboratorio, por una mala calidad de asistencia en el servicio debido a la falta de recursos, lo cual se relaciona con la teoría de Chiavenato (2004) quien afirma que la eficiencia es lograr los objetivos de la organización haciendo uso adecuado de los recursos disponibles en las organizaciones y del mismo modo, la teoría de Kotler

(1999) quien refiere que la eficiencia radica en lograr resultados deseados al menor costo posible, entonces podríamos determinar que la eficiencia es primordial para cumplir las metas de la institución con éxito y que está íntimamente relacionada con la calidad en la asistencia brindada, lo cual se refleja en la satisfacción que el usuario pueda percibir. Es así, que por los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la presente investigación de la variable eficiencia en los resultados de laboratorio donde más del 70% de los participantes perciben un nivel alto, siendo la dimensión de recurso humano la que tiene el mayor porcentaje en el nivel alto, nos lleva a afirmar que los usuarios confían en el personal que brinda el servicio y lo califican como capacitado y motivado para cumplir sus funciones, logrando satisfacer en gran medida los requerimientos del usuario.

Por otro lado, en lo que respecta a la variable calidad de atención, los resultados obtenidos del análisis descriptivo fueron que el 70.1% de los participantes que respondieron el cuestionario calificaron con un nivel bueno, el 26.9% regular y 3% malo, que en comparación con el estudio realizado por Calderón (2018) sobre la relación que existe entre la satisfacción del paciente y la calidad de prestación en el área de laboratorio, tiene resultados similares, ya que reflejan que el 71.6 de participantes tienen la sensación de recibir una buena calidad de atención durante su asistencia al servicio y también se relaciona con la teoría de Deming (1986) en el que señaló que la calidad radica en poder lograr que las necesidades y lo que el paciente espera recibir sea medible, siendo una herramienta que crea productos que logran satisfacer al cliente y son accesibles económicamente para ellos. Lo cual significa según los resultados obtenidos en la presente indagación que se logra satisfacer en gran medida las necesidades del usuario brindándole un servicio de calidad, y que a diferencia del estudio realizado por Torres et al. (2017) donde los resultados obtenidos demuestran que la calidad de la asistencia brindada obtuvo un valor regular, por tal motivo propone planes de mejora y estrategias,

Según Guevara et al. (2020) las investigaciones ubican y delimitan un determinado problema, además mediante ellos se puede recolectar información primordial que llevará a originar hipótesis, las cuales luego serán rechazadas o aceptadas, por lo cual la presente investigación se considera importante ya que identifico la problemática existente en el servicio de laboratorio del centro asistencial,

y gracias a ello se formuló una hipótesis, la cual según los resultados hallados se afirma determinando que existe una asociación significativa entre las variables en estudio, lo cual nos permite identificar aspectos que necesitan corregir e implementar estrategias y planes de mejora, a fin de brindar una atención eficiente y con estándares de calidad que logre satisfacer los requerimientos de los usuarios.

En lo que respecta a las fortalezas de la presente investigación, podemos considerar que, al ser una investigación descriptiva, tal como lo afirma Guevara et al. (2020) permitió recolectar datos de forma eficaz con el fin de analizar resultados y así determinar generalizaciones que nos ayuden a enriquecer los conocimientos ya existentes. Además, al ser de tipo cuantitativa tal como lo menciona Neill et al. (2018) representa una excelente forma de obtener resultados y del mismo modo aprobar o rechazar hipótesis, en la cual se realizan evaluaciones estadísticas que llegan a dar respuestas y que a partir de ellas se generará discusiones y publicaciones auténticas.

Por otro lado, las debilidades del presente estudio, al ser cuantitativa tal como lo refiere Neill et al. (2018), podría no tener el impacto deseado si hay errores en el análisis, además muchas veces, la información obtenida durante la aplicación del instrumento puede estar incompleta o puede ser difícil de recolectar sobre todo si es información personal, es así que en la presente indagación se tuvo que hacer un seguimiento estricto a los participantes durante el llenado de los cuestionarios.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Teniendo en cuenta el objetivos general establecido en el presente estudio y de acuerdo a los resultados hallados, podemos llegar a la conclusión que existe una relación significativa entre la variable eficiencia en los resultados de laboratorio y la calidad de atención de un centro de salud en Los Olivos, hallándose un  $p\_valor = 0.000$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula.

**Segunda:** En lo que respecta al objetivo específico 1, según los resultados observados en las pruebas de correlaciones, concluimos que existe una relación significativa entre la eficiencia en los resultados de laboratorio y la dimensión fiabilidad, hallándose un  $p\_valor = 0.000$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula.

**Tercera:** Además, en lo que se refiere al objetivo específico 2, podemos concluir que existe una relación significativa entre la eficiencia en los resultados de laboratorio y la dimensión seguridad, hallándose un  $p\_valor = 0.000$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula.

**Cuarta:** Del mismo modo, en lo que respecta al objetivo específico 3, según los resultados hallados podemos concluir que existe una relación significativa entre la eficiencia en los resultados de laboratorio y la dimensión capacidad de respuesta, hallándose un  $p\_valor = 0.000$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula.

**Quinta:** De acuerdo al objetivo específico 4, podemos concluir que existe una relación significativa entre la eficiencia en los resultados de laboratorio y la dimensión empatía, hallándose un  $p\_valor = 0.000$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula.

**Sexta:** Por último, en lo que respecta al obetivo específico 5, podemos concluir que existe una relación significativa entre la eficiencia en los resultados de laboratorio y la dimensión elementos tangibles, hallándose un  $p\_valor = 0.000$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere a la institución, invertir en el servicio a fin de ampliar y mejorar la infraestructura actual, además adquirir equipos biomédicos adecuados y asegurar el abastecimiento oportuno de reactivos e insumos de laboratorio con el fin de garantizar una atención eficiente y de calidad.

**Segunda:** Se sugiere al director del centro de salud, realizar evaluaciones periódicas en el servicio de laboratorio, con el fin de medir la calidad de asistencia en dicha área, recabando información de las mismas vivencias del usuario con el objetivo de detectar las deficiencias en el momento de la atención.

**Tercera:** Se sugiere al jefe del servicio de laboratorio, implementar estrategias con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta del servicio, en el que se ofrezca una pronta atención al usuario y dando solución a inconvenientes suscitados de manera oportuna, en donde el personal que presta la asistencia en el servicio se esmere en brindar una prestación de calidad.

**Cuarta:** Se sugiere al personal que desarrolla sus labores en el servicio, brinde un tiempo de calidad durante la atención al usuario, respetándolo y orientándolo adecuadamente y siendo cuidadoso en la atención, con la finalidad de lograr que el usuario confíe en él. Del mismo modo, se recomienda al personal brindar un trato cordial e identificarse con el usuario, mostrando empatía con él, de tal modo que el paciente quede satisfecho con la asistencia brindada.

**Quinta:** Se sugiere a los interesados en investigar el presente tema, realizar un trabajo experimental con el fin de analizar e implementar cambios que logren mejoras en la atención brindada, las cuales superen las deficiencias detectadas en la presente indagación.

## REFERENCIAS

- Almeida, A., y Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga-Colombia. *Espacios*, 41(49), 234-245.  
<https://revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>
- Babativa Novoa, C. A. (2017). Investigación cuantitativa. Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá D.C, 80-90.  
<https://acortar.link/G2YnhO>
- Benites Bernabé, Álvaro Danny, Castillo Saavedra, Ericson Felix, Rosales Marquez, Cinthia, Salas Sánchez, Rosa María, y Reyes Alfaro, Cecilia Elizabeth. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2). 236-244. Epub 30 de abril de 2021.  
<https://acortar.link/W3m5UR>
- Byron Cisneros, E. E., Chávez Rivera, M. E., Herrera Cabrera, D. F., Torres Fernández, J. P., Gallo Mendoza, J. G., y Armijos Robles, L. A. (2017). Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 0-0.  
<https://acortar.link/tfohel>
- Calderón Pardo, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
- Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., y Gil Basulto, M. S. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118.  
<https://acortar.link/ztsAJV>

Castro Saboya, L. F. (2020). Gestión de procesos y eficiencia operativa en el servicio de odontología de un hospital nacional, San Martín de Porres, 2020.

<https://acortar.link/RKQDz0>

Chanto, A. H. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la economía. *Revista de Ciencias Económicas*, 26(2).

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7142/6826>

Chiavenato, I. (2004). Fundamentos de la administración. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.132-133

<https://acortar.link/sU4ROx>

Chinga Mera, J. J., y Vargas Salazar, H. M. (2020). Eficiencia de pruebas de laboratorio en los servicios de emergencia hospitalaria. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 564-580.

