



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios
clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Guillen Valdiviezo, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0001-7879-745X)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de la salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposa e hijos, que con son la motivación del día a día para seguir mejorando; a mi madre y mi tía Margarita, por su esfuerzo, comprensión y dedicación en mi formación profesional.

Agradecimiento

A Dios por su bendición, a mi familia, amigos, a los directivos y personal de salud asistencial del servicio de laboratorio, de la unidad ejecutora dirección de salud Virgen de Cocharcas, por brindar su tiempo para el desarrollo de la presente tesis. Asimismo, al Mg. Hugo Morán Requena, por su tiempo de asesoría y recomendaciones vertidas en este trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validadores de instrumentos	21
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable sistema de gestión de la calidad y sus dimensiones	23
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la variable productividad y sus dimensiones	24
Tabla 4 Coeficiente Rho de Spearman entre las variables sistema de gestión de la calidad y la variable productividad	25
Tabla 5 Coeficiente Rho de Spearman entre la variable sistema de gestión de la calidad y la dimensión eficiencia	26
Tabla 6 Coeficiente Rho de Spearman entre la variable sistema de gestión de la calidad y la dimensión eficacia	27

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura N° 1: Esquema del diseño	17

RESUMEN

En el contexto económico mundial es primordial buscar la eficiencia al gestionar los limitados recursos con que se dispone, con la finalidad de conservar los servicios de salud. La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac. Para lo cual se planteó una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal (correlacional causal). La muestra estuvo compuesta por 52 individuos, se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la aplicación de encuestas para cada variable. Entre los resultados más resaltantes se puede mencionar que el 73.1 % de los encuestados manifiesta que el sistema de gestión de la calidad se encuentra implementado y la dimensión de mayor influencia es la de personal con un 82.70%; y, el 90.4% percibe que la productividad de los laboratorios es buena y el 96.2% manifiesta que se relaciona con el servicio eficiente brindado. En conclusión, se logró establecer que el sistema de gestión de la calidad se relaciona significativamente con la productividad de los laboratorios clínicos.

Palabras clave: sistema de gestión de la calidad, productividad, laboratorio clínico, eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

In the global economic context, it is essential to seek efficiency in managing the limited resources available in order to preserve health services. The objective of this research was to establish the relationship between the quality management system and the productivity of the clinical laboratories of the Virgen de Cocharcas health directorate, Apurímac. For which a basic research was proposed, with a quantitative approach, with a non-experimental design, of transverse cut (causal correlational). The sample was composed of 52 individuals, the application of surveys for each variable was used as a technique and instrument for data collection. Among the most outstanding results, it can be mentioned that 73.1% of respondents state that the quality management system is implemented and the dimension of greatest influence is that of personnel with 82.70%; and, 90.4% perceive that the productivity of the laboratories is good and 96.2% state that it is related to the efficient service provided. In conclusion, it was possible to establish that the quality management system is significantly related to the productivity of clinical laboratories.

Keywords: quality management system, productivity, clinical laboratory, efficiency and effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto económico mundial, es primordial buscar la eficiencia al gestionar los limitados recursos con que se dispone, con la finalidad de conservar los servicios de salud. La carencia de un sistema de gestión de calidad (SGC) en el laboratorio clínico, se ve reflejada en costos elevados y una deficiente planificación presupuestal para el adecuado manejo, relacionado al requerimiento de insumos, planes de mantenimiento, manejo de recursos humanos, entre otros. Todo ello conlleva a un perjuicio económico para el estado (Alegría, 2017).

En el servicio de laboratorio clínico, la gestión de la calidad es el grupo de actividades sistematizadas e integradas, de manera que permiten controlar y establecer los procesos de trabajo desde la fase preanalítica hasta la postanalítica, administrar recursos, realizar evaluaciones y realizar mejoras continuas para garantizar resultados de calidad consistentes. Todos los aspectos operativos, incluido los procedimientos, los procesos y la estructura organizativa, deben ser atendidos (Christopher, 2019).

En Estados Unidos, la implementación del sistema de gestión de la calidad es un requisito fundamental para la mejora del servicio de laboratorio clínico (CLIA). Un laboratorio que implementa dicho sistema genera los siguientes resultados: mejor capacidad para reducir o eliminar errores, mayor probabilidad de cumplir con las expectativas del cliente, operaciones más efectivas y eficientes y mayor potencial para evaluaciones gubernamentales y de acreditación exitosas (Christopher, J. 2019). La sociedad americana de patología reportó que aproximadamente 250 mil laboratorios de análisis clínicos fueron acreditados, por las entidades correspondientes en gestión de la calidad (Riley, 2017). En Latinoamérica, específicamente en el Perú no se cuenta con datos referentes a laboratorios clínicos acreditados. Siendo esto, una oportunidad de modificar este escenario teniendo en consideración el programa de acreditación oficiado por el Instituto nacional de calidad (INACAL) (Figuroa, 2017).

Pacheco et al. (2019), realizaron su estudio en un hospital público de la provincia de Córdoba en Argentina, donde encontraron que la ejecución un sistema

de gestión de la calidad generó un resultado positivo en los indicadores de calidad, evidenciado en la reducción de los errores y mejora del ejercicio del servicio, en todas sus etapas.

Trujillo (2020) en su estudio realizado en la ciudad Pinar del Río, en Cuba, tratando de desarrollar un sistema informático que permita perfeccionar el control de calidad externo, demostró que la implementación de este sistema favorece que los gerentes tomen decisiones acordes a las técnicas y procedimientos que se ejecutan en los laboratorios clínicos, relacionados al control de la calidad externo y del proceso de valoración de los patrones de calidad.

El laboratorio clínico tiene como objetivo, brindar información de calidad, la cual se utilizará en la salud pública y el medio hospitalario. Aponte y Pérez (2017) mediante un estudio participativo de diagnóstico situacional, reporto reclamos relacionados a la identificación de pacientes y solicitudes de pruebas, en marcadas a la fase pre analítica, en un hospital referencial de Ecuador. Por lo cual, mediante el fortalecimiento de los procesos de sistema de gestión de la calidad, disminuyó la proporción de errores, con lo cual se fortalece la asistencia sanitaria y la gestión del sistema de salud.

En el Perú, existen tres instituciones que vigilan que las normas vigentes, relacionadas al control de la calidad se cumplan, a fin de certificar la calidad de los análisis, entre ellas dos son de corte obligatorio: el ministerio de salud, así como, la superintendencia nacional de salud. Las normas emitidas por el instituto nacional de calidad (INACAL) son de cumplimiento voluntario, y son los servicios de laboratorio los que deciden si adoptan o no sus normativas. En Estados Unidos, un cuarto de millón de laboratorios clínicos tiene certificados de acreditación de calidad. Sin embargo, por otra parte, Latinoamérica, y específicamente el Perú no existe información relacionada a laboratorios clínicos acreditados (Figuroa, 2017).

Lavado (2019), aplicó estrategias para aplicar un sistema de gestión de la calidad, basándose en la norma ISO 9001:2015, donde se aplica construcción de evidencia para cada proceso, el ciclo de continua mejora e instrumentos de calidad.

Con la implementación de estas estrategias se logró acreditar el laboratorio del policlínico María Graña, de la ciudad de Lima.

Batista et al. (2018) al evaluar la UPS de laboratorio clínico del policlínico “Gustavo Aldereguía”, en Lima, mediante implementación de cartas de evaluación de la gestión de calidad, encontró que esta herramienta permitió el aseguramiento del control de calidad interno de dicho servicio, con lo cual garantiza la idoneidad de resultados.

Berrios (2018) realizó un estudio de dos fases, la primera de análisis diagnóstico, en el cual determinó las diversas problemáticas relacionadas a la calidad; luego de la cual, a través de charlas de sensibilización y talleres de capacitación al personal, reportó que al implementar el sistema de gestión de la calidad en el servicio de patología clínica observó efectos positivos relacionados a todos los aspectos de gestión en sus procedimientos y actividades, desde manejo de equipos hasta recursos humanos.

Alegría (2017) reportó que la carencia de la implementación un sistema de gestión de la calidad, evaluado en el laboratorio referencial, de la ciudad de Abancay, con lleva a consecuencias económicas y de tiempo invertido en profesionales, para establecer los diagnósticos de los pacientes, es decir los resultados de dicha entidad no son fiables. Esto genera que los tratamientos sean erróneos y muchas veces innecesarios. Por tal razón, concluye que se debe implementar dicho sistema para perfeccionar aquellos métodos relacionados con las tareas que se realizan en esta institución, en el marco de las transferencias que realiza el Instituto nacional de salud sobre las tecnologías de proceso en laboratorio clínico.

Figuroa (2017) establece que la NTS N°072 MINSA - DGSP-V.01, que norma el servicio de patología clínica, divulgada en el 2008, se encuentra desfasada, con los avances tecnológicos y otros. Por lo que es necesario optimizar las normativas y actuales políticas, con el fin de aceptar sin temor los cambios de la medicina y el laboratorio clínico, cuyo eje central es el paciente.

De acuerdo a Arévalo *et al.* (2020) un sistema de gestión de la calidad es requisito fundamental, a razón que los usuarios presentan mayores exigencias relacionadas a la adquisición de un producto o servicio. Asimismo, otros autores disertan que, al implementar dicho sistema, se observa un incremento de la competitividad y productividad de una institución.

El sistema de gestión de calidad y la productividad laboral presentan una fuerte relación que logra mejorar de manera continua la eficiencia y la eficacia en la producción de una empresa, esto relacionada a la motivación laboral de los trabajadores (Castillejo, 2017) (Cárdenas, 2021) (Sukardo, 2018).

Este trabajo de investigación busca establecer la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de los servicios de laboratorio clínico, que permita a los directivos de la unidad ejecutora dirección de salud Virgen de Cocharcas conocer la percepción de sus trabajadores, la identificación de las dimensiones que influyen en ambas variables, identificar responsabilidades, detectar los factores que generan alteraciones en la producción, fortalecer las posibles dimensiones que influyen en la implementación del sistema de gestión, mejorar la eficiencia, eficacia y reducir los costos. El resultado final de este proyecto nos permitirá tener una información diagnóstica referente al estado de implementación del sistema de gestión de calidad y la productividad, con la identificación de las dimensiones que influyen en ambas variables, con lo cual nos permita crear y formalizar los medios y métodos necesarios para el logro de la calidad en esta organización, así como su seguimiento y fortalecimiento continuo.

En base a lo expuesto se formula el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona el sistema de gestión de la calidad con la productividad en los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021? Mientras que los problemas específicos son: a) ¿Cómo se relaciona el sistema de gestión de la calidad con la eficiencia en los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021? b) ¿Cómo se relaciona, el sistema de gestión de la calidad con la eficacia en los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021?

La justificación teórica del presente proyecto, se basa en el uso del riguroso método científico, con lo cual permitirá tener un mejor conocimiento del tema a investigar y determinar de manera objetiva la relación que presentan dichas variables en estudio, la productividad del servicio de laboratorio y el sistema de gestión de la calidad, a fin de mejorar tanto la eficacia como la eficiencia de los servicios brindados en dichas unidades prestadores de la unidad ejecutora dirección de salud Virgen de Cocharcas. La implementación de este sistema es provechosa ya que nos suministra un grupo de directrices y estructura organizativa, destinadas a precisar la mejor manera de realizar las acciones relacionadas con el servicio y/o producto para comprobar su conformidad o realización.

La justificación práctica del presente trabajo de investigación es que intenta verificar la correlación de las variables en evaluación, a fin de instituir un cambio de actitud, presentado por los responsables para la implementación de un sistema de gestión de la calidad apropiado en cada servicio de laboratorio clínico. En el campo de la salud, su importancia está en que va a permitir incrementar la productividad de los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, por lo que será preciso valorar el uso de recursos.

La justificación metodológica, es en el marco de que las herramientas que se aplicarán podrán ser utilizadas por otras instituciones de salud para evaluar las variables productividad y sistema de gestión de la calidad. Asimismo, se recolectará nueva información relacionada a las variables en estudio, para la elaboración y posterior aplicación de otras herramientas. Inmediatamente, se procederá a la elaboración de los datos recolectados utilizando cuestionarios. En consecuencia, para obtener resultados favorables y fidedignos, se utilizará técnicas, métodos, herramientas y procedimientos adecuados para abordar, de manera satisfactoria los desafíos trazados en este estudio.

