

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



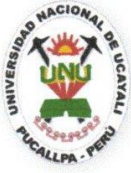
FACTORES ASOCIADOS A LA BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE LABORATORIO DEL MICRO RED 9 DE OCTUBRE SEGÚN LA NORMA TÉCNICA N° 072-2008 MINSA, DURANTE EL PERIODO ENERO-MARZO DEL 2020.

Tesis para optar el grado académico de
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

YENY MARGOT REQUIZ CAPCHA

Pucallpa, Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N° 4

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA
OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS**

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 12 horas, del día 18 de noviembre, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. CARLOS DOMINGUEZ CUELLAR Presidente
Mg. ROGER LOZANO RUIZ Secretario
Mg. OLMEDO PIZANGO SUIZA Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en Coestión Pública Mención:
Gestión Pública

Don(ña) YENY MARGOT REQUIZ CAPCHA

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio del micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 MINSA, durante el periodo enero - marzo del 2020"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

Sin observación.
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la **Nota de** *dieciséis (16)*
Equivalente a *aprobado.*, por lo que se recomienda
(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las *13* horas del *18* de *noviembre* del 20*22*

[Handwritten Signature]

PRESIDENTE

[Handwritten Signature]

SECRETARIO

[Handwritten Signature]

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0248-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

“FACTORES ASOCIADOS A LA BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE LABORATORIO DEL MICRO RED 9 DE OCTUBRE SEGÚN LA NORMA TÉCNICA N° 072-2008 MINSA, DURANTE EL PERIODO ENERO-MARZO DEL 2020”.

Cuyo (s) autor (es) : **REQUIZ CAPCHA, YENY MARGOT**

Escuela : POSGRADO
 Maestría : GESTIÓN PÚBLICA
 Mención : GESTIÓN PÚBLICA
 Asesor(a) : DR. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIMA Y CODIFICA la presente constancia



FECHA 04/05/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
 Dirección de Producción Intelectual



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, YENY MARGOT REQUIZ CAPCHA

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

"FACTORES ASOCIADOS A LA BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE LABORATORIO DEL MICRO RED 09 DE OCTUBRE SEGÚN LA NORMA TÉCNICA N° 072-2008 MINSA, DURANTE EL PERÍODO ENERO - MARZO DEL 2020".

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA

En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTIÓN PÚBLICA

Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 11 / 2022

Email: yerequizz@gmail.com
Teléfono: 954953900

Firma: 
DNI: 44832762

DEDICATORIA

A mi familia que fue un soporte en mi vida académica

A Dios nuestro hacedor

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro hacedor

A mi asesor Dr. Juan Jose Palomino Ochoa

RESUMEN

Objetivo de la investigación: Analizar los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020; los servicios de laboratorio generalmente deben estar dotadas de instrumentos e insumos con una tecnología adecuada a fin de brindar los servicios de atención al usuario de manera eficiente, sin embargo la existencia de carencias genera una percepción adversa, por ello el estudio analiza en qué medida la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre, por otra parte conlleva a establecer en qué medida la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre y analiza en qué medida la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre; la metodología es básica descriptiva de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal, de los resultados obtenidos se concluye que los factores asociados a la baja calidad de atención contribuye en la percepción adversa por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.

Palabras clave: Calidad de atención; Servicios de laboratorio; Examen clínico de laboratorio.

ABSTRACT

Research objective: Analyze the factors associated with the low quality of care perceived by users in the laboratory services of the Micro network October 9 according to technical standard No. 072-2008 Minsa, during the period January-March 2020 ; Laboratory services generally must be equipped with instruments and supplies with adequate technology in order to provide user services efficiently, however the existence of deficiencies generates an adverse perception, for this reason the study analyzes to what extent the The lack of supplies and reagents contributes to the low quality of care perceived by users in the clinical laboratory examination on blood count and glucose of the Micro network October 9, on the other hand, it leads to establish to what extent the lack of qualified human resources contributes in the low quality of care perceived by users in the clinical laboratory exam on sputum test of the Micro network October 9 and analyzes to what extent the lack of infrastructure contributes to the low quality of care perceived by users in the exam laboratory clinician on complete urinalysis on the Micro network October 9; the methodology is basic descriptive of a quantitative approach, of a non-experimental cross-sectional design, from the results obtained it is concluded that the factors associated with the low quality of care contribute to the adverse perception by the users in the laboratory services of the Micro network 9 of October according to technical standard No. 072-2008 Minsa, during the period January-March 2020.