<https://acortar.link/UIRFbs>

Contraloría General de la República (2018) Operativo de control “Por una salud de calidad”. Informe ejecutivo.

<https://acortar.link/qKLEO7>

Crosby, P. B. (1994). La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. Quality is free. The art of making quality certain (No. 658.562 C949E). Compañía Editorial Continental. 70-71

<https://acortar.link/SNHjpN>

Deming, W. E. (1986). Out of the crisis. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology. Center for advanced engineering study

<https://acortar.link/FFmoaQ>

Fariño, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP Código ISSN, 2588, 0551, Vol.2 Nro. 2, 1-2.*

<https://acortar.link/JJHumi>

Franco Miguel, J.L., Fullana Belda, C., Cordero Ferrera, J.M., Polo, C., Nuño-Solinís, R. (2019). Los nuevos modelos de gestión de hospitales como alternativa para la sostenibilidad del sistema hospitalario público: un análisis de eficiencia en gasto sanitario, *Journal of Healthcare Quality Research*, Volume 34, Issue 3, Pages 131-147, ISSN 2603-6479,  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647919300326>

García Bustamante, C. O. (2019). Relación entre eficiencia en la atención hospitalaria y los costos generados por el Departamento de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. *EsSalud*. 2014-2018.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11345>

García, J. E. (2017). La relación entre investigación básica y profesión aplicada en la psicología latinoamericana. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 3(2), 109-124 <https://acortar.link/zpc0Lx>

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., y Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.  
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Gomez, F. M. I. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista peruana de medicina integrativa*, 2(2), 133-139.  
<http://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55/54>

Gutiérrez Quintanilla, J. R., y Lobos Rivera, M. E. (2019). Evaluación de la calidad de la atención de los servicios del sistema salvadoreño de salud, desde la percepción del usuario.  
<http://repositorio.utec.edu.sv:8080/xmlui/handle/11298/1142>

- Hernández, H. (2011). The enterprise management, an approach of century XX, from the theories administrative scientific, functional, bureaucratic and of human relations. *Revista Escenarios*. Vol. 9, No. 1, 38-51.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>
- Hernandez Mendoza, S., y Duana Avila , D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edicion Sampieri. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. p.305  
<https://acortar.link/0fDsl>
- Herrera, T. J. F., Mendoza, A. M., y De la Hoz Domínguez, E. (2020). Eficiencia del gasto público y privado en salud en los países de América Latina: 2000-2015. *Prospectiva*, 18(2), 14.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7972852>
- Ishikawa, K. (1997). ¿Qué es control de calidad?: la modalidad japonesa. Norma.  
<https://acortar.link/1q8l5t>
- Jorge Ruiz, M., Huasasquiche Montoya, T. N., Salazar Gálvez, M. R. D. J., y Taber Tito, S. E. (2018) La Gestión eficiente de la Atención Primaria de Salud en el primer nivel de atención y su impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios: Caso Essalud.  
<https://acortar.link/1kHa5P>
- Kotler P. El Marketing según Kotler: cómo crear, ganar y dominar los mercados. 4° Ed. España: Paidós, 1999 <https://acortar.link/IUsNGW>
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., y Pate, M. (2018). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. *The Lancet Global Health*, 6(11), 1196-1252.  
<https://acortar.link/9vHA6Q>

- León, A. R., y Pérez, C. E. (2019). Análisis estadístico en investigaciones positivistas: medidas de tendencia central. *Revista Orbis*, 15(43)  
<https://acortar.link/33BfGw>
- Martínez RA, Campos FW. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Rev Mex Ing Biomed.*;36(3):181-190.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/inge/ib-2015/ib153d.pdf>
- Martínez Fajardo, C. E. (1997). Capacidad administrativa como factor de eficiencia interna y global de las organizaciones. *Innovar*, (9), 21-26.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/art>
- Mendoza, A. A. M., Ojeda, M. D. L. V., y Arroyo, A. A. Z. (2017). Efficiency in the quality of the service of health promotion entities of the Colombian. subsidized regime. *Hacia la Promoción de la Salud*, 22(2), 13-25.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309154932002>
- Ministerio de salud (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Neill, D. A., Quezada Abad, C., y Arce Rodríguez, J. (2018). Investigación cuantitativa y cualitativa. Machala: Universidad Técnica de Machala.  
<https://acortar.link/qGMC6M>
- Olivo Domínguez, J. J. F. (2020). Plan estratégico para la calidad de atención en el área de laboratorio clínico, Centro de Salud Progreso, Chimbote–2020.  
<https://acortar.link/gEJKZW>
- Organización mundial de la salud (2020). Servicios sanitarios de calidad: Notas descriptivas.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Ortiz Martínez, F. E. (2019). Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán-EsSalud, 2019.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40717>
- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., y Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.  
<https://acortar.link/JJsHlq>
- Peña-Escobio, D., Moreno-Pino, M., y Rigor-Cardona, B. (2011). Sistemas integrados de gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, según los enfoques normalizados. *Ciencias Holguín*, 17(3), 1-11.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181522303003.pdf>
- Ponce Renova, H. F., Cervantes Arreola, D. I., y Robles Ramírez, A. J. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2438-2462.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.463](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.463)
- Quintero, R. S. G., Toirac, Y. G., Laffita, D. M., Rodríguez, I. G., y Ruiz, R. L. (2020). Calidad en los servicios de salud relacionada con la eficacia, efectividad, eficiencia y equidad. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (35). <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/974/1215>
- Real Academia española (2018). Diccionario de la lengua española (en línea).  
<http://www.rae.e>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik. Enfoque por competencias DGB.p. 22-30. <https://acortar.link/bYehZc>

- Salgado Montesinos, M. G. (2021). Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020.  
<https://acortar.link/KJrUmr>
- Samuelson, A. P. y Nordhaus, W. D. (2002). Macroeconomía (17ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://acortar.link/6Tz9bY>
- Sander, B. (1989). Gestión y administración de los sistemas educacionales: Problemas y tendencias. *Perspectivas: Revista trimestral de educación comparada*, ISSN 0304-3053, N°. 2, págs. 243-260  
<https://acortar.link/OvjACP>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 304-311.  
<http://www.cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/595>
- Torres, A., Mejía de Díaz, M. A., y Chipia Lobo, J. F. (2018). Calidad de la atención en medicina de familia en el Centro de Atención Médica Integral de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. *MedULA: Revista de la Facultad de Medicina*, ISSN-e 0798-3166, Vol. 27, N°. 2 (Julio-Diciembre), 2018  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6945260>
- Vera Bustos, V. H. (2019). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, propuesta de un plan de mejoras.  
<https://acortar.link/ziw4Wc>
- Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., y Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421.  
<https://acortar.link/tk9K3T>

Vizuite Toctaquiza, E. (2021). Las dimensiones del modelo SERVQUAL en la satisfacción del cliente de la empresa Cloudstudio Cia. Ltda. en la ciudad de Quito (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo).

<https://acortar.link/cfS3wq>

# **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables**

**Tabla 9**

*Matriz de operacionalización de variable X*

VARIABLE X	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	Niveles según dimensiones	Niveles según variables
<b>Eficiencia en los resultados de laboratorio</b>	La eficiencia en el sistema de salud es el lograr obtener resultados con mayores beneficios posibles con un menor uso de recursos, es así, que, para determinado problema de salud, se analizan diferentes alternativas de solución, se evalúan los costos y resultados con el fin de llegar a la eficiencia a un menor costo (Quintero et al., 2020).	La medición de la variable eficiencia, se llevará a cabo mediante el uso de un cuestionario con 16 ítems en los que distribuye sus dimensiones: productos, recurso humano, equipamiento y optimización. Mediante una escala ordinal, escala de Likert, con 5 niveles: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre (Castro, 2020).	X1=Producto	-Proceso de entrega de resultados. -Tiempo de entrega de resultados. -Tiempo de espera para la atención. -Resultados óptimos.	1-4	Ordinal Escala de Likert,  1 = Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Baja (4-8) Media (9-14) Alta (15-20)	Baja (16-36) Media (37-88) Alta (59-80)
			X2=Recurso humano	-Identificación del personal con los objetivos. -Motivación de personal. -Capacitación del personal. -Interrelación del personal.	5-8			
			X3=Equipamiento	-Equipos biomédicos. -Instrumental de laboratorio. -Insumos suficientes. -Reactivos de laboratorio.	9-12			
			X4=Optimización	-Confiablez en el personal de laboratorio. -Resolución de problemas. -Procesos de prueba que garanticen resultados óptimos. -Toma de decisiones.	13-16			