Su objetivo general es: Establecer la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021. Sus objetivos específicos son: a) Establecer la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la eficiencia de los

laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021.
b) Establecer la relación el sistema de gestión de la calidad y la eficacia de los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021.

Su hipótesis general es: El sistema de gestión de la calidad se relaciona significativamente con la productividad de los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021. Mientras que las hipótesis específicas son: a) El sistema de gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la eficiencia de los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021. b) El sistema de gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la eficacia de los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales podemos citar a Pacheco et al. (2019), quien puso como objetivo establecer la influencia de implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) en el ejercicio del laboratorio clínico, en un sanatorio público en Córdoba, Argentina. La metodología utilizada fue un diseño experimental analítico – transversal. En la evaluación del sistema documentario, se encontró que, al implementarse este sistema, los índices de las solicitudes médicas incorrectas disminuyeron en 5 puntos porcentuales; el indicador de omisión al diagnóstico disminuyó en 14%; asimismo, se reportó que el 5% se relaciona a errores en el momento de ingreso del paciente al sistema informático del laboratorio (EI-SIL). Como conclusión, la implementación de este sistema mejoró el funcionamiento y el conocimiento de los procesos del laboratorio clínico, prevaleciendo la reducción de errores en las fases preanalítica, analítica y postanalítica.

Pujota (2020), elaboró el diseño de un sistema de gestión de calidad para un laboratorio de corte clínico en Ecuador, con el fin de levantar y estandarizar toda la información relacionada a los procedimientos existentes en el servicio de laboratorio, se creó formatos que permiten crear registros que ayudan a mantener un mejor control y manejo de todas actividades, tanto administrativas u operativas, definiendo una metodología para el sostenimiento del sistema. Como conclusión determinó que al implementar este sistema generó un impacto favorable en las diversas actividades ejecutadas en el laboratorio.

Cáceres et al. (2018), implementó un sistema de gestión de la calidad, en base a la ISO 9001:2015, con lo cual el laboratorio clínico “Álvarez – alemán” logró mejorar su enfoque de procesos, mediante la identificación de su cadena de valor y mapas de procesos. Asimismo, definió el método para la implementación de este sistema en el servicio de laboratorio clínico. El laboratorio se encuentra acreditado en base a la norma NTS 15189: 2012; No obstante, dicha norma presenta carencias en ciertas áreas ya que está relacionada con la norma ISO 9001: 2008. Por lo cual, se elaboró un instrumento de diagnóstico que consiente establecer el estado de implementación del sistema de gestión de la calidad en el laboratorio.

Desde junio del 2014, en El Salvador existe el reglamento técnico de buenas prácticas de laboratorio, basada en la norma internacional ISO IEC 15189: 2012, siendo de aplicación obligatoria en los laboratorios de los sectores público y privado. Este reglamento establece que el consejo supremo de salud pública a través de la junta de vigilancia de la profesión del laboratorio clínico (JVPLC) deberá realizar el seguimiento del cumplimiento de los mismos. El presente proyecto tiene como objetivo fortalecer a la junta de vigilancia, a fin de que logre verificar el cumplimiento de esta normativa, siendo necesaria la elaboración de la documentación básica necesaria y la herramienta de verificación que permita la estandarización de la forma en que deben ser los laboratorios clínicos evaluados (Alfaro et al., 2018).

Entre los antecedentes nacionales, podemos mencionar a Batista et al. (2018) quien hace mención a la necesidad de acrecentar la calidad brindada en los servicios de los laboratorios clínicos, por lo que se establece como objetivo describir las acciones realizadas en el laboratorio clínico del policlínico “Gustavo Aldereguía Lima” para reevaluar el sistema de gestión de la calidad. Se aplicó un estudio descriptivo y documental. Se evidenció un notable incremento en la incorporación de conocimientos, de 6 profesionales que inicialmente obtuvieron calificaciones de 90-100 con un 31.57% que pudo confeccionar las cartas control, que se elevó, luego de realizado el curso, a 15 (78.94%) en el rango de 90-100 puntos y 3 (15.78) entre 70-79%. En conclusión, Como resultado de las acciones realizadas se logró aumentar el dominio de los profesionales relacionados con la elaboración e interpretación de las cartas control que evalúan la calidad en el trabajo diario del laboratorio clínico.

Nerio (2019) implementa un sistema de gestión de procesos, denominado el punto de reorden y el método 5S, a las actividades de un laboratorio de corte clínico perteneciente a un policlínico de Lima. Esta implementación presentó como objetivo obtener mejores resultados en la gestión de la institución, de manera que se pueda generar una mejora en los tiempos de ejecución de los análisis clínicos realizados en el servicio de laboratorio. Al utilizar el punto de reorden se logró mejorar el

servicio de suministro que brinda el área de logística de la entidad; e incrementar la productividad del laboratorio con la implementación del método de las 5S.

El trabajo de investigación de Lavado (2019) tiene como objetivo establecer estrategias de gestión para la implementación de la norma NTO – ISO 15189:2014 para laboratorios clínicos particulares en Lima. Como metodología se aplicó una lista de verificación de la NTP – ISO 15189:2014 del Instituto nacional de la calidad (INACAL). Como resultado de las acciones realizadas se logró aumentar el dominio de los profesionales relacionados con la elaboración e interpretación de las cartas control que evalúan la calidad en el trabajo diario del laboratorio clínico. En conclusión, el laboratorio del policlínico “María Graña” para que logre adoptar la norma ISO 15189:2014 es necesario que implemente la norma ISO 9001:2015.

Berrios (2018) en su trabajo de investigación se aplicó un diseño descriptivo longitudinal, a fin de establecer el impacto de la implementación del sistema de calidad ISO 9001 en el servicio de laboratorio clínico. Se evaluó a una de 66 personas utilizándose una muestra censal. En conclusión, se establece que la implementación de este sistema muestra efectos positivos en los procesos de la organización.

Cuba (2018) en su trabajo aplicación del modelo de procesos de negocio (BPM) y sus efectos en la gestión de la calidad del laboratorio. En esta institución donde aplicó su pesquisa se identificaron diversos problemas relacionados al proceso de atención de los pacientes. El objetivo principal fue establecer cómo la aplicación del business process model (BPM) influye en la gestión de la calidad del laboratorio. Su investigación fue de tipo pre-experimental, cuantitativo, a razón de que la aplicación del modelo de procesos de negocio (BPM) se ha implementado en la institución para mejorar la calidad y su gestión en el laboratorio clínico. La muestra y población de estudio consistió en un informe de los registros de pedidos diarios de los pacientes atendidos en el hospital. En conclusión, se determinó que la aplicación del modelo de negocio (BPM) tiene un efecto significativo en la gestión de la calidad del servicio de laboratorio clínico.

Figuroa (2017) en su trabajo de investigación su objetivo general permitió establecer y detallar las regulaciones vigentes y normas, elaboradas por Instituciones peruanas implicadas con la gestión de calidad de los laboratorios clínicos. Como metodología se utilizó la revisión de normas vinculadas a la implementación de control de calidad en el Perú, obteniendo como conclusión que la NTS de patología clínica, N°072 MINSA - DGSP-V.01, publicada en el 2008, se encuentra desfasada, con los avances tecnológicos y otros. Siendo necesario mejorar las políticas actuales o normas y acoger sin duda ya que será el futuro de la medicina y del laboratorio clínico, cuyo eje central es el paciente.

Castillejo (2017) se planteó como objetivo identificar la correlación significativa entre la productividad y el sistema de gestión de la calidad de una empresa constructora en Huaraz. Utilizando un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, correlativo y transversal evaluando a 25 trabajadores. Los datos fueron recolectados utilizando instrumentos validados a través del juicio de expertos y, además, se usó el índice de cronbach para analizar la consistencia interna. En conclusión, se determinó que la productividad presenta una correlación significativa con la gestión de la calidad.

Cárdenas (2021) en su trabajo determinó que productividad del laboratorio clínico se incrementa, implementando el método 5S como gestión de la calidad. Su estudio se realizó con un enfoque cuantitativo y diseño pre-experimental con solo un grupo de evaluación de un pre y post test. Se utilizó como población a 6 personales asistenciales y 2 administrativos. La muestra se determinó mediante muestreo no probabilístico, determinándose como tal a 6 asistenciales. Se encontró que la percepción de la aplicación del método 5S incrementó, del 33.3% al 83.3%; la productividad incrementó del 74% al 93%, el tiempo de espera del paciente se redujo de 13 minutos 2 segundos a 7 minutos 52 segundos. En conclusión, se demostró que al aplicar el método de gestión de calidad este ejerce un efecto positivo en la productividad del laboratorio clínico.

Sukardo (2018) evaluó la productividad y motivación laboral y su influencia en el liderazgo y la educación, aplicado en la provincia de Java Oriental, Indonesia.

Como muestra se evaluó a 40 personas, a fin de establecer el efecto de la producción laboral y la motivación entre los empleados. Se informó que la variable productividad laboral ($0.012 < 0.05$) tiene una gran influencia en la calidad de la implementación del servicio educativo y de liderazgo; La variable motivación laboral ($0.004 < 0.05$) también tiene una influencia importante en la calidad de la implementación de la oferta de formación y educación en liderazgo. En resumen, se puede decir que el efecto productividad es alto porque los empleados están muy motivados, las dos variables examinadas tuvieron buenos resultados.

Abanto y Vásquez (2021) lograron establecer la relación del nivel de productividad y la motivación laboral del trabajador en una empresa, en la ciudad de Cajamarca, utilizando investigación básica, diseño no experimental, correlacional y transversal. La población y la muestra se conformó por 22 trabajadores, siendo un muestreo no probabilístico, al que se aplicó una encuesta tipo Likert. Concluyen que entre la productividad y la motivación laboral existe una relación positiva.

Olano y Sotelo (2019) estableció que existe una relación entre la producción laboral y la motivación del personal en el IPAT Perú. El utilizó una búsqueda descriptiva, con una población y un tamaño de muestra de 30 colaboradores. Se evaluaron las variables siguientes: la satisfacción laboral que estudia las facturas internas y / o externamente y como la productividad traducida en eficiencia con el buen desempeño de los colaboradores con los que se correlaciona. Los resultados se consideran más relevantes cuando la satisfacción de los empleados alcanza un nivel medio y cuando la productividad en el desempeño laboral es regular.

Pizarro (2017) logró establecer la relación entre productividad del trabajo y motivación. Trabajo de enfoque descriptivo, deductivo, cuantitativo, aplicativo, hipotético, transversal, correlacional y diseño no experimental. Asimismo, los instrumentos se validaron mediante el coeficiente Alfa de cronbach y juicio de expertos. La población y la muestra se conformó de 50 trabajadores, siendo este un muestreo no probabilístico, y se aplicó una encuesta tipo Likert. Analizando los resultados, se logró establecer la correlación significativa de las variables productividad y motivación laboral.

Lozano y Morí (2018) evaluaron la correlación entre la productividad y motivación laboral. Se utilizó un diseño transversal, no experimental, investigación básica y descriptivo correlacional, con una población total de 21 colaboradores conformada por hombres y mujeres de diferentes edades, de 25 a 60 años a quienes se aplicó la encuesta. En conclusión, se determinó que la motivación tiene una correlación objetiva con la productividad.

Según Guzmán (2018) la implementación del plan de mejora del sistema de gestión de calidad, permite una mejor señalización del servicio, el desarrollo de un plan de capacitación para optimizar los recursos, así como mejorando la comunicación de los resultados con un lenguaje simple para la comprensión y el trato amable de los pacientes y familiares, y permite lograr mejorar consiguientemente la productividad y la calidad del servicio brindado en el laboratorio VIVILAB SAC, logrando con ello posicionarse como la principal opción del mercado. En su tesis de productividad y calidad de atención, desarrollado en un laboratorio clínico en Chiclayo. Utilizando un enfoque y diseño descriptiva-propositivo, transversal y no experimental, con una muestra de 20 trabajadores y 168 clientes, donde se aplicó una pesquisa para recolectar los datos. El 45% de los clientes valora la calidad de atención en nivel regular y el 45% califica la productividad como bueno y muy bueno. En conclusión, el plan de mejora implementado ejerció un efecto positivo en la calidad de atención y la productividad.

El control total de la calidad es una teoría que sostiene que la calidad del servicio o producto es responsabilidad de todos los departamentos de la institución, por lo que es necesario un trabajo en equipo caracterizado por la coordinación entre las diferentes áreas a fin de obtener un producto o servicio que satisfaga al cliente o usuario. La calidad no sólo se determina en el proceso de fabricación, sino que también está relacionada a las decisiones que se toman en la fase pre y post-elaboración del producto o servicio, es decir se pone énfasis en el diseño del producto o servicio, la selección del proceso y el control de calidad desde la recepción de los insumos requeridos (Maldonado, 2018).