Keywords: Quality of care; laboratory services; Laboratory clinical examination.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación sobre los factores asociados a la baja calidad de atención contribuye y percepción adversa por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020; básicamente esta en los servicios de laboratorio, que tiene carencias para realizar diversos análisis, por factores de falta de equipamiento, insumos, instrumentos, que conlleva una percepción adversa de los servicios que brinda.

La investigación los factores asociados a la baja calidad de atención contribuye y percepción adversa por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020, tiene la siguiente estructura:

Capítulo I:

Descripción de la realidad problemática respecto a los factores asociados a la baja calidad de atención contribuye y percepción adversa por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020, problemas, objetivos, hipótesis, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones que presentan el estudio.

Capítulo II:

El Marco Teórico de la investigación en el que se presentan investigaciones relacionadas a nivel internacional y nacional, asimismo, las bases teóricas que sostienen la investigación en función a las variables de estudio, definiciones conceptuales.

Capítulo III:

La metodología de la investigación.

Capítulo IV:

Resultados de la investigación.

Capítulo V:

Discusión de resultados.

Conclusiones

Sugerencias

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
ÍNDICE.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	3
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	3
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	4
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	5
1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	5
1.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	5
1.5 VARIABLES.....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	6
1.7 VIABILIDAD.....	7
1.8 LIMITACIONES.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES.....	8
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	8
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	24

CAPÍTULO III	25
3. MARCO METODOLÓGICO	25
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	27
3.3.1. POBLACIÓN	27
3.3.2. MUESTRA	27
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	27
3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	28
CAPÍTULO IV	29
4. RESULTADOS	29
CAPÍTULO V	73
CONCLUSIONES	75
SUGERENCIAS	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Insumos y reactivos – I_____	29
Tabla 2	Insumos y reactivos – I_____	31
Tabla 3	Insumos y reactivos – I_____	33
Tabla 4	Recursos humanos – I_____	35
Tabla 5	Recursos humanos – I_____	37
Tabla 6	Recursos humanos – I_____	39
Tabla 7	Infraestructura – I_____	41
Tabla 8	Infraestructura – I_____	43
Tabla 9	Infraestructura – I_____	45
Tabla 10	Hemograma y glucosa – I_____	47
Tabla 11	Hemograma y glucosa – I_____	49
Tabla 12	Hemograma y glucosa – I_____	51
Tabla 13	Examen clínico de esputo – I_____	53
Tabla 14	Examen clínico de esputo – I_____	55
Tabla 15	Examen clínico de esputo – I_____	57
Tabla 16	Examen completo de orina – I_____	59
Tabla 17	Examen completo de orina – I_____	61
Tabla 18	Examen completo de orina – I_____	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Insumos y reactivos – l_____	29
Figura 2	Insumos y reactivos – l_____	31
Figura 3	Insumos y reactivos – l_____	33
Figura 4	Recursos humanos – l_____	35
Figura 5	Recursos humanos – l_____	37
Figura 6	Recursos humanos – l_____	39
Figura 7	Infraestructura – l_____	41
Figura 8	Infraestructura – l_____	43
Figura 9	Infraestructura – l_____	45
Figura 10	Hemograma y glucosa – l_____	47
Figura 11	Hemograma y glucosa – l_____	49
Figura 12	Hemograma y glucosa – l_____	51
Figura 13	Examen clínico de esputo – l_____	53
Figura 14	Examen clínico de esputo – l_____	55
Figura 15	Examen clínico de esputo – l_____	57
Figura 16	Examen completo de orina – l_____	59
Figura 17	Examen completo de orina – l_____	61
Figura 18	Examen completo de orina – l_____	63

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad de atención es uno de los factores fundamentales en toda organización pública o privada, por ello es que se hacen esfuerzos de que la atención a los usuarios de los servicios públicos sea óptima, manteniendo una percepción positiva de los usuarios, en ese contexto a nivel mundial la preocupación de los servicios de salud busca cumplir ciertos estándares de calidad a fin de que los servicios de salud sean acompañados por la calidad en los servicios.