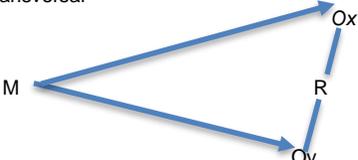
**Tabla 10**

*Matriz de operacionalización de variable Y*

VARIABLE Y	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	Niveles según dimensiones	Niveles según variables
<b>Calidad de atención</b>	La calidad de atención es el nivel con el que los sistemas de salud logran obtener resultados óptimos para la atención de la población, justificado con datos probatorios. Es así, que aquí se incluye tanto la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, y se debe tener en cuenta que la calidad se puede evaluar y adoptar medidas de mejora donde la prestación del servicio se enfoque a cubrir lo que el paciente requiera (OMS, 2020).	La medición de la variable calidad de atención se realizará mediante un cuestionario de 20 ítems en los que se distribuye sus 5 dimensiones según modelo SERVQUAL: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles (Vizuete, 2021). Mediante una escala ordinal, escala de Likert, donde se tiene en cuenta 5 niveles: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.	Y1=Fiabilidad	-Atención de acuerdo a su cita programada. -Equidad en la atención. -Atención sin equivocaciones. -Proceso de reclamos óptimo.	1-4	Escala Ordinal	Mala (4-8) Regular (9-14) Buena (15-20)	Mala (20-46) Regular (47-74) Buena (75-100)
			Y2=Seguridad	-Respeto a la intimidad del paciente. -Análisis metódico de la orden de laboratorio. -Dedicación de tiempo adecuado para resolver dudas de los usuarios. -Personal de laboratorio estimula a confiar en él.	5-8	Escala de Likert  1 = Nunca 2= Casi	Mala (4-8) Regular (9-14) Buena (15-20)	
			Y3=Capacidad de respuesta	-Atención pronta en tiempos esperados. -Solución rápida a inconvenientes suscitados. -Personal se esmera en atenderlo de forma rápida. -Toma de decisiones adecuadas.	9-12	nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Mala (4-8) Regular (9-14) Buena (15-20)	
			Y4=Empatía	-Trato cortés durante la atención. -Personal se identifica con el usuario y resuelve sus dudas. -Personal orienta adecuadamente al usuario. -Personal es capaz de respetar las opiniones del usuario.	13-16	Mala (4-8) Regular (9-14) Buena (15-20)		
			Y5=Elementos tangibles	-Señalización óptima para ubicar el laboratorio. -Uso adecuado de equipo de protección personal. -Ambiente oportuno para la toma de muestras. -Equipamiento óptimo para la toma de muestras.	17-20	Mala (4-8) Regular (9-14) Buena (15-20)		

## Anexo 2: Matriz de consistencia

**Tabla 11**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021?</p> <p><b>Problema específico</b></p> <p>PE1: ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la fiabilidad en un centro de salud de Los Olivos, 2021?</p> <p>PE2: ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la seguridad en un centro de salud de Los Olivos, 2021?</p> <p>PE3: ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la capacidad de respuesta en un centro de salud de Los Olivos, 2021?</p> <p>PE4: ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la empatía en un centro de salud de Los Olivos, 2021?</p> <p>PE5: ¿De qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con los elementos tangibles en un centro de salud de Los Olivos, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <p>OE1: Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la fiabilidad en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p>OE2: Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la seguridad en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p>OE3: Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la capacidad de respuesta en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p>OE4: Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la empatía en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p>OE5: Analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con los elementos tangibles en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>HE1: La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la fiabilidad en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p>HE2: La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la seguridad en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p>HE3: La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p>HE4: La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con la empatía en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p> <p>HE5: La eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona significativamente con los elementos tangibles en un centro de salud de Los Olivos, 2021.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p><b>Encuesta</b></p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p><b>Cuestionario</b></p>
<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
<p>Descriptivo No Experimental Correlacional Transversal</p> 	<p><b>Población:</b> El presente estudio tendrá como población los pacientes que usan el servicio de laboratorio de la institución que son 80.</p> <p><b>Muestra:</b> la muestra es probabilística, constará de 67 participantes.</p>	<p><b>Variable X:</b> Eficiencia de resultados de laboratorio. Dimensiones: -Producto -Recurso humano -Equipamiento -Optimización</p> <p><b>Variable Y:</b> Calidad de atención Dimensiones: -Fiabilidad -Seguridad -Capacidad de respuesta -Empatía -Elementos tangibles.</p>	

**Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos**  
**Cuestionario de eficiencia en los resultados de laboratorio**

A continuación, encontrará una lista de preguntas, las cuales deberá leer cuidadosamente para responder marcando con un aspa (X) sólo una alternativa. Debe contestar todas las preguntas.

Escala de Likert:

1. Nunca (N)	2. Casi nunca (CN)	3. A veces (AV)	4. Casi Siempre (CS)	5. Siempre (S)
--------------	--------------------	-----------------	----------------------	----------------

N°	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Producto</b>					
1	Proceso de atención y entrega de resultados en el servicio de laboratorio es óptimo.					
2	El tiempo de espera para la atención y toma de muestras en el laboratorio es mínimo.					
3	El tiempo de entrega de resultados de laboratorio es óptimo.					
4	Los resultados de laboratorio entregados no presentan errores.					
	<b>Dimensión 2: Recurso humano</b>					
5	El personal que trabaja en laboratorio se identifica con los objetivos del servicio.					
6	En el servicio de laboratorio el personal trabaja motivado para cumplir sus metas.					
7	El personal de laboratorio se encuentra altamente capacitado.					
8	Se percibe una adecuada relación entre los trabajadores buscando el logro de objetivos.					
	<b>Dimensión 3: Equipamiento</b>					
9	El servicio de laboratorio cuenta con equipos biomédicos necesarios.					
10	El instrumental de laboratorio se encuentra en óptimas condiciones.					
11	Se cuenta con insumos de laboratorio.					
12	Hay disponibilidad de reactivos de laboratorio.					
	<b>Dimensión 4: Optimización</b>					
13	El personal de laboratorio es confiable.					
14	Ante situaciones difíciles, estas se resuelven con rapidez.					
15	Los procesos para la atención garantizan resultados óptimos.					
16	Las tomas de decisiones del personal son adecuadas.					

## Cuestionario de calidad de atención

A continuación, encontrará una lista de preguntas, las cuales deberá leer cuidadosamente para responder marcando con un aspa (X) sólo una alternativa. Debe contestar todas las preguntas.

Escala de Likert:

1. Nunca (N)	2. Casi nunca (CN)	3. A veces (AV)	4. Casi Siempre (CS)	5. Siempre (S)
--------------	--------------------	-----------------	----------------------	----------------

N°	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>					
1	La atención de la cita es de acuerdo al horario programado.					
2	La equidad en la atención del laboratorio es importante.					
3	La atención en el servicio de laboratorio no presenta equivocaciones.					
4	Existe un proceso de reclamos que conviene al paciente.					
	<b>Dimensión 2: Seguridad</b>					
5	En todo momento de la atención se respeta la intimidad del paciente.					
6	El personal de laboratorio evalúa minuciosamente la orden.					
7	En casos de dudas del usuario el personal encargado dedica tiempo para absolver estas.					
8	El personal de laboratorio inspira confianza.					
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
9	El servicio de laboratorio brinda una pronta atención.					
10	En caso de inconvenientes se da una rápida solución.					
11	El personal de laboratorio se esmera en brindar una rápida atención.					
12	La toma de decisiones del personal es adecuada.					
	<b>Dimensión 4: Empatía</b>					
13	Existe un trato cortés durante la atención en el laboratorio.					
14	El personal se identifica con el usuario y resuelve sus dudas.					
15	Existe una orientación adecuada por parte del personal encargado.					

16	Respeto de la opinión del usuario por parte del personal de laboratorio.					
	<b>Dimensión 5: Elementos Tangibles</b>					
17	Existe una óptima señalización para ubicar el servicio de laboratorio.					
18	El personal utiliza adecuadamente el equipo de protección personal.					
19	El ambiente de laboratorio es adecuado para la toma de muestra.					
20	El equipamiento con el que cuentan es óptimo.					

#### Anexo 4: Cálculo del tamaño de la muestra

En el presente estudio se halló la muestra, según la ecuación estadística para proporciones poblacionales, usando un nivel de confianza de 95 % y un margen de error de 0.05, fue aplicada al promedio de pacientes atendidas en el servicio de laboratorio que son 80 pacientes. La fórmula de muestreo aleatorio simple utilizada fue la siguiente:

$$\frac{Z^2 (p \cdot q)}{e^2 + \frac{Z^2 (p \cdot q)}{N}}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5)}{0.05^2 + \frac{1.96^2 (0.5) (0.5)}{80}}$$

Entonces:

$$n = 67$$

Nota: Adaptado de Salgado (2021). Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

## Anexo 5: Validación de instrumentos



### Carta de presentación

Señor: Armando Andía Navarro

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, promoción 2021-II, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación es Eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Karim Mori Pérez', is positioned above the typed name.