El principal propósito de la teoría de calidad total es promover la competitividad de las organizaciones. Los objetivos de este modelo son: la producción de valor que lleve a la competitividad y promocionar una cultura de mejora continua, de agilidad e innovación. Fomente la autoevaluación y el aprendizaje y, cree un efecto multiplicador al compartir las mejores prácticas. Los principios que sustentan el modelo nacional de calidad general son: orientación al cliente. Liderazgo ejemplar y eficaz. Empleado involucrado. Compromiso con la sociedad. Mejora e innovaciones continuas. La organización como sistema (Maldonado, 2018).

Implementar un sistema de gestión de calidad en los servicios de laboratorio es esencial y determinante para garantizar la calidad de los resultados brindados. Esto se logra a través de la ejecución de documentos normativos como las normas ISO, las cuales son dinámicas en el tiempo, es decir van evolucionando de acuerdo a los avances tecnológicos y otros factores, así podemos citar ISO/IEC17025, ISO 9001: 2015 e ISO/IEC17025:2017, las cuales evalúan diversas etapas del proceso del laboratorio (Betancourt, 2019).

Chacón y Rugel (2018) la aplicación de la cultura de mejora continua y la calidad total, son objetivos de las organizaciones a fin de brindar una mayor satisfacción al usuario de un sistema o servicio. Al implementar un modelo de calidad se genera una transformación que aporta valor agregado al servicio, mejora continua, con su impacto en la eficiencia organizacional, optimización de recursos, control o reingeniería de procesos y aumento de la productividad y el desempeño.

Gutiérrez (2014) sugiere que la productividad es el resultado de una adecuada evaluación de los recursos utilizados para lograr ciertos resultados. Suele medirse por el cociente entre los productos obtenidos y los capitales utilizados. Para él, la productividad es la mejora continua del sistema, porque no se produce rápido, sino mejor. Para D'alessio (2011) la productividad consiste en lograr los mejores resultados posibles mediante el uso eficiente de los recursos físicos y humanos. Gutiérrez (2010) refiere que la productividad presenta los siguientes componentes: Eficiencia: establece la relación existente entre los recursos que se utilizaron y los

resultados logrados. Efectividad: El grado en el que se realizan las actividades planificadas para lograr los objetivos establecidos. Según Carro y Gonzáles (2014) la productividad también se puede medir parcialmente, es decir todo lo que produce un sistema (salida) con uno de los recursos utilizados (entrada o entrada).

Teorías de los sistemas de gestión de calidad: Harper y Lynch, en 1992, elaboraron la teoría de la gestión de recursos humanos, donde plantearon que una institución o empresa requiere de un determinado número de empleados, los cuales deben tener la calidad necesaria para satisfacer la demanda. Asimismo, los autores mencionan que es fundamental poseer un inventario del capital humano de la empresa y aplicar evaluaciones constantes que permitan describir y analizar cada perfil de puesto de trabajo, promoción, planes de comunicación, curvas profesionales, planes de sucesión, motivación, clima, selección de personal, así como los incentivos y las retribuciones. Modelo de gestión de Werther y Davis: representa un sistema en el cual coexisten entradas, transformación, salidas, y describe el comportamiento de un sistema que recibe la influencia de diversos factores tanto externos como internos, y de la interacción entre estos (Álvarez, 2017).

Teorías de la productividad. El modelo integral busca optimizar la productividad desde los objetivos principales del negocio, el análisis y mejora de la propuesta de valor para el cliente, los recursos materiales realmente requeridos y determinando el nivel óptimo de operación. Asimismo, identifica los procesos comerciales que conducen a la creación de valor y es una guía para desarrollar la propuesta de valor. Por otro lado, analiza las inversiones que se requieren para la realización de las nuevas propuestas de valor con el fin de lograr un crecimiento estratégico sostenible. Explica los conceptos básicos y los componentes del modelo; asimismo, explica los aspectos más trascendentales para su ejecución. Se enfoca en el impacto del comportamiento y las actitudes gerenciales en la productividad de sus empleados. Su técnica se basó en identificar a los trabajadores de bajo y alto desempeño, así como en determinar las actitudes de los trabajadores

y supervisores. Al identificar la importante influencia de las ideas y el estilo de los superiores en la productividad de los empleados que supervisan (Medina, 2010).

En este proyecto de investigación se utilizan las dimensiones de personal, organización y gestión, así como el sistema de salud en relación con la variable sistema de gestión de la calidad. Estas dimensiones fueron seleccionadas en base al manual de gestión de la calidad del laboratorio (LQMS) de la organización mundial de la salud. El sistema de gestión de la calidad es un grupo de actividades estrechamente relacionadas para guiar y controlar una institución en términos de calidad. Este sistema incluye diversos elementos tanto de gestión como de seguimiento del personal y nos permite ver la importancia del apoyo y la motivación. El personal es el recurso de mayor importancia en el laboratorio, por lo que debe estar motivado y debe ser competente. La organización y gestión nos permite tener el servicio de laboratorio en funcionamiento; la gestión y estructura deben estar organizadas de manera tal, que permitan la crear e implementar pautas de calidad. Es necesario que exista una sólida estructura de apoyo organizacional (donde es fundamental el compromiso de la gestión), un mecanismo de implementación y seguimiento (MINSa, 2017). Sistema de salud: En el ámbito de los laboratorios clínicos en nuestro país existen normativas de instituciones con referencia directa a la calidad, que son en parte de obligado cumplimiento y en parte de carácter voluntario. En junio de 2014, por el D.S. No. 046 – 2014 – PCM aprueba la política nacional de calidad, orientada a la implementación de la calidad en el Perú. (Figuerola y Montes, 2017).

Respecto a la variable productividad, se utilizará las siguientes dimensiones: Productividad: la define como: “es la capacidad de toda organización de dar valor agregado a los recursos que utiliza. Es el uso eficiente de los recursos (insumos) para producir bienes (producto) y / o servicio. Es decir, elabora más productos o servicios con el uso de menos recurso”. Eficiencia: “Es obtener resultados (productos o servicios) utilizando la mínima cantidad de recursos (ingresos), bajando así los costos operativos”. Efectividad: es la capacidad de elegir los objetivos adecuados (Rodríguez, 2012). Efectividad: es la relación objetivo /

resultado en condiciones reales. Es decir, cuando las acciones se llevan a cabo para lograr el objetivo que se logró anteriormente en condiciones ideales y este se logra en las condiciones reales existentes, entonces los recursos puestos en marcha para tal fin han sido efectivos. (Lam, 2008).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: básica. Hernández, Fernández y Batista (2010) refieren que toda investigación básica es predominantemente teórica, encaminada a la pesquisa de conocimientos teóricos nuevos, con el fin de ampliar, corregir y apoyar mejor la teoría existente. (página 04).

Enfoque de la investigación: enfoque cuantitativo. Hernández, Fernández y Batista (2010), para establecer teorías de prueba y modelos de comportamiento, se utiliza la colección de datos para aprobar la hipótesis, a partir de medidas numéricas y análisis estadísticos. (p. 04).

Diseño de investigación: transversal y no experimental. Las investigaciones de tipo no experimental no manipulan las variables; donde se utilizan encuestas donde no se modifican intencionalmente las variables independientes (Hernández, Fernández y Batista, 2010) (p.140).

Figura 1: esquema del diseño

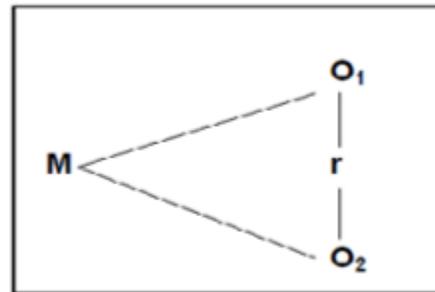
Dónde:

M : muestra.

O1 : observación de la variable 1.

O2 : observación de la variable 2.

r : relación entre las variables.



3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Sistema de gestión de la calidad

- **Definición conceptual**

El sistema de gestión de la calidad es un grupo de acciones altamente correlacionadas para controlar y dirigir una institución en relación con la calidad (Fontalvo y De la Hoz, 2018).

- **Definición operacional**

El sistema de gestión de la calidad se evaluará por intermedio de sus 3 dimensiones, lo que nos permitirá conocer la percepción de la variable, de manera que de esta forma será posible mejorar la calidad del servicio, en favor de los laboratorios clínicos. Consta de 17 ítems distribuidos en sus diferentes dimensiones.

- **Escala de medición:** ordinal.

Variable Dependiente: Productividad

- **Definición conceptual**

Es la capacidad de toda organización de dar valor agregado a los recursos que utiliza. Es el uso eficiente de los recursos (insumos) para producir servicios. Es decir, elabora más servicios o productos con el uso de menos recursos (Rodríguez, 2012). (p.54)

- **Definición operacional**

Se evaluará la productividad de los laboratorios clínicos a través de sus 2 dimensiones, que permitirán establecer el nivel de percepción sobre la productividad del laboratorio clínico, para que, a partir de este De esta manera, es posible mejorar su eficiencia y eficacia. La herramienta utilizará un cuestionario de 17 ítems distribuidos en sus diferentes dimensiones.

- **Escala de medición:** ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

- **Población**

Hernández, Fernández y Batista (2010) argumentan: “La población es conjunto de todos los individuos (personas, objetos y hechos) donde se investiga el fenómeno. Estos deben corresponder a las particularidades de quienes son objeto de estudio” (p. 174). Mi población es de 52 personas.

✓ **Criterios de inclusión**

- Personal de salud con cargo de gerente de microred, director de hospital, jefe de establecimiento, responsable de la red de laboratorio y personal de salud que labora en el servicio de laboratorio, en la unidad ejecutora dirección de salud Virgen de Cocharcas, con un mes a más de labor en el cargo ya sean Nombrado, 276, CAS, o SERUMS.
- Personal que firme el consentimiento informado

✓ **Criterios de exclusión:**

- Personal de salud que realicen internado, que labora con contratos por municipio o terceros y/o que no firme el consentimiento informado.

• **Muestra**

La muestra del presente proyecto es censal, por lo que se utilizó el 100% de la población (52 individuos). Este tipo de muestra es en la que todas las unidades de investigación son consideradas para la evaluación del estudio. Por ende, la población a estudiar se especifica como un censo porque es simultáneamente muestra, población y universo (Ramírez, 1997).

• **Muestreo:**

Muestreo no probabilístico, se utiliza cuando no existe la posibilidad de extraer un muestreo de probabilidad aleatoria por razones de costo, tiempo y tamaño de la población (Salgado, 2019).

• **Unidad de análisis:**

Es toda entidad abstracta, animal, cosa o persona, susceptible a observación y/o medición, las cuales harán referencia los datos (Hernández, Fernández y Batista, 2010). Hombre o mujer que labora en la unidad ejecutora DISA Virgen de Cocharcas que cumple con los criterios de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica**

Se utilizó como técnica la encuesta en cada variable. La técnica es el proceso mediante la que se recolecta la información para procesarla y analizarla (Andía, 2017).

- **Instrumentos**

Mecanismo utilizado por el investigador para registrar y coleccionar información (Andía, 2017). Para la recolección de información se utilizó cuestionarios, que consisten en un grupo de ítems destinados a recolectar la percepción de los encuestados. Para este proyecto de investigación se desarrollaron dos cuestionarios. En variable sistema de gestión de la calidad se utilizará un cuestionario de 17 ítems, dividido en sus dimensiones: personal (7 ítems), organización y gestión (6 ítems) y sistema de salud (4 ítems). Se establecieron 3 niveles: límites, moderadamente limitado y no limitado. Para la variable productividad se utiliza un cuestionario con 17 ítems, distribuidos en sus 2 dimensiones: eficiencia (9 ítems) y efectividad (8 ítems). Se determinaron 3 niveles: bajo, normal y bueno.

- **Validez**

Es el proceso de verificar que el instrumento tiene evidencia, como validez de criterio, contenido y constructo, de que la medición de la variable mide lo que se proyecta medir (Sánchez et al., 2018).

Mediante juicio de expertos se validó los instrumentos elaborados. (ver anexo 4).