Desde la perspectiva de la atención en los servicios de salud en la esfera pública en el contexto de América Latina se viene implementando de manera constante la mejora en la calidad de los servicios, con características de oportunidad que satisfaga las necesidades de los múltiples usuarios por diferentes problemas en la salud, que asisten a los centros de salud en los diferentes países garantizando la calidad y confiabilidad en la atención, dando confianza y seguridad por la calidad de los servicios médicos, laboratorios y equipamiento.

La atención en los hospitales, centros de salud y postas en el país, tiene una serie de arista por la complejidad que presentan los centros de atención, donde existen diferentes carencias en cuanto a los recursos humanos, tecnológicos y equipamiento, donde el desface de dotación de equipos como en le caso de laboratorios no cuentan con lo prioritario para efectuar un análisis

en laboratorios precarios que no contribuyen para desarrollar las pruebas complementarias que son parte fundamental de un diagnóstico, si bien existen reglamentos a nivel del sector como una herramienta principal para los distintos establecimientos de salud, que tienen como finalidad de garantizar la calidad y confiabilidad del laboratorio y de sus muestras.

En ese sentido la Norma Técnica de Salud NTS_072 MINSA son normas que establecen su aplicabilidad en los laboratorios de todo el centro de salud pública en el que evidencien la capacidad y la calidad de generar resultados concretos y seguros a fin de que puedan ser empleadas por los médicos para el tratamiento de los pacientes, por tanto, resulta importante su implementación y aplicación en todos los laboratorios sean estas públicas y privadas.

Las causas de la percepción de la baja calidad de los servicios de laboratorio en la Micro red 9 de octubre están asociadas a la falta de políticas públicas de salud, falta de equipamiento de laboratorios con tecnología, la falta de dotación de insumos, falta de ambientes para el funcionamiento de laboratorio, falta de recursos presupuestales que no se incrementan, manteniendo de manera fija cada ejercicio fiscal, desconocimiento de la Normas Técnica N° 072-2008 MINSA, lo que inciden de manera significativa en la baja percepción de los usuarios de la Micro red 9 de octubre en la ciudad de Pucallpa.

Las consecuencias es la falta de equipos, soportes tecnológicos, recursos humanos que no coadyuvan en una prestación de servicio de calidad generando una percepción negativa de los usuarios respecto a los servicios

que presta el laboratorio en la Micro red 9 de octubre, lo que no da confianza y seguridad, garantizando la la calidad tal como se desprende de la Normas Técnica de Salud.

Por otro lado, en la actualidad no se pueden realizar la totalidad de requerimientos que necesitan los usuarios en los laboratorios clínicos, el cual es una debilidad en la calidad de los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre, que pone en riesgo al no poder realizar el diagnostico de manera oportuna y en su integridad requerida por los usuarios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre?
- ¿Cómo la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre?

- ¿Cómo la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.

1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar en qué medida la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre.
- Establecer en qué medida la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre.
- Analizar en qué medida la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.

1.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- La falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre.
- La falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre.
- La falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre.

1.5 VARIABLES

Variable principal

Baja calidad de atención

Dimensiones:

- Insumos y reactivos
- Recursos humanos calificados
- Infraestructura

Variable Secundaria

Servicios de laboratorio

Dimensiones:

- Hemograma y glucosa
- Prueba de esputo
- Examen completo de orina

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación está justificada porque analiza los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020; de allí desde la óptica teórica el análisis de la falta de reactivos e insumos genera una percepción negativa de los usuarios de los laboratorios, considerando que esta responde a la falta de competencia profesional de los recursos humanos en la Micro Red de 9 de octubre, por otro lado la falta de recursos humanos suficientes no contribuye en la calidad de los servicios que brinda a los usuarios el laboratorio, asimismo, la falta de una adecuada infraestructura no coadyuva en la eficiencia por ende se percibe una baja calidad en la atención de los servicios de salud en general.