Karim Mori Pérez

DNI 09637920

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la eficiencia en los resultados de laboratorio.**

Dimensiones/ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Producto</b>								
1	Proceso de atención y entrega de resultados en el servicio de laboratorio es óptimo.	X		X		X		
2	El tiempo de espera para la atención y toma de muestras en el laboratorio es mínimo.	X		X		X		
3	El tiempo de entrega de resultados de laboratorio es óptimo.	X		X		X		
4	Los resultados de laboratorio entregados no presentan errores.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Recurso humano</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	El personal que trabaja en laboratorio se identifica con los objetivos del servicio.	X		X		X		
6	En el servicio de laboratorio el personal trabaja motivado para cumplir sus metas.	X		X		X		
7	El personal de laboratorio se encuentra altamente capacitado.	X		X		X		
8	Se percibe una adecuada relación entre los trabajadores buscando el logro de objetivos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Equipamiento</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9	El servicio de laboratorio cuenta con equipos biomédicos necesarios.	X		X		X		
10	El instrumental de laboratorio se encuentra en óptimas condiciones.	X		X		X		
11	Se cuenta con insumos de laboratorio.	X		X		X		
12	Hay disponibilidad de reactivos de laboratorio.	X		X		X		
<b>Dimensión 1: Optimización</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
13	El personal de laboratorio es confiable.	X		X		X		

14	Ante situaciones difíciles, estas se resuelven con rapidez.	X		X		X	
15	Los procesos para la atención garantizan resultados óptimos.	X		X		X	
16	Las tomas de decisiones del personal son adecuadas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Maestro Armando Archa Navarro

DNI: 40679009

Especialidad del validador: Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

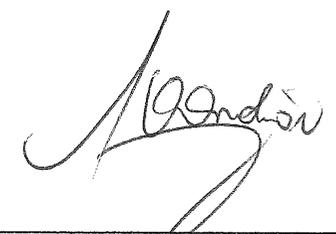
Lima, 08 de octubre del 2021.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

CMP. 70606

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención.**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>								
1	La atención de la cita es de acuerdo al horario programado.	X		X		X		
2	La equidad en la atención del laboratorio es importante.	X		X		X		
3	La atención en el servicio de laboratorio no presenta equivocaciones.	X		X		X		
4	Existe un proceso de reclamos que conviene al paciente.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Seguridad</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	En todo momento de la atención se respeta la intimidad del paciente.	X		X		X		
6	El personal de laboratorio evalúa minuciosamente la orden.	X		X		X		
7	En casos de dudas del usuario el personal encargado dedica tiempo para absolver estas.	X		X		X		
8	El personal de laboratorio inspira confianza.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9	El servicio de laboratorio brinda una pronta atención.	X		X		X		
10	En caso de inconvenientes se da una rápida solución.	X		X		X		
11	El personal de laboratorio se esmera en brindar una rápida atención.	X		X		X		
12	La toma de decisiones del personal es adecuada.	X		X		X		
<b>Dimensión 1: Empatía</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
13	Existe un trato cortés durante la atención en el laboratorio.	X		X		X		
14	El personal se identifica con el usuario y resuelve sus dudas.	X		X		X		
15	Existe una orientación adecuada por parte del personal encargado.	X		X		X		

16	Respeto de la opinión del usuario por parte del personal de laboratorio.	X		X		X	
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	Existe una óptima señalización para ubicar el servicio de laboratorio.	X		X		X	
18	El personal utiliza adecuadamente el equipo de protección personal.	X		X		X	
19	El ambiente de laboratorio es adecuado para la toma de muestra.	X		X		X	
20	El equipamiento con el que cuentan es óptimo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Maestro Armando Andrés Navarro

DNI: 40678009

Especialidad del validador: Maestro en Gerencia de Servicios de Salud

Lima, 08 de octubre del 2021.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

CNP. 70606

## Carta de presentación

Señor: Luis Andrés Ghezzi Hernández

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, promoción 2021-II, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación es Eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Karim Mori Pérez

DNI 09637920

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la eficiencia en los resultados de laboratorio.**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Producto</b>								
1	Proceso de atención y entrega de resultados en el servicio de laboratorio es óptimo.	X		X		X		
2	El tiempo de espera para la atención y toma de muestras en el laboratorio es mínimo.	X		X		X		
3	El tiempo de entrega de resultados de laboratorio es óptimo.	X		X		X		
4	Los resultados de laboratorio entregados no presentan errores.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Recurso humano</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	El personal que trabaja en laboratorio se identifica con los objetivos del servicio.	X		X		X		
6	En el servicio de laboratorio el personal trabaja motivado para cumplir sus metas.	X		X		X		
7	El personal de laboratorio se encuentra altamente capacitado.	X		X		X		
8	Se percibe una adecuada relación entre los trabajadores buscando el logro de objetivos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Equipamiento</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9	El servicio de laboratorio cuenta con equipos biomédicos necesarios.	X		X		X		
10	El instrumental de laboratorio se encuentra en óptimas condiciones.	X		X		X		
11	Se cuenta con insumos de laboratorio.	X		X		X		
12	Hay disponibilidad de reactivos de laboratorio.	X		X		X		
<b>Dimensión 1: Optimización</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
13	El personal de laboratorio es confiable.	X		X		X		

14	Ante situaciones difíciles, estas se resuelven con rapidez.	X		X		X	
15	Los procesos para la atención garantizan resultados óptimos.	X		X		X	
16	Las tomas de decisiones del personal son adecuadas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Dr. CD Luis Andrés Ghezzi Hernández

DNI: 06802023

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública y especialista en Salud Pública Estomatológica

Lima, 08 de octubre del 2021.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*Luis Ghezzi Hernández*  
 Firma del experto informante  
 C08 3374

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención.**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La atención de la cita es de acuerdo al horario programado.	X		X		X		
2	La equidad en la atención del laboratorio es importante.	X		X		X		
3	La atención en el servicio de laboratorio no presenta equivocaciones.	X		X		X		
4	Existe un proceso de reclamos que conviene al paciente.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Seguridad</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	En todo momento de la atención se respeta la intimidad del paciente.	X		X		X		
6	El personal de laboratorio evalúa minuciosamente la orden.	X		X		X		
7	En casos de dudas del usuario el personal encargado dedica tiempo para absolver estas.	X		X		X		
8	El personal de laboratorio inspira confianza.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9	El servicio de laboratorio brinda una pronta atención.	X		X		X		
10	En caso de inconvenientes se da una rápida solución.	X		X		X		
11	El personal de laboratorio se esmera en brindar una rápida atención.	X		X		X		
12	La toma de decisiones del personal es adecuada.	X		X		X		
<b>Dimensión 1: Empatía</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
13	Existe un trato cortés durante la atención en el laboratorio.	X		X		X		
14	El personal se identifica con el usuario y resuelve sus dudas.	X		X		X		
15	Existe una orientación adecuada por parte del personal encargado.	X		X		X		

16	Respeto de la opinión del usuario por parte del personal de laboratorio.						
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
17	Existe una óptima señalización para ubicar el servicio de laboratorio.						
18	El personal utiliza adecuadamente el equipo de protección personal.						
19	El ambiente de laboratorio es adecuado para la toma de muestra.						
20	El equipamiento con el que cuentan es óptimo.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Dr. CD Luis Andrés Ghezzi Hernández

DNI: 06802023

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública y especialista en Salud Pública Estomatológica

Lima, 08 de octubre del 2021.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*Luis Ghezzi Hernández*  
 Firma del experto informante  
 COP 3374

## Carta de presentación

Señor: Julián Jesús Fernández Huamán

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, promoción 2021-II, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestro/a.