Tabla 1
Validadores de instrumento

Experto	Especialidad	Juicio
Mg. Alexander Better Salazar	Maestría en gestión pública con mención en gerencia de salud	Aplicable Mg
Mg. Gladys Roxana Vilca Apaza	Maestría en gestión de los servicios de salud	Aplicable Mg
Mg. Karina Alfaro Campos	Maestría en gestión de los servicios de salud	Aplicable Mg

Fuente: elaboración propia

- **Confiabilidad**

Se refiere a la consistencia de las mediciones, relacionadas a sus propiedades psicométricas del instrumento (Mueller y Thomas, 2018). La confiabilidad es el grado de confianza de los datos recolectados, o es el grado en que uno de los instrumentos genera resultados consistentes y coherentes, y se determina mediante diversas técnicas (Hernández et al., 2014).

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el índice alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado 0.876 y 0.922, para las variables sistema de gestión de calidad y productividad, respectivamente (ver anexo 5).

3.5. Procedimientos

La compilación de información se inició con las coordinaciones necesarias para conseguir autorización de las autoridades pertinentes con la finalidad de llevar a cabo un proceso transparente y poder aplicar los cuestionarios a los elementos de la muestra. Se utilizaron formularios electrónicos para preparar los cuestionarios y se enviaron por correo electrónico. Todos los encuestados

indicaron con el llenado del formulario virtual que su participación es voluntaria.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el análisis descriptivo e inferencial. El análisis descriptivo nos permitió organizar los datos recolectados y ordenarlos en una base de datos, los agrupa en categorías y los presenta en tablas de distribución de frecuencia. El análisis inferencial determinó qué prueba estadística usar, seleccionar al estadístico y probar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En el sistema científico y académico, la ética presenta una importancia fundamental, relacionada a la confianza y la buena fe de los individuos que participaron en la investigación (Diez y Farhat, 2017). Esta pesquisa se fundamenta en su autenticidad, tanto de los datos recogidos por los distintos teóricos que pertenecen al orbe académico sobre historia y teorías. Esta investigación cumple con el diseño de investigación cuantitativa y los criterios determinados por la Universidad Cesar Vallejo. Asimismo, se brinda el respeto correspondiente a cada autor de la bibliografía utilizada, por lo que se da referencia a los autores con su respectiva información editorial y los aspectos éticos asociados.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo:

Los datos obtenidos en la pesquisa se procesaron haciendo uso del software SPSS versión 20, cuyos resultados se presentan utilizando tablas, tal como se aprecia:

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable sistema de gestión de la calidad y sus dimensiones

Nivel	V1 - Sistema de gestión de la calidad		D1 - Personal		D2 - Organización y gestión		D3 - Sistema de salud	
	f	%	f	%	f	%	f	%
No implementado	0	0.00%	0	0.00%	2	3.80%	1	1.90%
En proceso de implementación	14	26.90%	9	17.30%	20	38.50%	15	28.80%
Implementado	38	73.10%	43	82.70%	30	57.70%	36	69.20%
Total	52	100.00%	52	100.00%	52	100.00%	52	100.00%

Fuente: SPSS v. 20

En la tabla 2, el 73.1 % de los encuestados manifiesta que el sistema de gestión de la calidad se encuentra implementado, el 26.9% manifiesta que se encuentra en proceso de implementación y el 0% de encuestados demuestra que no se encuentra implementado. En relación a la dimensión personal (D1), sobre el conocimiento del personal, el 82.7% de encuestados manifiesta que tienen conocimiento respecto a la implementación del sistema de la calidad, 17.3% refiere que el conocimiento del personal se encuentra medianamente implementado y el 0% indica que el conocimiento del personal no interfiere en la implementación de dicho sistema. En relación a la dimensión organización y gestión (D2), el 57.7% de encuestados refiere que se encuentra implementado en los servicios de laboratorio clínico, el 38.5% de los encuestados manifiesta que esta dimensión se encuentra en proceso de implementación y el 3.8% manifiesta que no se encuentra implementada. Asimismo, respecto a la dimensión sistema de salud (D3), el 69.2% indica que se encuentra implementado, el 28.8% de los encuestados indica que está en

proceso de implementación y el 1.9% manifiesta que el sistema de salud no favorece la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable productividad y sus dimensiones

Nivel	V1 - Productividad		D4 - Eficiencia		D5 - Eficacia	
	f	%	f	%	f	%
Baja	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Regular	5	9.60%	2	3.80%	6	11.50%
Buena	47	90.40%	50	96.20%	46	88.50%
Total	52	100.00%	52	100.00%	52	100.00%

Fuente: SPSS v. 20

En la tabla 3, se puede observar que la productividad de los laboratorios clínicos de la unidad ejecutora dirección de salud Virgen de Cocharcas, el 90.4% de los encuestados manifiesta que es buena, sólo el 9.6% indica que es regular y el 0% que es baja. Respecto a la dimensión 4, sobre eficiencia, el 96.2% de encuestados refiere que la productividad es eficiente, el 3.8% indican que los servicios de laboratorio clínico son regularmente eficientes, y el 0% manifiesta q no son eficientes. En relación a la dimensión eficacia (D5), el 88.5% de encuestados manifiesta que es eficaz, el 11.5% indica que el servicio de laboratorio es regularmente eficaz y el 0% indica que no es eficaz.

4.2. Análisis inferencial:

Prueba de hipótesis general:

H₀: El sistema de gestión de la calidad se relaciona significativamente con la productividad de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.

H₁: El sistema de gestión de la calidad no se relaciona significativamente con la productividad de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.

En la tabla 4, respecto a la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que nos permitirá contrastar la hipótesis general. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, por lo que se puede inferir que hay una correlación altamente significativa entre las variables sistema de gestión de la calidad y productividad. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.662^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada (Martínez et al., 2009).

Tabla 4

Coeficiente Rho de Spearman entre las variables sistema de gestión de la calidad y la variable productividad

			Sistema de gestión de la calidad	Productividad
Rho de Spearman	Sistema de gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		52	52
	Productividad	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		52	52	

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

Prueba de hipótesis específica 1:

H₀: El sistema de gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la eficiencia de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.

H₁: El sistema de gestión de la calidad no se relaciona de manera significativa con la eficiencia de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.

En la tabla 5, respecto a la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que nos permitirá contrastar la hipótesis específica 1. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, por lo que se puede inferir que hay una correlación altamente significativa entre la variable sistema de gestión de la calidad y la dimensión eficiencia. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.598^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada (Martínez et al., 2009).

Tabla 5

Coeficiente Rho de Spearman entre la variable sistema de gestión de la calidad la calidad y la dimensión eficiencia

			Sistema de gestión de la calidad	Eficiencia
Rho de Spearman	Sistema de gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Prueba de hipótesis específica 2:

H0: El sistema de gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la eficacia de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.

H1: El sistema de gestión de la calidad no se relaciona de manera significativa con la eficacia de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.

En la tabla 6, respecto a la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que nos permitirá contrastar la hipótesis específica 2. Se observa que $p_valor = 0.000$

< 0.01, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, por lo que se puede inferir que hay una correlación altamente significativa entre la variable sistema de gestión de la calidad y la dimensión eficacia. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.651^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada (Martínez et al., 2009).

Tabla 6

Coeficiente Rho de Spearman entre la variable sistema de gestión de la calidad y la dimensión eficacia

			Sistema de gestión de la calidad	Eficacia
Rho de Spearman	Sistema de gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general de nuestra investigación, que es determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de los laboratorios clínicos, se observó que las variables estudiadas presentan una relación altamente significativa, tal como se puede verificar en la tabla 4, donde el $p_valor = 0.000 < 0.01$. Igualmente, el coeficiente rho de Spearman $\rho = 0.662^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada (Martínez et al., 2009). Esto se corrobora con ciertos estudios que concluyeron que la implementación de un sistema de gestión de calidad y la productividad laboral presentan una fuerte relación que logra mejorar la eficacia y eficiencia en la producción de una empresa, esto relacionada a la motivación laboral de los trabajadores (Cárdenas, 2021) (Sukardo, 2018). Castillejo (2017), se planteó como objetivo identificar la correlación significativa entre la productividad y el sistema de gestión de la calidad. Utilizando un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, correlativo y transversal evaluando a 25 trabajadores. Los datos fueron recolectados utilizando instrumentos validados a través del juicio de expertos y, además, se usó el índice de cronbach para analizar la consistencia interna. En conclusión, se determinó que la productividad presenta una correlación significativa con la gestión de la calidad. Wesgard (2014) en su teoría de control de la calidad rentable, refiere que es de vital importancia poner atención a la mejora continua de la calidad y la productividad, donde la mejora de la calidad nos permite reducir costos, teniendo en cuenta que los costos de la mala calidad de un servicio ya es un perjuicio económico; por lo que, incrementar la productividad es factible mejorando la calidad con la eliminación de la repetición de procesos que no son necesarios, con lo que se reducen los costos.

En la tabla 2, se observan los resultados descriptivos de la primera variable en estudio, el 73.1 % de los encuestados manifiesta que el sistema de gestión de la calidad se encuentra implementado, el 26.9% manifiesta que se encuentra en proceso de implementación y el 0% de encuestados demuestra que no se encuentra implementado. Pacheco et al. (2019), encontró que al implementar un sistema de gestión de calidad se mejoró el funcionamiento y el conocimiento de los procesos

del laboratorio clínico, prevaleciendo la reducción de errores en las fases pre-analítica, analítica y pos-analítica.

Los resultados inferenciales y descriptivos se corroboran con las pesquisas realizadas por otros investigadores, en las cuales se determinó que la variable sistema de gestión de calidad y la variable productividad presentan una correlación significativa que beneficia o mejora los procesos de funcionamiento y conocimiento de los procesos del laboratorio clínico.

En relación a la dimensión personal (D1), sobre el conocimiento del personal, el 82.7% de encuestados manifiesta que tienen conocimiento de la implementación del sistema de gestión de la calidad, 17.3% refiere que el conocimiento del personal se encuentra medianamente implementado y el 0% indica que el conocimiento del personal no interfiere en la implementación de este sistema. El personal es el recurso de mayor importancia en el laboratorio, el cual debe estar motivado y ser competente. Nuestros resultados se relacionan con lo establecido en la teoría del modelo de calidad total, el cual sostiene, entre sus principios, que para promover la competitividad en las organizaciones es necesario tener un personal comprometido, a fin de conseguir un progreso continuo de los servicios y productos, procesos y sistemas (Maldonado, 2018).

En relación a la dimensión organización y gestión (D2), el 57.7% de encuestados refiere que se encuentra implementado en los servicios de laboratorio clínico, el 38.5% de los encuestados manifiesta que esta dimensión se encuentra en proceso de implementación y el 3.8% manifiesta que no se encuentra implementada. Con los resultados obtenidos, los cuales superan ligeramente la mitad del porcentaje de encuestados, lo que nos permite determinar que esta dimensión debe ser mejorada en su implementación, teniendo en consideración que la dimensión organización y gestión, en un sistema de gestión de calidad, es primordial en su implementación y funcionamiento. Tal como lo menciona Christopher (2019), donde describe que organización y gestión describe las responsabilidades fundamentales de liderazgo que son parte integral del éxito de un laboratorio en el logro y mantenimiento de un enfoque sistemático para la calidad y el acatamiento de los requisitos regulatorios de acreditación.

Respecto a la dimensión sistema de salud (D3), el 69.2% indica que se encuentra implementado, el 28.8% de los encuestados indica que está en proceso de implementación y el 1.9% manifiesta que el sistema de salud no favorece la implementación del sistema de gestión de la calidad. Si bien la percepción de los encuestados, en relación a esta dimensión, manifiesta que el sistema de salud se encuentra implementado, el porcentaje no es claramente alto. Esto se encuentra relacionado a lo reportado por Figueroa (2017), el cual reporta que en el Perú existen tres entidades encargadas de velar por la normatividad vigente relacionada al control de la calidad, de las cuales, las normas emitidas por el INACAL sólo son de carácter voluntario; y, tanto el ministerio de salud como la superintendencia nacional de la salud son de aplicación y cumplimiento obligatorio. Pese a la existencia de estas entidades, la, NTS N°072 MINSA - DGSP-V.0, referente al servicio de laboratorio, se encuentra desfasada, ya que cumplirá más de una década desde su publicación en el año 2008. Si bien existe la normativa, el servicio de laboratorio clínico ha presentado diversos cambios, relacionadas a la mejora de las tecnologías en las diferentes áreas del servicio de laboratorio (Figueroa, 2017).