Desde la óptica metodológica la investigación sobre la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020 está plenamente justificada porque adopta el método deductivo, de enfoque cuantitativo y que amplía y profundiza las teorías existentes sobre

la calidad de los servicios percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, de diseño no experimental.

1.7 VIABILIDAD

La viabilidad del estudio sobre la baja calidad de los servicios percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa es factible para su desarrollo.

1.8 LIMITACIONES

No existe limitación alguna sobre la baja calidad de los servicios percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Tesis, (Morales Gonzáles, 2017) ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO DE BAJA COMPLEJIDAD CARLOS TANDAZO PARA ELABORACION DE ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION BASADAS EN LA CALIDAD PERCIBIDA. El presente trabajo de investigación consiste en la descripción y el análisis de la percepción de calidad que tiene los clientes del laboratorio clínico de baja complejidad CATALAB, ubicado la ciudad de Guayaquil. La problemática surgió dela falta de conocimiento que el laboratorio clínico posee acerca de la percepción que tienen los clientes hacia su servicio, lo que no permite que el negocio pueda realizar mejoras en el proceso del servicio, acarreando su poca afluencia y baja en las ganancias. Este análisis ayuda al laboratorio clínico CATALAB a conocer la percepción de sus clientes para la creación de estrategias que permitan su retención a través de la mejora de la calidad del servicio. Para lograrlo primero se detallaron los clientes que han adquirido el servicio durante un periodo de seis meses mediante la creación de la cartera. Seguido a esto se procedió a realizar una investigación cuantitativa agregando información basadas en investigaciones previas sobre la percepción de calidad

utilizando las dimensiones que la componen que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta investigación es de tipo descriptivo debido a que la investigación se limita a medir las dimensiones de la calidad en los clientes del laboratorio para determinar la percepción que tienen y posteriormente realizar el análisis de los datos y obtener una descripción. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la realización de encuestas autoadministradas a los clientes del laboratorio. El trabajo de investigación concluyó en las dimensiones con baja percepción en la calidad del servicio fueron elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta. Se recomendaron estrategias de fidelización basadas en la calidad percibida para el mejoramiento de la percepción de estas dimensiones como el marketing olfativo, la creación de un flujograma y la toma de muestra a domicilio.

Tesis, (Lasinquiza Laica & Morales Morocho, 2020) Calidad de servicio percibida por los usuarios del área de consulta externa del Hospital Provincial General de Latacunga. La Calidad de Servicio en la actualidad toma un rol importante en las organizaciones públicas y privadas garantizando la plena satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos para lograr cumplir sus expectativas y sus necesidades. La presente investigación consiste en la Calidad de Servicio, con el Objetivo Principal, Evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio percibida por los usuarios del Área de Consulta

Externa del Hospital Provincial General de Latacunga. Se empleó la metodología descriptiva y como herramienta se aplicó el instrumento de medición SERVQUAL de los autores (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2014), considerando (22) ítems de expectativas y (22) ítems de precepciones con una escala de Likert del 1 a 7. El Instrumento valoró 5 dimensiones: Primera Fiabilidad, Segunda, Capacidad de Respuesta, Tercera Seguridad, Cuarta Empatía y Quinta Aspectos Tangibles. Se aplicó el cuestionario de forma presencial a los 365 usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga. Del análisis de datos realizados, se identificó que en las cinco dimensiones que tiene la encuesta de SERVQUAL, los usuarios perciben como Aceptable el Nivel de Satisfacción, llegando a un porcentaje del 70,94%, demostrando que la Calidad de Servicio que reciben es alto y cumplen con sus necesidades.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Tesis, (Podestá Gavilano & Maceda Kuljich, 2018) Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. Objetivo: Determinar la relación entre calidad percibida del servicio y la cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital nivel II en el distrito de Vitarte de la ciudad de Lima. Materiales y métodos: Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional prospectivo, no experimental. Se entrevistó a 124 médicos del Hospital II EsSalud Vitarte de la ciudad de

Lima entre los meses de marzo y abril del año 2017. El análisis descriptivo se realizó mediante distribución de frecuencias. Para el análisis bivariado se usó el coeficiente tau (τ) de Kendall, y se consideró $p < 0.01$ para diferencias significativas. Resultados: Se encontró una relación positiva entre la calidad percibida y la cultura de seguridad en salud en los médicos. Conclusiones: La calidad del servicio se relaciona significativamente con la cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima 2017.