El título de mi proyecto de investigación es Eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Karim Mori Pérez

DNI 09637920

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la eficiencia en los resultados de laboratorio.**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Producto</b>								
1	Proceso de atención y entrega de resultados en el servicio de laboratorio es óptimo.	X		X		X		
2	El tiempo de espera para la atención y toma de muestras en el laboratorio es mínimo.	X		X		X		
3	El tiempo de entrega de resultados de laboratorio es óptimo.	X		X		X		
4	Los resultados de laboratorio entregados no presentan errores.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Recurso humano</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	El personal que trabaja en laboratorio se identifica con los objetivos del servicio.	X		X		X		
6	En el servicio de laboratorio el personal trabaja motivado para cumplir sus metas.	X		X		X		
7	El personal de laboratorio se encuentra altamente capacitado.	X		X		X		
8	Se percibe una adecuada relación entre los trabajadores buscando el logro de objetivos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Equipamiento</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9	El servicio de laboratorio cuenta con equipos biomédicos necesarios.	X		X		X		
10	El instrumental de laboratorio se encuentra en óptimas condiciones.	X		X		X		
11	Se cuenta con insumos de laboratorio.	X		X		X		
12	Hay disponibilidad de reactivos de laboratorio.	X		X		X		
<b>Dimensión 1: Optimización</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
13	El personal de laboratorio es confiable.	X		X		X		

14	Ante situaciones difíciles, estas se resuelven con rapidez.	X		X		X	
15	Los procesos para la atención garantizan resultados óptimos.	X		X		X	
16	Las tomas de decisiones del personal son adecuadas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Fernando Huamán Leham Leris

DNI: 44385442

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública y Asesor en Salud

Lima, 08 de octubre del 2021.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

**VESALIO S.A.**

Mg. JULIÁN JESÚS FERNÁNDEZ HUAMÁN  
 Coordinador de la UPSS Emergencia  
 C.E.P. 080597

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención.**

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>								
1	La atención de la cita es de acuerdo al horario programado.	X		X		X		
2	La equidad en la atención del laboratorio es importante.	X		X		X		
3	La atención en el servicio de laboratorio no presenta equivocaciones.	X		X		X		
4	Existe un proceso de reclamos que conviene al paciente.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Seguridad</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	En todo momento de la atención se respeta la intimidad del paciente.	X		X		X		
6	El personal de laboratorio evalúa minuciosamente la orden.	X		X		X		
7	En casos de dudas del usuario el personal encargado dedica tiempo para absolver estas.	X		X		X		
8	El personal de laboratorio inspira confianza.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9	El servicio de laboratorio brinda una pronta atención.	X		X		X		
10	En caso de inconvenientes se da una rápida solución.	X		X		X		
11	El personal de laboratorio se esmera en brindar una rápida atención.	X		X		X		
12	La toma de decisiones del personal es adecuada.	X		X		X		
<b>Dimensión 1: Empatía</b>		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
13	Existe un trato cortés durante la atención en el laboratorio.	X		X		X		
14	El personal se identifica con el usuario y resuelve sus dudas.	X		X		X		
15	Existe una orientación adecuada por parte del personal encargado.	X		X		X		

16	Respeto de la opinión del usuario por parte del personal de laboratorio.	X		X		X	
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
17	Existe una óptima señalización para ubicar el servicio de laboratorio.	X		X		X	
18	El personal utiliza adecuadamente el equipo de protección personal.	X		X		X	
19	El ambiente de laboratorio es adecuado para la toma de muestra.	X		X		X	
20	El equipamiento con el que cuentan es óptimo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Fernando Huamán Felician Torres

DNI: 44385442

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública y Auditor en Salud.

Lima, 08 de octubre del 2021.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

  
VESALIO S.A.

Mg. JULIÁN JESÚS FERNÁNDEZ HUAMÁN  
Coordinador de la UPSS Emergencia  
C.E.P. 080597

## Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 12**

*Confiabilidad del cuestionario de la variable eficiencia en los resultados de laboratorio*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	16

Nota: Resultados obtenidos de SPSS25

**Tabla 13**

*Confiabilidad del cuestionario de la variable calidad de atención*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	19

Nota: Resultados obtenidos de SPSS25

Alfa de Cronbach	
$\alpha > 0,9$ a $0,95$	Excelente
$\alpha > 0,8$	Bueno
$\alpha > 0,7$	Aceptable
$\alpha > 0,6$	Cuestionable
$\alpha > 0,5$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: Adaptado de Ponce et al. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?

## Anexo 7: Autorización de aplicación del instrumento.

Los Olivos, 05 de Noviembre de 2021

### CARTA N°071-2021-HMLO/DG

Señor(a):  
KARIM MORI PEREZ  
Presente.

De mi mayor consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y asimismo para manifestarle lo siguiente:

Habiendo recibido su solicitud en la cual solicita autorización para realizar su tesis titulada Eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención e un centro de salud de Los Olivos, 2021" comunico a Usted la **ACEPTACION** del estudiante **KARIM MORI PEREZ**, estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Unidad César Vallejo, y siendo requisito para la sustentación de su tesis, en el **HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS** a fin de que pueda aportar y completar la formación recibida.

Cabe indicar que el estudiante debe remitir la solicitud de la encuesta y el proyecto de tesis para la autorización del caso emitido según el **INFORME N° 0513-2021-HMLO/OGCPEII** de la Oficina de Gestión de Calidad, Derechos de las Personas e Imagen Institucional.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Cordialmente,



HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS

M.C. LUIS BENJAMIN PEREZ INCA  
Director General  
CMP: 55605

## Anexo 8: Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Karim Mori Pérez, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es analizar de qué manera la eficiencia en los resultados de laboratorio se relaciona con la calidad de atención en la institución.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder los cuestionarios de eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirán. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Karim Mori Pérez al teléfono 984319876 o correo karmope40@gmail.com.

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Karim Mori Pérez

Firma del autor \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ acepto y preciso haber sido informado al respecto del propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida

\_\_\_\_\_  
Firma y nombre del participante DNI.



16	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	3	1	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	4	4	1	1	1	8	9	9	7	8	1	2		
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	9	2	2	1	2	1	2	1	2	2	0
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	9	1	2	2	2	2	1	2	2	2	0
19	5	1	1	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	2	4	3	1	5	4	2	1	5	1	3	1	1	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	6	8	2	8	4	2	2	0	6	0	0	0	0
20	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	6	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
21	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	6	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7		
22	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	3	2	4	4	4	5	1	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	4	6	6	6	8	3	7	3	9	8	0	6	0	6		
23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	6	1	0	8	0	8	7	0	7	0	7	0	7	0		
24	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	
25	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	5	2	3	4	4	5	4	4	4	3	5	2	3	0	8	4	9	3	4	2	3	3	7	3	0	3	3		
26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	9	1	2	1	1	2	1	1	2	2	0	2		
27	3	3	3	5	5	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	5	4	3	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4		
28	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	0	9	0	6	8	8	7	8	9	8	0	8	8		
29	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	1	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	1	4	0	7	7	7	4	9	5	9	7	0	7	0		
30	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	1	6	6	6	5	5	6	6	6	6	8	1	1		
31	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	0	6	7	6	8	9	6	9	6	0	5	0	5		
32	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	7	6	6	6	6	6	5	7	9	1	1		
33	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	0	9	6	0	8	0	8	9	7	0	7	0			
34	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	1	5	5	4	5	1	4	5	1	3	1	1	2	2	2	4	3	3	2	4	2	8	8	0	6	8	5	5	6	0	2	0	2			
35	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
36	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	6	4	9	0	7	0	8	9	9	9	9	9	9	9	9		





## Anexo 10: Prueba de normalidad

**Tabla 14**

*Prueba de normalidad de eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia en los resultados de laboratorio	,076	67	,200*
Calidad de atención	,103	67	,073

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad de eficiencia en los resultados de laboratorio y fiabilidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia en los resultados de laboratorio	,076	67	,200*
Fiabilidad	,150	67	,001

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad de eficiencia en los resultados de laboratorio y seguridad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia en los resultados de laboratorio	,076	67	,200*
Seguridad	,151	67	,001

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad de eficiencia en los resultados de laboratorio y capacidad de respuesta*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia en los resultados de laboratorio	,076	67	,200*
Capacidad de respuesta	,200	67	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad de eficiencia en los resultados de laboratorio y empatía*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia en los resultados de laboratorio	,076	67	,200*
Empatía	,148	67	,001

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad de eficiencia en los resultados de laboratorio y elementos tangibles*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia en los resultados de laboratorio	,076	67	,200*
Elementos tangibles	,193	67	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

# Anexo 11: Captura de turnitin

The screenshot shows a web browser window displaying the Turnitin interface. The address bar shows the URL: [ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&student\\_user=1&o=1733988243&u=1112089933](https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&student_user=1&o=1733988243&u=1112089933). The browser tabs include 'Aplicaciones', 'Gmail', 'Introducción a la te...', 'YouTube', 'Maps', '(5) CÓMO QUITAR...', 'T-UCSG-POS-MGSS...', '(5) Desactivar notifi...', and 'Metodología de la...'. The Turnitin interface shows the user 'KARIM MORI PEREZ' and the document title 'ESCUELA DE POSGRADO'. The document content is as follows:

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021**

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

**AUTORA:**  
Mori Pérez, Karim (ORCID: 0000-0003-3681-9125)

**ASESOR:**  
Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

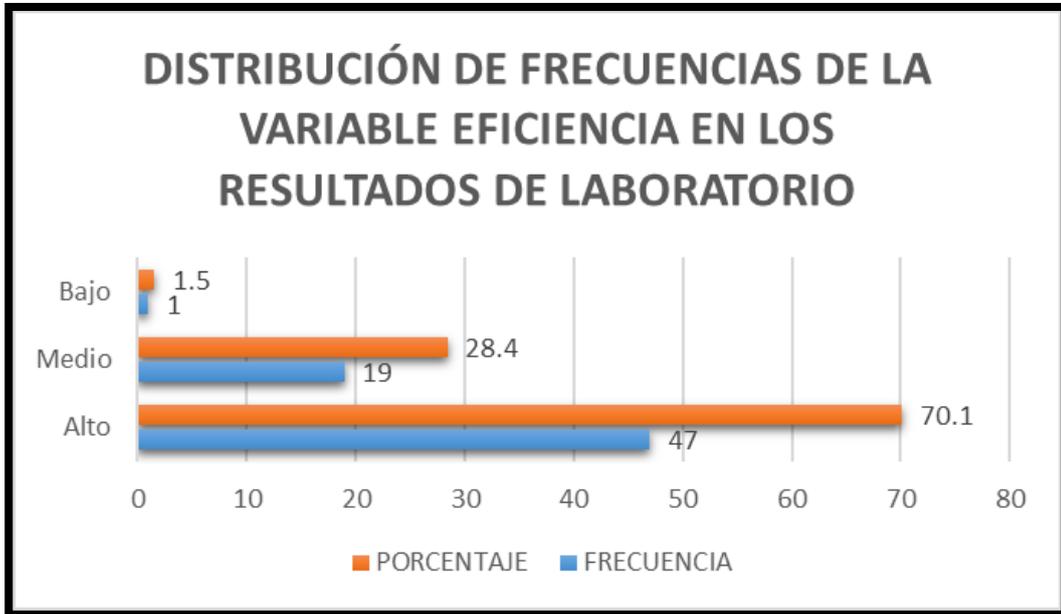
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

The interface also shows a sidebar with navigation icons, a page number '17', and a search bar. The bottom status bar indicates 'Página: 1 de 37', 'Número de palabras: 10755', and 'Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado'. The system tray shows the date '19/12/2021' and time '23:38'.

## Anexo 12: Gráficos de barra

### Gráfico 1

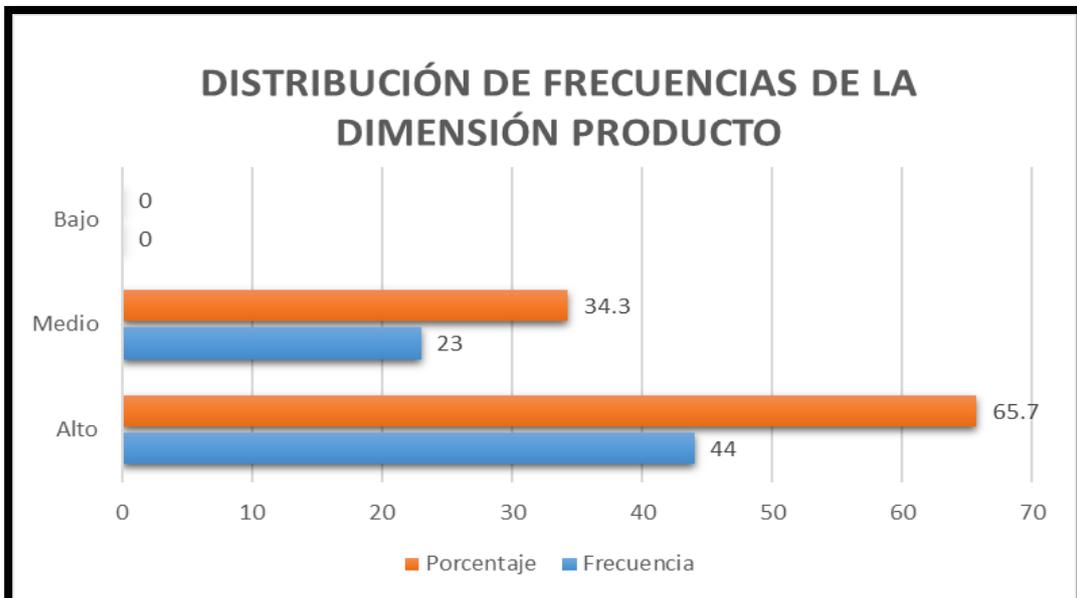
Distribución de frecuencias de la variable eficiencia en los resultados de laboratorio



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS2

### Gráfico 2

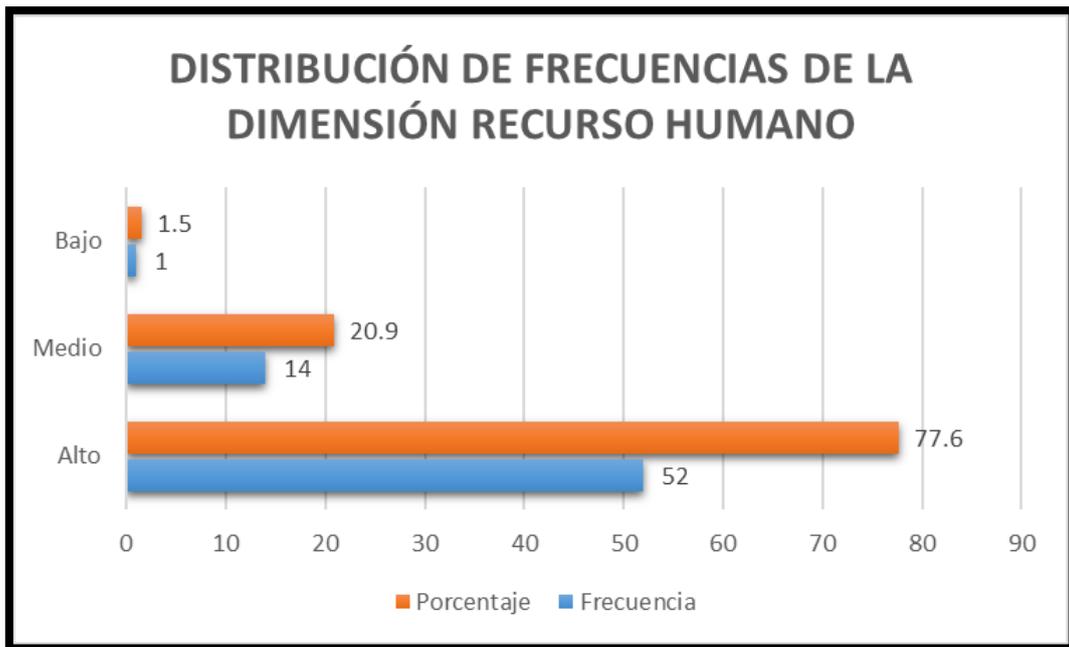
Distribución de frecuencias de la dimensión producto



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS2

### Gráfico 3

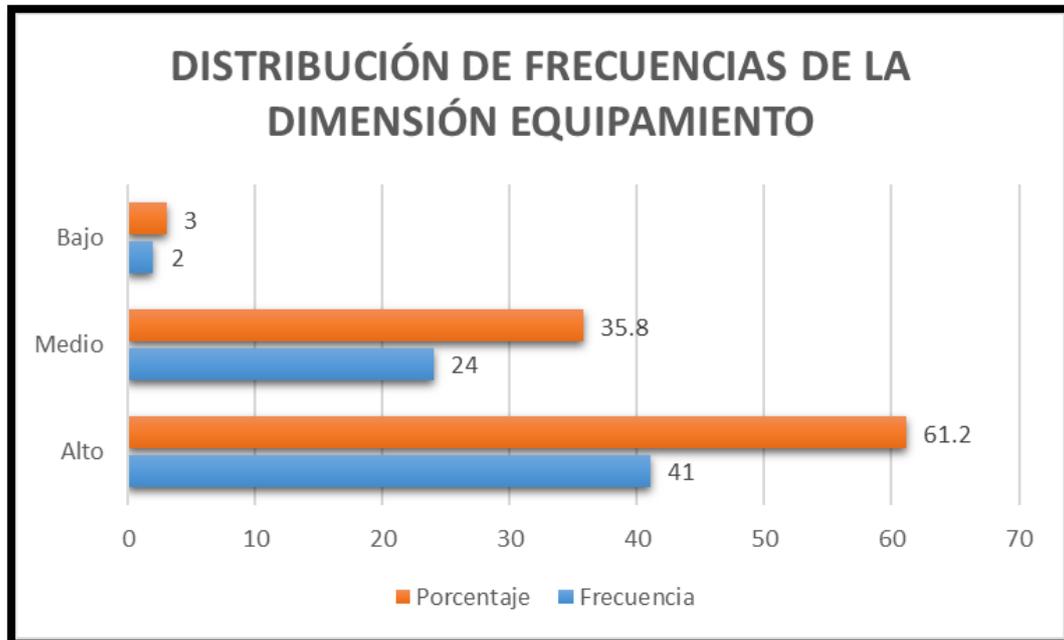
Distribución de frecuencias de la dimensión recurso humano