En la tabla 3, se puede observar que la productividad de los laboratorios clínicos de la unidad ejecutora dirección de salud Virgen de Cocharcas, el 90.4% de los encuestados manifiesta que es buena, sólo el 9.6% indica que es regular y el 0% que es baja. En relación a este resultado se puede mencionar que la correlación establecida con el sistema de gestión de calidad y la percepción del 73.1% de encuestados que manifiesta que se encuentra implementado, se respalda con lo reportado por Cárdenas (2021), quien determinó que la productividad del laboratorio clínico se incrementa al implementar un sistema de gestión de calidad, en este caso utilizó el método 5S, donde utilizó como población a 6 personales asistenciales y 2 administrativos, se encontró que la productividad incrementó del 74% al 93%. En conclusión, se demostró que al aplicar el método de gestión de calidad este ejerce un efecto positivo en la productividad del laboratorio clínico. Gutiérrez (2014) sugiere que la productividad es el resultado de una adecuada evaluación de los recursos utilizados para lograr ciertos resultados. Para él, la productividad es la mejora continua del sistema, porque no se produce rápido, sino mejor. Para D'alesio

(2011), la productividad consiste en lograr los mejores resultados posibles mediante el uso eficiente de los recursos físicos y humanos. El modelo integral busca optimizar la productividad desde los objetivos estratégicos del negocio, el análisis y mejora de la propuesta de valor para el cliente, los recursos materiales realmente requeridos y determinando el nivel óptimo de operación. Asimismo, identifica los procesos comerciales que conducen a la creación de valor y es una guía para desarrollar la propuesta de valor (Medina, 2010).

Respecto a la dimensión 4, sobre eficiencia, el 96.2% de encuestados refiere que la productividad es eficiente, el 3.8% indican que los servicios de laboratorio clínico son regularmente eficientes, y el 0% manifiesta q no son eficientes. Gutiérrez (2010), la eficiencia es la relación entre los recursos utilizados y el resultado obtenido. La eficiencia nos permite gestionar los limitados recursos con que se dispone, con la finalidad de conservar los servicios de salud (Alegría, 2017). La percepción de más del 90% de encuestados se corrobora con los resultados que nos permiten inferir que la implementación de un sistema de gestión de calidad y la productividad laboral presentan una fuerte relación que logra mejorar la eficiencia y eficacia en la producción de una empresa (Cárdenas, 2021) (Sukardo, 2018). La eficiencia nos permite medir la cualidad o capacidad de un sistema o sujeto para lograr cumplir con su un objetivo, disminuyendo el empleo de recursos (Fernández y Sánchez, 1997).

En relación a la dimensión eficacia (D5), el 88.5% de encuestados manifiesta que es eficaz, el 11.5% indica que el servicio de laboratorio es regularmente eficaz y el 0% indica que no es eficaz. Entre los beneficios significativos de los sistemas de gestión de calidad es que reconocen la importancia de los procesos existentes y sus interacciones, unifica el trabajo caracterizado por su armonía y su enfoque en los procesos, se adquiere los insumos de acuerdo a la necesidad, establece claramente las funciones del personal generando una mejor opinión y satisfacción del cliente, se incrementa la eficacia y por ende la productividad, se reduce costos, se mejora la comunicación ocasionando una elevada moral y satisfacción en el trabajo (Lizarzaburu, 2016).

En relación al objetivo específico para determinar si el sistema de gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la eficiencia de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021. En la tabla 5, respecto a la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que nos permitirá contrastar la hipótesis específica 1. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, por lo que se puede inferir que hay una correlación altamente significativa entre la variable sistema de gestión de la calidad y la dimensión eficiencia. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.598^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada (Martínez et al., 2009). La eficiencia es una relación que existe entre el resultado logrados y los recursos manejados. Mayor eficiencia implica reducir costos sin disminuir la calidad. La percepción de los encuestados se corrobora con los resultados que nos permiten inferir que la implementación de un sistema de gestión de calidad y la productividad laboral presentan una fuerte relación que logra mejorar la eficiencia y eficacia en la producción de una empresa (Cárdenas, 2021) (Sukardo, 2018). Olano y Sotelo (2019), establecieron que existe una relación entre la producción laboral y la motivación del personal. Se evaluaron las variables satisfacción laboral y la productividad traducida en eficiencia con el buen desempeño de los colaboradores con los que se correlaciona. Los resultados se consideran más relevantes cuando la satisfacción de los empleados alcanza un nivel medio y cuando la productividad en el desempeño laboral es regular.

En relación al objetivo específico para determinar si el sistema de gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la eficacia de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021. En la tabla 6, respecto a la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que nos permitirá contrastar la hipótesis específica 2. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, por lo que se puede inferir que hay una correlación altamente significativa entre la variable sistema de gestión de la calidad y la dimensión eficacia. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.651^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada (Martínez et al., 2009). Un adecuado sistema de gestión de la calidad logra incrementar la eficacia y la eficiencia del laboratorio, ya que proporciona un flujo inacabable de la materia prima necesaria; y asegura que

los insumos están a disponibilidad cuando se requieran; y va a garantizar que se satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

En relación a la metodología, nuestros instrumentos de recolección de datos fueron validados por el juicio de 3 expertos; asimismo, se aplicó el índice de alfa de Cronbach, obteniéndose resultados aceptables que indican que el cuestionario es muy confiable (MINSALUD, 2017). A través de nuestra metodología se logró establecer la percepción de los involucrados directos, al servicio de laboratorio, respecto a la variable sistema de gestión de calidad y productividad, las cuales tiene una relación positiva moderada (Martínez et al., 2009). Los cuestionarios evaluaron las dimensiones de personal, organización y gestión, así como el sistema de salud en relación con la variable sistema de gestión de la calidad. Estas dimensiones fueron seleccionadas en base al manual de gestión de la calidad del laboratorio (LQMS) de la organización mundial de la salud. El sistema de gestión de la calidad es un grupo de actividades estrechamente relacionadas para guiar y controlar una institución en términos de calidad. Este sistema incluye diversos elementos tanto de gestión como de seguimiento del personal y nos permite ver la importancia del apoyo y la motivación. El personal es el recurso de mayor importancia en el laboratorio, por lo que debe estar motivado y debe ser competente. La organización y gestión nos permite tener el servicio de laboratorio en funcionamiento; la gestión y estructura deben estar organizadas de manera tal, que permitan la crear e implementar pautas de calidad. Es necesario que exista una sólida estructura de apoyo organizacional (donde es fundamental el compromiso de la gestión), así como un mecanismo de implementación y seguimiento (MINSALUD, 2017). El sistema de salud, en el ámbito de los laboratorios clínicos, en nuestro país existen normativas de instituciones con referencia directa a la calidad, que son en parte de obligado cumplimiento y en parte de carácter voluntario. En junio de 2014, por el D.S. No. 046 – 2014 – PCM aprueba la política nacional de calidad, orientada a la implementación de la calidad en el Perú. (Figuerola y Montes, 2017).

Respecto al cuestionario que evalúa la variable productividad, se agrupa en dos dimensiones. La eficiencia nos permite obtener resultados (productos o servicios) utilizando la mínima cantidad de recursos (ingresos), bajando así los

costos operativos (Rodríguez, 2012). La eficacia es la capacidad de lograr el objetivo proyectado, sin tener en cuenta el cómo ni cuántos recursos se han utilizado (Lam, 2008).

VI. CONCLUSIONES

Primera. El 73.1 % de los encuestados manifiesta que el sistema de gestión de la calidad se encuentra implementado y la dimensión de mayor influencia es la de personal con un 82.70%.

Segunda. El 90.4% de los encuestados percibe que la productividad de los laboratorios es buena y el 96.2% manifiesta que esta se relaciona con el servicio eficiente brindado.

Tercera. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, por lo que se puede inferir que hay una correlación altamente significativa entre las variables sistema de gestión de la calidad y productividad. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.662^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada.

Cuarta. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, por lo que se puede inferir que hay una correlación altamente significativa entre la variable sistema de gestión de la calidad y la dimensión eficiencia. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.598^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada.

Quinta. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, por lo que se puede inferir que hay una correlación altamente significativa entre la variable sistema de gestión de la calidad y la dimensión eficacia. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.651^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda que la dirección de salud Virgen de Cocharcas debe implementar el sistema de gestión en los servicios de laboratorio que carecen de este, tal como se observa en los resultados obtenidos, donde indican que sólo 73.1% de los encuestados manifiestan que hay implementación de la calidad en dichos servicios.

Segunda. Si bien el 90.4% de los encuestados manifiesta que la productividad del laboratorio clínico es buena, se recomienda a la entidad, cerrar las brechas para lograr una buena percepción del 100%, por lo que debe implementar talleres en sistema de gestión de calidad en sus micro redes de salud, enfatizando en la dimensión de organización y gestión, a fin de mejorar la eficiencia y la eficacia de los laboratorios clínicos.

Tercera. Se recomienda a la entidad fortalecer los sistemas de gestión de calidad de los servicios que ya lo han implementado e iniciar la implementación en los establecimientos que carecen de dicho sistema, a fin de lograr incrementar la productividad de estos servicios.

Cuarta. Se recomienda a la entidad mantener y fortalecer los sistemas de gestión de la calidad de los servicios de laboratorio que ya han implementado dicho sistema, poniendo énfasis en las dimensiones de personal, organización y gestión, a fin de mantener la eficiencia del servicio.

Quinta. Se recomienda a la entidad implementar los sistemas de gestión de la calidad de los servicios de laboratorio que carecen de este, fortalecer con talleres con énfasis en las dimensiones de personal, organización y gestión, a fin de mejorar la eficacia del servicio.

REFERENCIAS

- Abanto, D. y Vásquez, D. (2021). *Motivación laboral y nivel de productividad de los colaboradores en la empresa SALES LAND INTERNACIONAL S.A. en la ciudad de Cajamarca en el año 2020*. [tesis de grado, Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/0wnyz>
- Alegría, S. (2017). *Implementación del sistema de gestión de la calidad laboratorio referencial en Salud Pública DIRESA, Abancay - 2014 – 2016*. Universidad Nacional del Callao. Repositorio Institucional. Recuperado el 05 de noviembre de 2020. <https://n9.cl/4oawe>
- Alfaro, C. E., Guillen, R. A., y Mira, P. L. (2018). *Diseño documental del proceso de auditoría de calidad de laboratorios clínicos basados en la norma ISO/IEC 17021:2015 y el Reglamento Técnico Salvadoreño*.
- Álvarez, L. (2017). *Modelos de gestión*. Areandina. Fundación universitaria del área andina. Recuperado el 11 de octubre de 2021. <https://n9.cl/fd35m>
- Aponte, A. y Pérez, J. (2017). *Calidad en la gestión preanalítica de un laboratorio clínico de derivación de muestras biológicas*. *Ágora de Heterodoxias*, Vol 3, Iss 2, Pp 68-88. <https://n9.cl/i7o1k>
- Arévalo, M., Cambal, J., y Aranque, V. (2020). *Gestión de la calidad en empresas de servicios - evaluación de la empresa inmobiliario crea en la provincia de Pataza*. 41(3), 425-431.
- Asociación Española para la Calidad. (2017). Recuperado el 1 de setiembre de 2021, de [https://www.aec.es/web/guest/centro conocimiento/iso-9004-y-une-66174](https://www.aec.es/web/guest/centro+conocimiento/iso-9004-y-une-66174)
- Batista, M., Velázquez, M., Díaz, J, y Bagó, I. (2018). *Re-evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico del Policlínico Gustavo Aldereguía Lima de Las Tunas*. *Innovación Tecnológica* Vol. 24, No. 4 octubre-diciembre. Recuperado el 05 de noviembre de 2020. <https://n9.cl/r8ofd>

- Berrios, Z. (2018). *Implementación del sistema de calidad ISO 9001 en el servicio de patología clínica del Hospital de Emergencia Grau- 2015*. [tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/rwjdn>
- Betancourt, A. (2019). *Evolución del sistema de gestión de la calidad en los laboratorios de ensayo*. Revista de Salud Animal, Vol. 41, No. 2, mayo-agosto. Recuperado el 06 de noviembre de 2020. <https://n9.cl/p77yj>
- Cáceres, I. J., y Rodríguez, M. A. (2018). *Diagnóstico y propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el Laboratorio Clínico Álvarez – Alemán*.
- Carro, R. y Gonzáles G. (2014). *Administración de las Operaciones. Productividad y Competitividad*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de: <https://n9.cl/m6in>
- Cárdenas, J. (2021). *La aplicación de la metodología 5s y la mejora de la productividad de un laboratorio clínico del distrito de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Marcos] Repositorio institucional. <https://n9.cl/8wr87>
- Castillejo, R. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://n9.cl/e058>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*. Revista Espacios. Vol. 39 (Nº 50): 14. <https://n9.cl/hicx>
- Christopher, J. (2019). *The importance of implementing a quality management system in the laboratory*. Lab management. Recuperado el 01 de setiembre de 2021. <https://n9.cl/ymsl4>
- Cordero, J., Cabrera, N., Caraballo, I. y Manso, G. (2015). *El muestreo estadístico, herramienta para proteger la objetividad e independencia de los auditores*

internos en las empresas cooperativas. Revista Cooperativismo y Desarrollo Vol. 3, No. 2. <https://n9.cl/7syw>

Cuba, A. E. (2018). *Aplicación del Modelo de Proceso de Negocios (BPM) y su efecto en la gestión de calidad del laboratorio clínico del hospital Cayetano Heredia*. Universidad César Vallejo; Repositorio Institucional - UCV.