Tesis, (Vilca Coila, 2020) CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD DE LOS OLIVOS 2019. Es un estudio Observacional descriptiva de correlación, porque los investigadores no intervienen manipulando el fenómeno, solo observan, describen correlacionan y miden las variables en juego. Es un estudio de corte transversal y prospectivo, tipo Encuesta porque las variables se miden en un solo momento y de inmediato se procede a su descripción y análisis. Tiene como muestra de estudio los usuarios que requieran la atención del Laboratorio del C.S. Los Olivos en el lapso del II Semestre del 2019. La técnica que se usó para recolectar los datos fue la encuesta, y como instrumento se utilizara el cuestionario, aplicada bajo el modelo SERVQUAL modificado. En este estudio se enfocaran los criterios de calidad de servicio percibidos por el usuario, que se describen en el Marco Teórico. Los resultados obtenidos muestran que de los 22 ítems

analizados 20 resultaron negativos y que la principal brecha se encuentra la característica relacionadas a la capacidad de transmitir confianza a los usuarios en el momento que sucede el encuentro con el personal de servicio. Asimismo, el usuario al hacer uso de nuestro servicio tiene primera preocupación a la seguridad, seguido de la capacidad de respuesta, la empatía y fiabilidad. La dimensión de tangibles fue considerada la de menor importancia el índice global de calidad de servicio que se encontró tanto en la versión original y la versión ponderada es -0.36 y -8.86 respectivamente, lo cual nos dice que debemos mejorar en todas las dimensiones de la calidad de servicio. Sin embargo, el valor negativo obtenido se encuentra muy cercano al cero (índice global de calidad de -0.36) y a medida que este indicador se aproxime a cero (comenzando de un valor negativo), puede entenderse que la percepción de un servicio se va aproximando a las expectativas que el usuario tiene. En forma general, la UPS Patología clínica no pasa las pruebas de calidad necesarias desde el punto de vista de los pacientes encuestados.

Tesis, (Barturen Sarango, 2019) Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017. La calidad de servicio es el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios o consumidores. Un estudio realizado en el 2016 por la Unidad de Gestión de la Calidad de un hospital de categoría II-2 se evidenció que los usuarios se

encontraban insatisfechos con los servicios que se les brindaba evidenciándose en un 47.5% de la población, dicha problemática llevo a plantearse ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios externos de los servicios de emergencia, consulta externa y hospitalización, según dimensiones, servicios y características de factores sociodemográficos de un Hospital de categoría II-2 de la ciudad de Chiclayo. El estudio buscó determinar los niveles de calidad de servicio por dimensiones, por servicios, describir los factores sociodemográficos del estudio y determinar la dimensión mayor valorada en 332 usuarios externos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, durante agosto diciembre del 2017. La investigación fue no experimental descriptiva. Se utilizó el cuestionario ServQUAL adaptada por Cabello y Chirinos en el 2012 para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud. En relación a los niveles de calidad de servicio por servicio se evidenció insatisfacción en el servicio de emergencia, consulta externa y hospitalización. En los factores sociodemográficos la insatisfacción se asocia al sexo, edad, grado de educación, tipo de usuario, condición del encuestado y área donde fueron atendidos en los respectivos servicios. Palabras clave: Calidad de servicio, usuario externo, satisfacción del usuario.

Tesis, (Ruíz Ballon, 2020) Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina de la

Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, setiembre 2018. Actualmente las instituciones de salud deben contar con altos niveles de calidad de servicio que conduzcan a lograr la satisfacción de los usuarios externos. La satisfacción con la calidad de atención en el laboratorio de análisis clínicos es un factor que puede ser influido por diversas características del servicio. Objetivos: Determinar las características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en el Laboratorio de Análisis Clínicos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, durante setiembre de 2018. Materiales y Métodos: La población estuvo conformada por los usuarios externos que acuden en forma mensual al Laboratorio, de los cuales se eligió una muestra representativa conformada por 119 personas que cumplieron los criterios de inclusión. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, transversal y prospectivo. Procedimientos: Luego de que se explicó a los usuarios externos el propósito del estudio y que aceptaron participar, se les entrevistó con el instrumento de recolección de datos, que fue aplicado de forma individual empleando como técnica la encuesta y como instrumento la Encuesta de Satisfacción conformada por dos formularios, el primero para evaluar las características personales del usuario, del personal de laboratorio y las del laboratorio. El segundo formulario fue para evaluar la satisfacción con la calidad de atención. Resultados: entre las características generales de los usuarios del Laboratorio destaca la edad