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS25

### Gráfico 4

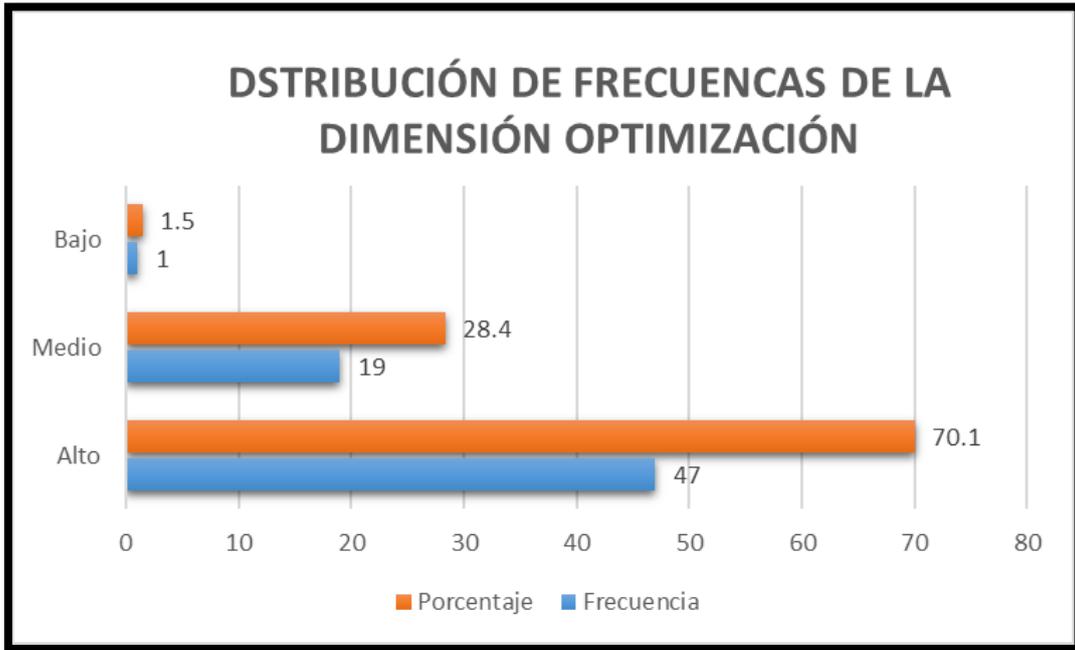
Distribución de frecuencias de la dimensión equipamiento



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS25

### Gráfico 5

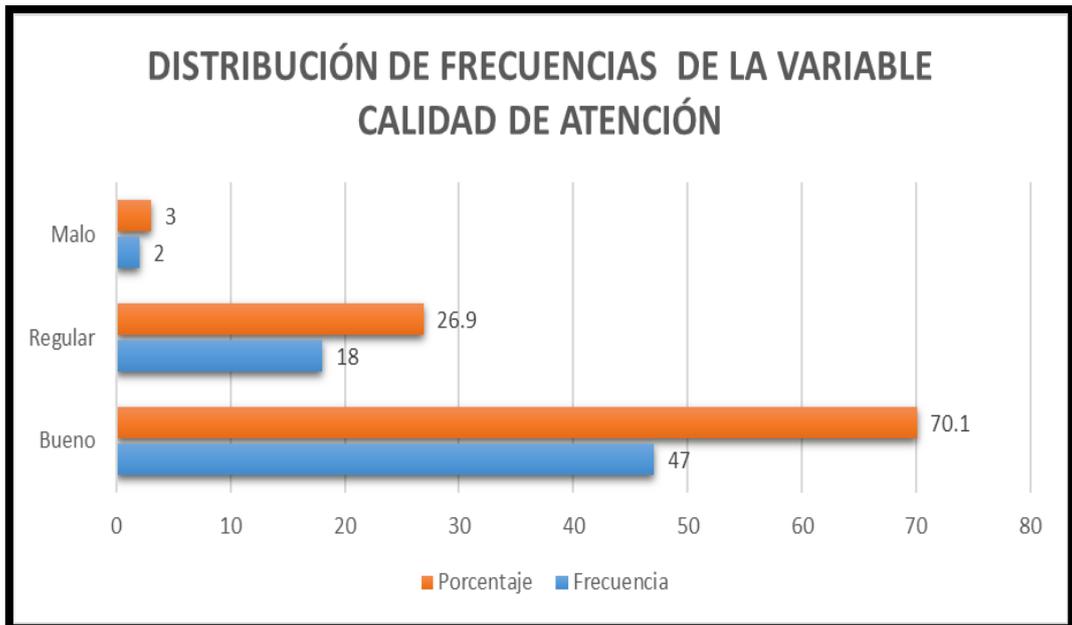
Distribución de frecuencias de la dimensión optimización



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS25

### Gráfico 6

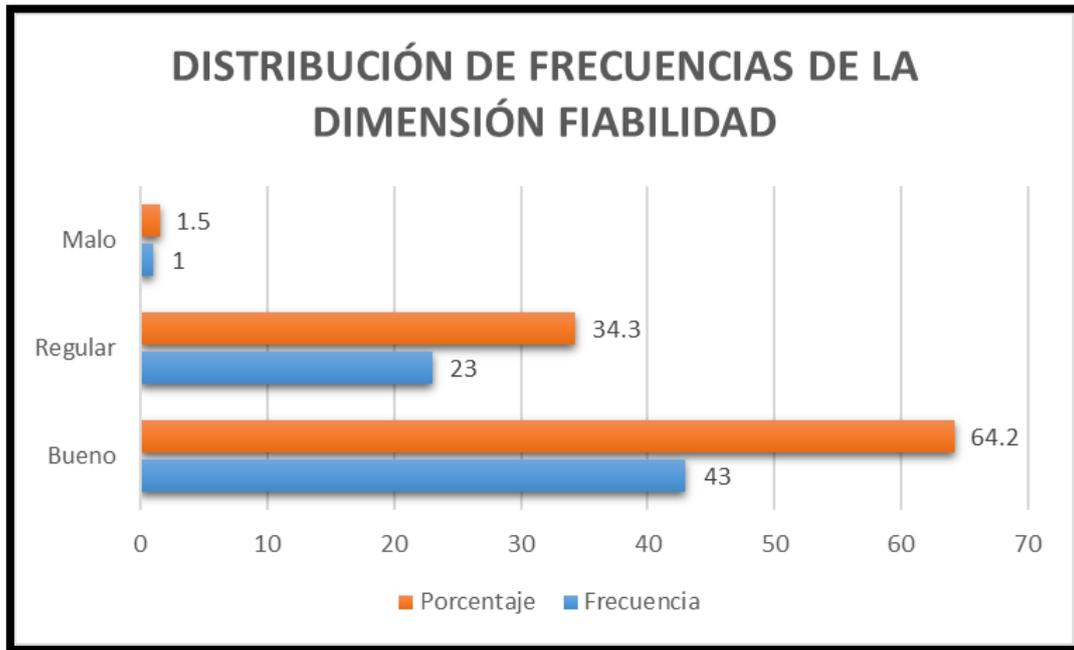
Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS25

### Gráfico 7

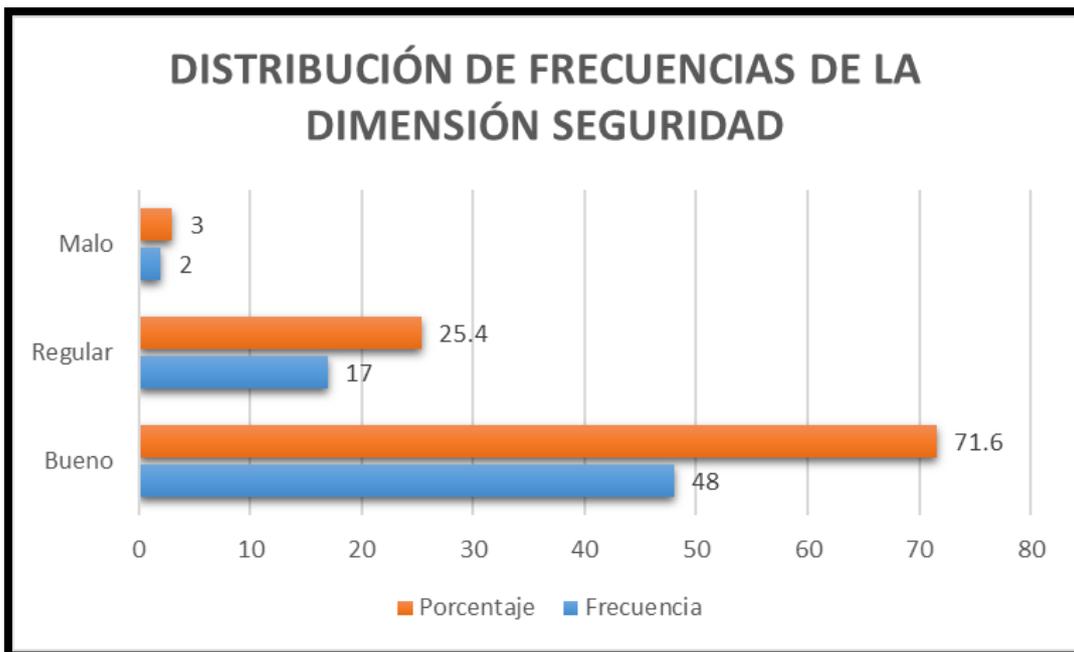
Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS25