D'Alessio, F. (2011). *Productividad y competitividad*. *Strategia*. 2011 (24). 49-53.

Diez, S. y Farhat, J. (2017). La ética y su importancia en la investigación. *Revista contribuciones a las ciencias sociales*. Abril-junio. <https://n9.cl/7zhvyg>

Fernández, M. y Sánchez, J., (1997) *Eficacia Organizacional*. Madrid.

Figuroa, L. (2017). *Normatividad relacionada al control de calidad analítica en los laboratorios clínicos del Perú*. *Acta Med Peru*. 34(3):237-43. Recuperado el 30 de octubre de 2020. <https://n9.cl/dkbsi>

Fontalvo, T., y De la hoz, E. (2018). *Método análisis envolvente de datos y redes neuronales en la evaluación y predicción de la eficiencia técnica de pequeñas empresas exportadoras*. *Información tecnológica* 29 (6), 267-276

Gutiérrez, H. (2014). *Calidad total y productividad* (3^o. ed.). México: McGraw Hill.

Gutiérrez, P. H. (2010). *Calidad total y productividad* (3^a. ed.). Recuperado de: <https://n9.cl/30sox>

Guzman, K. (2018). *Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos VIVILAB SAC, Chiclayo-2017*. [tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/851w6>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.

Hernandez, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. *Criterio Libre / Año 16 / No. 28 / Bogotá (Colombia) / Enero – Junio*. <https://n9.cl/vzlqr>

- Lavado, E. (2019). *Estrategias de gestión para la adecuación de la norma NTP – ISO 15189:2014 para laboratorios clínicos particulares, en la ciudad de Lima, caso Policlínico María Graña*. [tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional. <https://n9.cl/1wi0z>
- Lozano, P. y Morí, J. (2018) *Motivación y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores del departamento de logística del Hospital II-2- Minsa, Tarapoto*. <https://n9.cl/5ao5x>
- Maldonado, J. (2018). *Fundamentos de calidad total*. Recuperado el 22 de setiembre de 2021. <https://n9.cl/phc2b>
- Martínez, L., Salgado, G., Gutierrez, E. y Rodríguez, C. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad en Salud en Granma*. *Multimed* 21 (2). Marzo-abril. <https://n9.cl/i7c3w>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., y Cánovas, A. M. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización*. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado en 15 de noviembre de 2021. <https://n9.cl/9cyo>
- Medina, J. (2010). *Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación*. *Revista EAN* No. 69. Julio-diciembre. Pp.110-119. Bogotá. Colombia. <https://n9.cl/21kiq>
- Ministerio de salud. (2017). *Documentación para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en laboratorios de salud pública*. <https://n9.cl/3m8ih>
- Molero, T., Atencia, C., González, K., Zambrano, M., Cruz, S., Panunzio, A., Parra, I., y Sánchez, J. (2017). *GS-001: Gestión de la calidad en la fase analítica en laboratorios clínicos del estado Zulia*. *Investigación Clínica*, 58(1 SI), 473+. <https://n9.cl/0d3y2>
- Mueller, R. O., y Thomas, R. K. (2018). *Reliability and Validity. The reviewer's guide to quantitative methods in the social sciences* (pp. 397-401). Routledge: <https://n9.cl/xkz78>

- Nerio, M. (2019). *Implementación de un modelo de gestión por procesos para mejorar los indicadores de gestión del laboratorio del Policlínico Parroquial Hermano Andrés*. [tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/2ky41>
- Olano, S y Sotelo, M. (2019) *La motivación del personal y su relación con la productividad laboral en el instituto privado de actividades técnicas, Los Olivos*. <https://n9.cl/eudkv>
- OMS. (2016). *Sistema de gestión de calidad en el laboratorio*. <https://n9.cl/eudkv>
- Pacheco, A., Zamory, E., y Gerardo, C. (2019). *Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público*. Acta bioquímica clínica latinoamericana, 53(4), 511-524. Recuperado en 30 de octubre de 2020, de <https://n9.cl/hmqnc>
- Parreño, A. F., Ocaña, S. P., e Iglesias, A. (2021). *Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba*. Revista Cubana de Medicina Militar, 50(2), 1–15. <https://n9.cl/j2jro>
- Pizarro, M. (2017) *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016*. [Tesis para optar el grado académico de: Maestro en gestión del talento humano]. Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo.
- Pujota, J. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma nte inen/iso 15189 para el laboratorio clínico Santo Domingo*. [tesis de grado, Universidad técnica del norte]. Repositorio institucional. <https://n9.cl/59g4t>
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*. Actualización 2019. (Versión 1.9.1). Play store. <https://n9.cl/xnytx>
- Riley S. (2017). *The Laboratory and Global Health*. Critical Values. 10(2):29-31.

- Salgado, M. (2019, setiembre). *Muestra probabilística y no probabilística*. [presentación de diapositivas]. Universidad autónoma del estado de México. Facultad de economía. <https://n9.cl/onmwa>
- Sukardo. (2018). *Effect of working productivity and work motivation mo the quality of education and implementation of leadership training level IV and III at East Java Province training board*. International Journal of Advanced Research, 6(7), 115–122. <https://doi.org/10.21474/ijar01/7343>.
- Takashi Suzuki. (2019). *Quality Management of Clinical Laboratory Tests*. Health Evaluation and Promotion, 2, 226.
- Westgard, J. (2014). *Sistemas de gestión de la calidad para el laboratorio clínico*. Edición Wallace Coulter.

Anexos

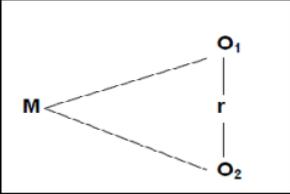
Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Sistema de Gestión de Calidad y la productividad en los laboratorios clínicos de la DISA Salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021

Autor: Roberto Carlos Guillen Valdiviezo

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cómo se relaciona el sistema de gestión de la calidad con la productividad en los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021?	Establecer la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.	El sistema de gestión de la calidad se relaciona significativamente con la productividad de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.	Variable 1: Sistema de gestión de calidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
			Personal	Capacitación Motivación Efectividad	1 - 7	(1) Nunca (2) Casi nunca	(1) Limita (17 - 40) (2) Limita medianamente (40 - 62) (3) No limita (62 - 85)
Organización y gestión	Liderazgo Documentos e infraestructura Equipamiento	8 - 13	(3) A veces (4) Casi siempre				
Sistema de salud	Normatividad Recursos económicos Recursos logísticos	14 - 17	(5) Siempre				
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	Variable 2: Productividad				
¿Cómo se relaciona el sistema de gestión de la calidad con la eficiencia en los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021?	Establecer la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la eficiencia de los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021.	El sistema de gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la eficiencia de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
			Eficiencia	Resultados y cumplimiento de metas Uso óptimo de recursos y equipos Comparte información Trabajo en equipo	1 - 9	(1) Nunca (2) Casi nunca	(1) Baja (17 - 40) (2) Regular (40 - 62) (3) Buena (62 - 85)
¿Cómo se relaciona, el sistema de gestión de la calidad con la eficacia en los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021?	Establecer la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la eficacia de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.	El sistema de gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la eficacia de los laboratorios clínicos de la Dirección de salud Virgen de Cocharcas, 2021.	Eficacia	Liderazgo Comunicación Puntualidad	10 - 17	(3) A veces (4) Casi siempre (5)	

				Siem pre	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Enfoque: cuantitativo Tipo: básico Diseño: no experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Donde: M : Muestra,</p> <p>O1 : Observación de la variable 1 O2 : Observación de la variable 2 r : Relación entre las variables</p> 		<p>Población: 52 trabajadores</p> <p>Muestra: Muestra censal 52 trabajadores</p> <p>Muestreo: No probabilístico intencional</p>	<p>Variable 1: Sistema de gestión de calidad</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: Productividad</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>		<p>En el análisis descriptivo se ordenarán los datos recolectados en una base de datos, agrupándolos en categorías, presentándolos en tablas de distribución de frecuencias.</p> <p>El análisis inferencial comprende la determinación de la prueba estadística a utilizar, la selección del estadígrafo y la comprobación de la hipótesis.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable sistema de gestión de calidad

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
El sistema de gestión de la calidad es el grupo de actividades altamente correlacionadas para dirigir y controlar una organización en relación con la calidad (Fontalvo y De la Hoz, 2018).	Personal	Capacitación Motivación Efectividad	1 - 7	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) No implementado (17 - 40) (2) En proceso de implementación (40 - 62) (3) Implementado (62 - 85)
Definición operacional	Organización y gestión	Liderazgo Documentos e infraestructura Equipamiento	8 - 13		
El sistema de gestión de la calidad se evaluará a través de sus 3 dimensiones, lo que nos permitirá conocer la percepción de la variable, de manera que de esta forma será posible mejorar el sistema de gestión de la calidad en beneficio de los laboratorios clínicos. Consta de 17 ítems distribuidos en sus diferentes dimensiones.					

Operacionalización de la variable productividad

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Rodríguez (2012) la definió como: es la capacidad de toda organización de dar valor agregado a los recursos que utiliza. Es el uso eficiente de los recursos (insumos) para producir bienes (producto) y / o servicio. Es decir, elabora más productos o servicios con el uso de menos recursos. (p.54)	Eficiencia	Resultados y cumplimiento de metas Uso óptimo de recursos y equipos Comparte información Trabajo en equipo	1 - 9	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Baja (17 - 40) (2) Regular (40 - 62) (3) Buena (62 - 85)
Definición operacional	Eficacia	Liderazgo Comunicación. Puntualidad	10 - 17		
Se evaluará la productividad de los laboratorios clínicos a través de sus 2 dimensiones, que permitirán determinar el nivel de percepción sobre la productividad del servicio de laboratorio clínico, para que, a partir de este De esta manera, es posible mejorar su eficiencia y eficacia. La herramienta utilizará un cuestionario de 17 ítems distribuidos en sus diferentes dimensiones.					

Anexo N° 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque con un aspa (X) en el casillero según sea su caso, de acuerdo a la escala y valor correspondiente. Motivo por el cual se solicita su total y plena participación voluntaria y consentida.

VARIABLE 01: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
DIMENSIONES	INDICADORES		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Personal	1	Está capacitado para participar en un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio clínico					
	2	Conoce lo qué es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)					
	3	Siempre aplica procedimientos y procesos que aseguran la calidad de sus resultados					
	4	Está de acuerdo con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio					
	5	Considera que el Laboratorio debe asegurar la excelencia de su servicio					
	6	Considera que los resultados emitidos por el laboratorio son totalmente confiables					
	7	Trabaja en equipo					
Organización y gestión	8	La dirección del hospital o jefatura del establecimiento está comprometida con la calidad del servicio del laboratorio					
	9	Existe un líder en el Laboratorio					
	10	Existen documentos y registros estandarizados					
	11	La infraestructura del laboratorio es adecuada y segura					
	12	Existe el equipamiento y reactivos que aseguran la calidad de los resultados					
	13	Existen proveedores que brinden servicios para implementar un SGC en el laboratorio					
Sistema de salud	14	Existe normativas sobre SGC a nivel nacional					
	15	Existe obligatoriedad de implementación de un SGC en los laboratorios del país					
	16	No Existen los recursos económicos para la implementación de un SGC					
	17	No Existe programas de implementación de SGC impulsados por el MINSA					

CUESTIONARIO

A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con un aspa (X) en el casillero según sea su caso, de acuerdo a la escala y valor correspondiente. Motivo por el cual se solicita su total y plena participación voluntaria y consentida.