promedio de 46,91 años. El sexo femenino fue el más representativo con 57,14 %. Los niveles de instrucción más frecuentes fueron el superior con 48,74 % y secundaria con 39,50 %. La satisfacción con la calidad de atención percibida por los usuarios externos fue buena en 76,47 % mientras que las características del usuario, del personal y del laboratorio asociadas a la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en el Laboratorio fueron: la cordialidad del personal, la información necesaria recibida, la comunicación comprensible y clara, la comodidad tanto en la sala de espera como en la sala de toma de muestras y la limpieza, ventilación e iluminación adecuadas; respectivamente

Tesis, (Quispe Huaje, 2018) Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio en Usuarios Externos. Hospital de Apoyo de Lircay-Huancavelica. 2018. El estudio desarrollado tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externos. Hospital de apoyo de Lircay 2018. La población estuvo conformada por los usuarios externos que acudieron al Servicio de Laboratorio del Hospital de Lircay. La muestra lo conformaron 50 usuarios externos que acudieron al Servicio de Laboratorio del Hospital de Lircay, el tipo de muestreo fue no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento empleado fue cuestionario tipo Likert respecto a la calidad de atención. Resultados y conclusiones: el 60% de los usuarios que acuden al servicio de

laboratorio del Hospital de Lircay calificaron como excelente la calidad de atención; el 44.5% calificaron como excelente la dimensión de elementos tangibles; el 46,75% de los usuarios calificaron como excelente la dimensión de fiabilidad; el 54.86% de usuarios externos calificaron de excelente la dimensión de capacidad de respuesta; el 53.6% de usuarios calificaron como excelente la calidad de atención según dimensión seguridad y el 47.6% de los usuarios opinaron como excelente la dimensión calidez o empatía. Se concluye que la calidad de atención que reciben los usuarios externos que acuden al laboratorio del Hospital de Lircay es excelente.

Tesis, (Gutierrez Salazar, 2021) Derechos del paciente y calidad de servicio percibido por el usuario externo de un centro de salud en Chincheros, 2021. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los derechos del paciente y la calidad de servicio percibido por el usuario externo de un centro de salud en Chincheros, 2021. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, el diseño seleccionado fue el no experimental, correlacional no causal, de corte transversal. La técnica establecida para el recojo de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron un cuestionario sobre derechos del paciente basado en la ley N° 29414 y un cuestionario para calidad de servicio (SERVPERF), los cuales fueron aplicados a una muestra de 100 pacientes seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión

establecidos. Los resultados demuestran que el 96% de los pacientes percibieron poco cumplimiento de sus derechos y el 79% de los pacientes percibieron un nivel regular de la calidad de servicio. Al realizar la contrastación de hipótesis se comprueba que de acuerdo a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman ($r= 0.563$; $p = ,000$) existe una relación directa y alta entre los derechos del paciente y la calidad de servicio percibido por el usuario externo.

Tesis, (Florez Mostacero, 2019) Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. La presente investigación se realiza con el objetivo de establecer cómo los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas - Chota 2019. Fue una investigación no experimental de corte Transversal, de diseño correlacional. La muestra estuvo representada por 140 pacientes que acudieron al Hospital José Hernán Soto Cadenillas. Entre los resultados se tiene que, el 49,3% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo con la ejecución de los procesos administrativos del hospital. El 12,1% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la calidad de atención del hospital, mientras que el 80,0% expreso estar indiferente. Por tratarse de valores ordinales se calcula la correlación de Spearman, apreciándose baja incidencia de los procesos administrativos en la calidad del servicio percibida por los pacientes del hospital, por haberse

encontrado una correlación baja entre estas variables, en el que se puede notar una correlación ordinal de Spearman de 0,38. Asimismo, se encontró una correlación positiva entre la planificación administrativa (Rho de Spearman = 0,25), la organización administrativa (Rho de Spearman = 0,33), la dirección administrativa (Rho de Spearman = 0,39), y la calidad de servicio observada por los pacientes del Hospital José Hernán Soto