### Gráfico 8

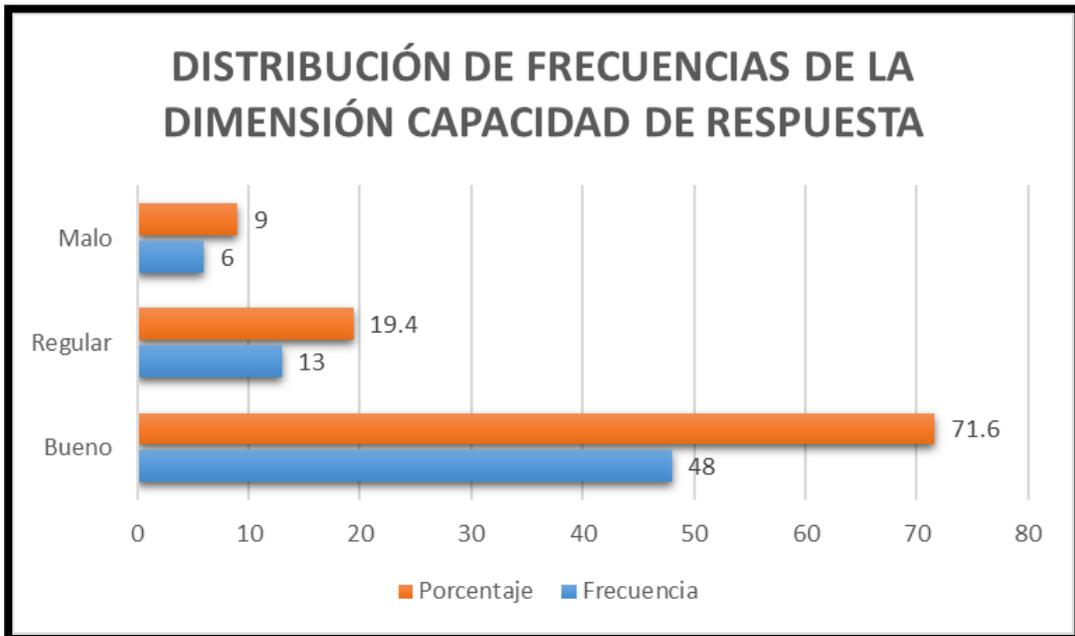
Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS25

### Gráfico 9

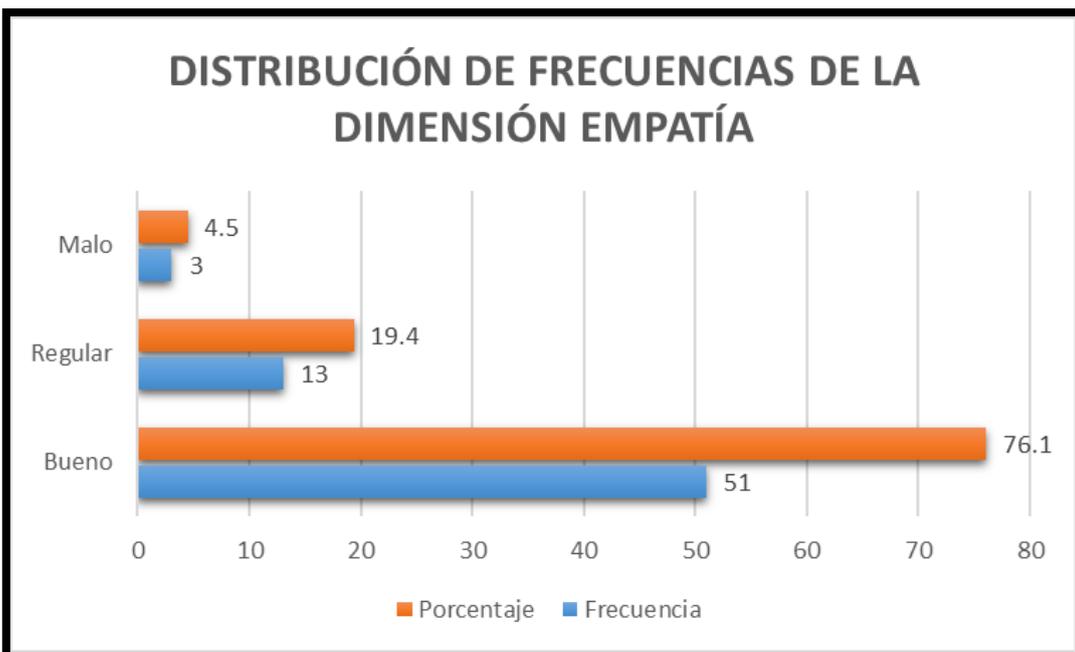
Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS25

### Gráfico 10

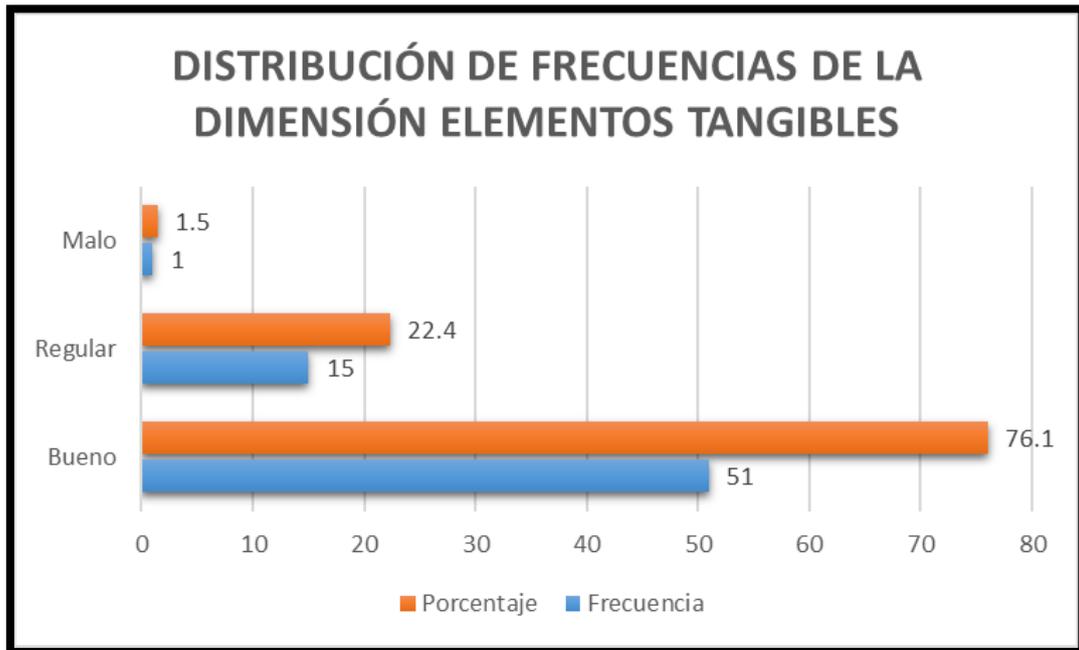
Distribución de frecuencias de la dimensión empatía



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS25

### Gráfico 11

Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles



Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.  
Elaboración propia SPSS25

## Anexo 13: Interpretación del coeficiente

**Tabla 20**

*Interpretación del coeficiente de Pearson*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
+1.00	Correlación positiva perfecta.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.

Nota: Adaptado de Hernandez et al. (2016).

**Tabla 21**

*Interpretación del coeficiente de Rho Spearman*

<b>Valor de Rho</b>	<b>Significado</b>
1.00	Correlación positiva grande y perfecta.
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy fuerte.
0.70 a 0.89	Correlación positiva fuerte.
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.20 a 0.39	Correlación positiva débil.
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy débil.
0.00	No existe correlación entre las variables.
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy débil.
-0.20 a -0.39	Correlación negativa débil.
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada.
-0.70 a -0.89	Correlación negativa fuerte.
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte.

Nota: Adaptado de Martínez y Campos (2015).