VARIABLE 02: PRODUCTIVIDAD							
DIMENSIONES	PREGUNTAS		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Eficiencia	1	Se siente comprometido en el cumplimiento de metas en el laboratorio.					
	2	Cumple con su trabajo para el logro de los resultados evitando llamadas de atención y sanciones.					
	3	Utiliza de manera óptima los recursos asignados para el cumplimiento de su trabajo.					
	4	Cuida y protege los equipos tecnológicos del laboratorio.					
	5	Comparte información con sus compañeros de manera oportuna.					
	6	Remite la información en el tiempo indicado.					
	7	Realiza su trabajo de manera coordinada y en equipo para el logro de las metas propuestas.					
	8	Se analiza los problemas presentados en equipo con los jefes de áreas.					
	9	Se asume responsabilidades en equipo frente a las situaciones difíciles.					
Eficacia	10	En el área donde labora existe un liderazgo para el cumplimiento de las metas.					
	11	Su jefe inmediato superior ejerce liderazgo en la solución de problemas presentados.					
	12	Usted demuestra liderazgo en su puesto de trabajo demostrando sus conocimientos para lograr las metas propuestas.					
	13	Existe una buena comunicación entre los jefes de área y los administrativos.					
	14	Se comunica de manera oportuna las necesidades del área al jefe inmediato superior.					
	15	Mantiene una comunicación fluida y asertiva dentro del equipo de trabajo de su área y con las otras áreas.					
	16	Realiza las tareas encomendadas de manera puntual.					
	17	Asiste de manera puntual a sus labores tanto presenciales como remotas.					

Cuestionario de sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos

biorcguillen@gmail.com [Switch account](#)



* Required

Email *

Your email

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos. El cuestionario es anónimo; es necesario que responda con sinceridad, para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo rquillenva@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.
Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente;
Roberto Carlos Guillén Valdiviezo

VARIABLE 01: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIMENSIÓN 1: PERSONAL

1. Está capacitado para participar en un sistema de gestión de calidad (SGC) en el laboratorio clínico. *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

2. Conoce lo que es un sistema de gestión de la calidad (SGC) *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

3. Siempre aplica procedimientos y procesos que aseguran la calidad de sus resultados *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

4. Está de acuerdo con la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el laboratorio *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

5. Considera que el laboratorio debe asegurar la excelencia del servicio *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

6. Considera que los resultados emitidos por el laboratorio son totalmente confiables *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

7. Trabaja en equipo *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

8. La dirección del hospital o jefatura del establecimiento está comprometida con la calidad del servicio del laboratorio *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

9. Existe un líder en el Laboratorio *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

10. Existen documentos y registros estandarizados *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

11. La infraestructura del laboratorio es adecuada y segura *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

12. Existe el equipamiento y reactivos que aseguran la calidad de los resultados *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

13. Existen proveedores que brinden servicios para implementar un SGC en el laboratorio *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

DIMENSIÓN 3: SISTEMA DE SALUD

14. Existe normativas sobre SGC a nivel nacional *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

15. Existe obligatoriedad de implementación de un SGC en los laboratorios del país *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

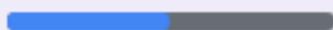
16. No Existen los recursos económicos para la implementación de un SGC *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

17. No Existe programas de implementación de SGC impulsados por el MINSA *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

Next



Page 1 of 2

Clear form

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

Cuestionario de sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos

biorcguillen@gmail.com [Switch account](#)



* Required

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos. El cuestionario es anónimo; es necesario que responda con sinceridad, para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo rguillena@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.
Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente;
Roberto Carlos Guillén Valdiviezo

VARIABLE 02: PRODUCTIVIDAD

DIMENSIÓN 4: EFICIENCIA

1. Se siente comprometido en el cumplimiento de metas en el laboratorio *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

2. Cumple con su trabajo para el logro de los resultados evitando llamadas de atención y sanciones *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

3. Utiliza de manera óptima los recursos asignados para el cumplimiento de su trabajo *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

4. Cuida y protege los equipos tecnológicos del laboratorio *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

5. Comparte información con sus compañeros de manera oportuna *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

6. Remite la información en el tiempo indicado *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

7. Realiza su trabajo de manera coordinada y en equipo para el logro de las metas propuestas *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

8. Se analiza los problemas presentados en equipo con los jefes de áreas *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

9. Se asume responsabilidades en equipo frente a las situaciones difíciles *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

DIMENSIÓN 5: EFICACIA

10. En el área donde labora existe un liderazgo para el cumplimiento de las metas *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

11. Su jefe inmediato superior ejerce liderazgo en la solución de problemas presentados *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

12. Usted demuestra liderazgo en su puesto de trabajo demostrando sus conocimientos para lograr las metas propuestas. *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

13. Existe una buena comunicación entre los jefes de área y los administrativos *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

14. Se comunica de manera oportuna las necesidades del área al jefe inmediato superior *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

15. Mantiene una comunicación fluida y asertiva dentro del equipo de trabajo de su área y con las otras áreas *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

16. Realiza las tareas encomendadas de manera puntual *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

17. Asiste de manera puntual a sus labores tanto presenciales como remotas *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

[Back](#)

[Submit](#)

Page 2 of 2

[Clear form](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

Anexo 4: Validez de los instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Karina Alfaro Campos

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 2020 – II, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Sistema de Gestión de Calidad y la productividad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, 2021" y 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 educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma

Nombre completo: Roberto Carlos Guillén Valdiviezo
DNI: 41416710

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Sistema de Gestión de Calidad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, 2021

Nº	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Personal								
1	Está capacitado para participar en un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio clínico	X		X		X		
2	Conoce lo que es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	X		X		X		
3	Siempre aplica procedimientos y procesos que aseguran la calidad de sus resultados	X		X		X		
4	Está de acuerdo con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio	X		X		X		
5	Considera que el Laboratorio debe asegurar la excelencia de su servicio	X		X		X		
6	Considera que los resultados emitidos por el laboratorio son totalmente confiables	X		X		X		
7	Trabaja en equipo	X		X		X		
DIMENSION: organización y gestión								
8	La dirección del hospital o jefatura del establecimiento está comprometida con la calidad del servicio del laboratorio	X		X		X		
9	Existe un líder en el Laboratorio	X		X		X		
10	Existen documentos y registros estandarizados	X		X		X		
11	La infraestructura del laboratorio es adecuada y segura	X		X		X		
12	Existe el equipamiento y reactivos que aseguran la calidad de los resultados	X		X		X		
13	Existen proveedores que brinden servicios para implementar un SGC en el laboratorio	X		X		X		
DIMENSION: Sistema de salud								
14	Existe normativas sobre SGC a nivel nacional	X		X		X		
15	Existe obligación de implementación de un SGC en los laboratorios del país	X		X		X		
16	No Existen los recursos económicos para la implementación de un SGC	X		X		X		
17	No Existe programas de implementación de SGC impulsados por el MINSA	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: D^{ra}/ Mg: Karina Alfaro Campos DNI: 43450145

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud.

Lima, 16 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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



Mg. Karina Alfaro Campos
Médica en Gestión de los Servicios de Laboratorio.
GERENCIA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La productividad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Eficiencia							
1	Se siente comprometido en el cumplimiento de metas en el laboratorio.	X		X		X		
2	Cumple con su trabajo para el logro de los resultados evitando llamadas de atención y sanciones.	X		X		X		
3	Utiliza de manera óptima los recursos asignados para el cumplimiento de su trabajo.	X		X		X		
4	Cuida y protege los equipos tecnológicos del laboratorio.	X		X		X		
5	Comparte información con sus compañeros de manera oportuna.	X		X		X		
6	Remite la información en el tiempo indicado.	X		X		X		
7	Realice su trabajo de manera coordinada y en equipo para el logro de las metas propuestas.	X		X		X		
8	Se analiza los problemas presentados en equipo con los jefes de áreas.	X		X		X		
9	Se asume responsabilidades en equipo frente a las situaciones difíciles.	X		X		X		
	DIMENSION: Eficacia							
10	En el área donde labora existe un liderazgo para el cumplimiento de las metas.	X		X		X		
11	Su jefe inmediato superior ejerce liderazgo en la solución de problemas presentados.	X		X		X		
12	Usted demuestra liderazgo en su puesto de trabajo demostrando sus conocimientos para lograr las metas propuestas.	X		X		X		
13	Existe una buena comunicación entre los jefes de área y los administrativos.	X		X		X		
14	Se comunica de manera oportuna las necesidades del área al jefe inmediato superior.	X		X		X		
15	Mantiene una comunicación fluida y asertiva dentro del equipo de trabajo de su área y con las otras áreas.	X		X		X		
16	Realiza las tareas encomendadas de manera puntual.	X		X		X		
17	Asiste de manera puntual a sus labores tanto presenciales como remotas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Karina Alfaro Campos DNI: 43450145

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³**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

Lima, 11 de octubre del 2021




 Mg. Karina Alfaro Campos
 Mestrada en Gestión de los Servicios de la Salud
 GERENCIA

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Gladys Roxana Vilca Apaza

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 2020 – II, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Sistema de Gestión de Calidad y la productividad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, 2021" y 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 educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Firma

Nombre completo: Roberto Carlos Guillén Valdiviezo
DNI: 41416710

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Sistema de Gestión de Calidad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Personal							
1	Está capacitado para participar en un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio clínico	X		X		X		
2	Conoce lo que es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	X		X		X		
3	Siempre aplica procedimientos y procesos que aseguren la calidad de sus resultados	X		X		X		
4	Está de acuerdo con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio	X		X		X		
5	Considera que el Laboratorio debe asegurar la excelencia de su servicio	X		X		X		
6	Considera que los resultados emitidos por el laboratorio son totalmente confiables	X		X		X		
7	Trabaja en equipo	X		X		X		
	DIMENSION: organización y gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La dirección del hospital o jefatura del establecimiento está comprometida con la calidad del servicio del laboratorio	X		X		X		
9	Existe un líder en el Laboratorio	X		X		X		
10	Existen documentos y registros estandarizados	X		X		X		
11	La infraestructura del laboratorio es adecuada y segura	X		X		X		
12	Existe el equipamiento y reactivos que aseguren la calidad de los resultados	X		X		X		
13	Existen proveedores que brinden servicios para implementar un SGC en el laboratorio	X		X		X		
	DIMENSION: Sistema de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe normativas sobre SGC a nivel nacional	X		X		X		
15	Existe obligatoriedad de implementación de un SGC en los laboratorios del país	X		X		X		
16	No Existen los recursos económicos para la implementación de un SGC	X		X		X		
17	No Existe programas de implementación de SGC impulsados por el MINSA	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra/ Mg: Gladys Roxana Vilca Apaza DNI: 40260995**

Especialidad del validador: **Gestión de los servicios de la salud.**

Lima, 16 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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


 Mg. Gladys Roxana Vilca Apaza
 Firma de la Jueza Validadora

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La productividad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Eficiencia							
1	Se siente comprometido en el cumplimiento de metas en el laboratorio.	X		X		X		
2	Cumple con su trabajo para el logro de los resultados evitando llamadas de atención y sanciones.	X		X		X		
3	Utiliza de manera óptima los recursos asignados para el cumplimiento de su trabajo.	X		X		X		
4	Cuida y protege los equipos tecnológicos del laboratorio.	X		X		X		
5	Comparte información con sus compañeros de manera oportuna.	X		X		X		
6	Remite la información en el tiempo indicado.	X		X		X		
7	Realiza su trabajo de manera coordinada y en equipo para el logro de las metas propuestas.	X		X		X		
8	Se analiza los problemas presentados en equipo con los jefes de áreas.	X		X		X		
9	Se asume responsabilidades en equipo frente a las situaciones difíciles.	X		X		X		
	DIMENSION: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el área donde labora existe un liderazgo para el cumplimiento de las metas.	X		X		X		
11	Su jefe inmediato superior ejerce liderazgo en la solución de problemas presentados.	X		X		X		
12	Usted demuestra liderazgo en su puesto de trabajo demostrando sus conocimientos para lograr las metas propuestas.	X		X		X		
13	Existe una buena comunicación entre los jefes de áreas y los administrativos.	X		X		X		
14	Se comunica de manera oportuna las necesidades del área al jefe inmediato superior.	X		X		X		
15	Mantiene una comunicación fluida y asertiva dentro del equipo de trabajo de su área y con las otras áreas.	X		X		X		
16	Realiza las tareas encomendadas de manera puntual.	X		X		X		
17	Asiste de manera puntual a sus labores tanto presenciales como remotas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Gladys Roxana Vilca Apaza DNI: 40260995

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud.

Lima, 11 de octubre del 2021


 Mg. Gladys Roxana Vilca Apaza
 MAGÍSTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Alexander Better Salazar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 2020 – II, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Sistema de Gestión de Calidad y la productividad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, 2021" y 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 educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Firma

Nombre completo: Roberto Carlos Guillén Valdiviezo
DNI: 41416710

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Sistema de Gestión de Calidad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Personal							
1	Está capacitado para participar en un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio clínico	X		X		X		
2	Conoce lo qué es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	X		X		X		
3	Siempre aplica procedimientos y procesos que aseguren la calidad de sus resultados	X		X		X		
4	Está de acuerdo con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio	X		X		X		
5	Considera que el Laboratorio debe asegurar la excelencia de su servicio	X		X		X		
6	Considera que los resultados emitidos por el laboratorio son totalmente confiables	X		X		X		
7	Trabaja en equipo	X		X		X		
	DIMENSION: organización y gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La dirección del hospital o jefatura del establecimiento está comprometida con la calidad del servicio del laboratorio	X		X		X		
9	Existe un líder en el Laboratorio	X		X		X		
10	Existen documentos y registros estandarizados	X		X		X		
11	La infraestructura del laboratorio es adecuada y segura	X		X		X		
12	Existe el equipamiento y reactivos que aseguren la calidad de los resultados	X		X		X		
13	Existen proveedores que brinden servicios para implementar un SGC en el laboratorio	X		X		X		
	DIMENSION: Sistema de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe normativas sobre SGC a nivel nacional	X		X		X		
15	Existe obligatoriedad de implementación de un SGC en los laboratorios del país	X		X		X		
16	No Existen los recursos económicos para la implementación de un SGC	X		X		X		
17	No Existen programas de implementación de SGC impulsados por el MINSA	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Alexander Better Salazar DNI: 41803894**

Especialidad del validador: **Salud pública con mención en gerencia en salud.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo
³Claridad: 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

Lima, 16 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La productividad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, 2021

N°	DIMENSIONES / ítema	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Eficiencia								
1	Se siente comprometido en el cumplimiento de metas en el laboratorio.	X		X		X		
2	Cumple con su trabajo para el logro de los resultados evitando llamadas de atención y sanciones.	X		X		X		
3	Utiliza de manera óptima los recursos asignados para el cumplimiento de su trabajo.	X		X		X		
4	Cuida y protege los equipos tecnológicos del laboratorio.	X		X		X		
5	Comparte información con sus compañeros de manera oportuna.	X		X		X		
6	Remite la información en el tiempo indicado.	X		X		X		
7	Realiza su trabajo de manera coordinada y en equipo para el logro de las metas propuestas.	X		X		X		
8	Se analiza los problemas presentados en equipo con los jefes de áreas.	X		X		X		
9	Se asume responsabilidades en equipo frente a las situaciones difíciles.	X		X		X		
DIMENSION: Eficacia								
10	En el área donde labora existe un liderazgo para el cumplimiento de las metas.	X		X		X		
11	Su jefe inmediato superior ejerce liderazgo en la solución de problemas presentados.	X		X		X		
12	Usted demuestra liderazgo en su puesto de trabajo demostrando sus conocimientos para lograr las metas propuestas.	X		X		X		
13	Existe una buena comunicación entre los jefes de áreas y los administrativos.	X		X		X		
14	Se comunica de manera oportuna las necesidades del área al jefe inmediato superior.	X		X		X		
15	Mantiene una comunicación fluida y asertiva dentro del equipo de trabajo de su área y con las otras áreas.	X		X		X		
16	Realiza las tareas encomendadas de manera puntual.	X		X		X		
17	Asiste de manera puntual a sus labores tanto presenciales como remotas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Alexander Better Salazar DNI: 41803894

Especialidad del validador: Salud pública con mención en gerencia en salud.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

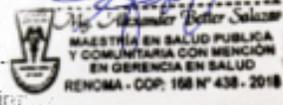
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

³Claridad: 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

Lima, 16 de octubre del 2021





 MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SALUD

 RENOMA - COP: 168 N° 438 - 2018

Anexo 5: Confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad de la variable sistema de gestión de la calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	17

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Está capacitado para participar en un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio clínico	62,21	69,464	,620	,865
Conoce lo que es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	61,81	68,747	,704	,861
Siempre aplica procedimientos y procesos que aseguran la calidad de sus resultados	61,42	72,367	,523	,869
Está de acuerdo con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el laboratorio	60,69	79,472	,256	,877
Considera que el Laboratorio debe asegurar la excelencia de su servicio	60,56	82,212	,006	,881
Considera que los resultados emitidos por el laboratorio son totalmente confiables	61,37	76,040	,531	,870
Trabaja en equipo	60,79	78,170	,391	,874
La dirección del hospital o jefatura del establecimiento	61,50	70,412	,663	,863

está comprometida con la calidad del servicio del laboratorio				
Existe un líder en el Laboratorio	61,10	74,951	,466	,871
Existen documentos y registros estandarizados	61,44	73,663	,546	,868
La infraestructura del laboratorio es adecuada y segura	62,12	67,359	,727	,859
Existe el equipamiento y reactivos que aseguran la calidad de los resultados	61,83	71,675	,744	,862
Existen proveedores que brinden servicios para implementar un SGC en el laboratorio	62,35	70,623	,665	,863
Existe normativas sobre SGC a nivel nacional	61,56	72,408	,520	,869
Existe obligatoriedad de implementación de un SGC en los laboratorios del país	61,81	76,158	,338	,876
No Existen los recursos económicos para la implementación de un SGC	62,04	73,018	,397	,876
No Existe programas de implementación de SGC impulsados por el MINSA	62,19	73,178	,401	,876

Estadísticos de fiabilidad de la variable productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	17

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Se siente comprometido en el cumplimiento de metas en el laboratorio.	69,40	49,500	,539	,920
Cumple con su trabajo para el logro de los resultados evitando llamadas de atención y sanciones.	69,17	50,969	,640	,917
Utiliza de manera óptima los recursos asignados para el cumplimiento de su trabajo.	69,19	51,100	,570	,919
Cuida y protege los equipos tecnológicos del laboratorio.	69,10	51,657	,581	,919
Comparte información con sus compañeros de manera oportuna.	69,42	49,229	,756	,914
Remite la información en el tiempo indicado.	69,37	50,158	,633	,917
Realiza su trabajo de manera coordinada y en equipo para el logro de las metas propuestas.	69,33	49,205	,672	,916

Se analiza los problemas presentados en equipo con los jefes de áreas.	69,85	48,799	,604	,918
Se asume responsabilidades en equipo frente a las situaciones difíciles.	69,71	49,111	,646	,916
En el área donde labora existe un liderazgo para el cumplimiento de las metas.	69,71	47,699	,767	,913
Su jefe inmediato superior ejerce liderazgo en la solución de problemas presentados.	69,85	48,799	,604	,918
Usted demuestra liderazgo en su puesto de trabajo demostrando sus conocimientos para lograr las metas propuestas.	69,52	50,411	,599	,918
Existe una buena comunicación entre los jefes de área y los administrativos.	69,83	49,675	,577	,918
Se comunica de manera oportuna las necesidades del área al jefe inmediato superior.	69,71	47,543	,699	,915
Mantiene una comunicación fluida y asertiva dentro del equipo de trabajo de su área y con las otras áreas.	69,69	49,472	,626	,917
Realiza las tareas encomendadas de manera puntual.	69,25	51,603	,577	,919
Asiste de manera puntual a sus labores tanto presenciales como remotas.	69,13	52,315	,430	,922

Anexo 6: Autorización de aplicación de los instrumentos



GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC

DIRECCIÓN DE SALUD VIRGEN DE COCHARCAS-CHINCHEROS



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

AUTORIZACIÓN

Mediante la presente se otorga la autorización por el área de Capacitación al Sr. Roberto Carlos Guillen Valdivieso de profesión Biólogo, estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO para del uso de nombre de la institución y hacer aplicación del instrumento que se realizará mediante un cuestionario de colaboradores para la ejecución del trabajo de investigación denominado:

"SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS LABORATORIOS CLINICOS DE LA DISA VIRGEN DE COCHARCAS APURÍMAC, 2021"

La ejecución del presente trabajo de investigación se debe realizar teniendo en cuenta los códigos de ética. En caso de infringir estos códigos por parte del investigador, el comité de ética y/o quien haga sus veces de la DISA Virgen de Cocharcas procederá con los cargos correspondientes; finalizando el presente trabajo de investigación se solicita alcanzar a este despacho los resultados obtenidos.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN DE SALUD VIRGEN DE COCHARCAS-CHINCHEROS



Lic. Enf. Fabiela García Acháhuí
C.E.P.N. 26423 P.E.N. 30330
RESPONSABLE DE PP 0104 Y PP 0088

Anexo 7: consentimiento informado

Cuestionario de sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos

biorcguillen@gmail.com [Switch account](#)



* Required

Email *

Your email

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos. El cuestionario es anónimo; es necesario que responda con sinceridad, para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo rquillenva@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente;

Roberto Carlos Guillén Valdiviezo

VARIABLE 01: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIMENSIÓN 1: PERSONAL

Cuestionario de sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos

biorcguillen@gmail.com [Switch account](#)



* Required

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos. El cuestionario es anónimo; es necesario que responda con sinceridad, para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo rguillenva@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.
Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente;
Roberto Carlos Guillén Valdiviezo

VARIABLE 02: PRODUCTIVIDAD

DIMENSIÓN 4: EFICIENCIA

1. Se siente comprometido en el cumplimiento de metas en el laboratorio *

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

Anexo 8: Base de datos

VARIABLE 01: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD													VARIABLE 02: PRODUCTIVIDAD													V1	V2	D1	D2									
Dimensión 01: Personal				Dimensión 02: Organización y gestión				Dimensión 03: Sistema de salud					Dimensión 04: Eficiencia						dimensión 05: Eficacia																			
1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	72	79	32	25	
2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	83	32	26	
3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	62	72	29	18	
4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	64	74	30	20		
5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	69	77	31	22		
6	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	65	64	31	21	
7	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	67	73	29	21		
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	65	72	30	20		
9	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	74	75	31	27		
10	3	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	64	73	28	21		
11	2	3	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	54	59	23	18	
12	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	67	76	31	21		
13	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	67	77	32	20		
14	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	73	80	33	23		
15	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69	80	30	25	
16	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	70	80	33	25		
17	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	67	75	30	22	
18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	67	74	30	22		
19	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	85	31	23		
20	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	69	77	31	22		
21	2	4	4	5	5	3	4	2	3	2	1	1	2	5	4	1	1	5	5	5	5	4	4	5	2	5	3	2	3	2	2	4	5	49	64	27	11	
22	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	65	71	31	19	
23	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	65	73	31	19	
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	85	34	26		
25	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	71	74	30	27		
26	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	72	80	33	25		
27	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	77	82	33	28	
28	3	2	4	5	4	4	5	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	46	60	27	10
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	85	35	29		
30	2	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	72	76	29	28		
31	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	70	72	29	24			
32	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	2	1	5	4	50	61	20	18	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	81	83	35	30		
34	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	3	3	4	2	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	66	79	32	22		
35	2	3	2	4	5	4	4	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	53	61	24	15	
36	1	2	2	5	5	3	3	5	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	47	53	21	17	
37	2	2	1	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	56	64	22	22		
38	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72	83	33	27		
39	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	3	75	68	30	27	
40	2	2	2	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54	66	23	18		
41	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	78	77	31	28		
42	2	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	2	5	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	65	72	26	25		
43	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	1	1	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	85	27	22	
44	1	2	4	5	5	3	5	4	5	4	1	3	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	47	74	25	18	
45	3	3	3	5	5	5	4	5	5	2	2	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	61	68	29	21	
46	2	2	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	68	22	22		
47	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	4	3	5	5	59	74	25	20	
48	2	2	5	5	5	4	4	1	5	5	2	4	1	4	3	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	59	76	27	18	
49	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72	67	31	24		
50	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	79	82	32	30		
51	2	1	5	5	5	4	5	3	3	4	1	3	3	1	5	2	1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	53	77	27	17	
52	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3															