Tesis, (Gambini Dueñas, 2020) Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco – 2019. El propósito del presente trabajo fue contribuir a mejorar la “Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco - 2019”, el objetivo fue determinar la “Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco - 2019”. Metodología El método que se utilizará para este estudio será cuantitativo de diseño comparativo no experimental, descriptivo correlacional, transversal, población 100 usuarios del servicio de neonatología y pediatría. Resultados, en cuanto a los resultados obtenidos se pudo observar que En cuanto a la atención de calidad en el servicio de neonatología el 81% del total (100%) la atención de calidad es alta, el 9% del total (100%) la calidad de atención es media y el 10% la calidad de atención es baja sin embargo en el servicio de pediatría se

pudo observar en cuanto la atención de calidad el 29% del total (100%) la atención de calidad es alta, el 31% del total (100%) la calidad de atención es media y el 42% la calidad de atención es baja. En Conclusión, hay una mejor atención de calidad en el servicio de neonatología con un rotundo 81 % a diferencia del servicio de pediatría que solo tiene un 29%.

Tesis, (Tapia Villalba, 2020) Gestión directiva y calidad de atención percibidas por usuarios con enfermedades no transmisibles del Centro de Salud Montalvo, Ecuador, 2020. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de gestión directiva y el nivel de calidad de atención percibidas por usuarios con enfermedades no transmisibles del Centro de Salud Montalvo, Ecuador, 2020. Metodológicamente, el estudio fue de tipo básico, cualitativo y transversal, con un diseño descriptivo correlacional; contó con una población de 540 pacientes y una muestra probabilística de 91 usuarios con enfermedades no transmisibles que reciben atención ambulatoria en el centro de salud Montalvo y que fueron elegidos de manera probabilística, con una confiabilidad de 95%; a ellos se les aplicó dos cuestionarios, elaborados por el investigador y sometidos previamente a confiabilidad por el Alfa de Cronbach y validación por juicio de expertos. Con los resultados obtenidos se pudo demostrar que existió una relación positiva entre el nivel de gestión directiva y el nivel de calidad de atención percibidas por usuarios con enfermedades no transmisibles del Centro de Salud

Montalvo, Ecuador, 2020, lo que se corroboró con la aplicación de la prueba “rho” de Sperman cuyo coeficiente alcanzó 0,721 y una diferencia significancia ($p < 0,01$).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN

Concepto:

Según (Ramos Dominguez, 2011) señala que:

“Las particularidades de la atención de salud deben ser comprendidas por los trabajadores del sector. Se debe tener presente que para medir calidad es necesario conocer las expectativas de las personas a quienes brindamos nuestros servicios. Cualquier institución para poder cumplir su misión, debe orientarse hacia la satisfacción de los requisitos de los beneficiarios de sus servicios, llámense estos: pacientes, usuarios o clientes (internos y externos) y, además cumplir con los reglamentos, normas o de sistema mediante la evaluación continua e integral de los resultados y del proceso de atención; para alcanzar la excelencia es necesario transitar por el control de calidad”. (p.8).

Con relación a la definición de la calidad (Ramos Dominguez, 2011) señala que:

“Existe buena calidad en la atención de salud cuando los resultados, producto o efectos del proceso de atención de salud satisfacen los requisitos y seguridad del paciente, las expectativas de los profesionales, los trabajadores, la institución y el sistema”. (p.47).

Ética médica y bioética:

Respecto a la ética médica (Ramos Dominguez, 2011) señala que:

“La ética enseña que la razón para actuar los que brindan los servicios de salud es el “paciente”, o cliente externo para otros para lograr su satisfacción y cumplir sus expectativas y su seguridad. Por tanto, los servicios deben ser de alta calidad, lo más solidario y humano posible, así como respetar el derecho de información, la inseguridad de las personas que los reciben, siempre que no interfiera con la moral del profesional o de otras personas”. (p.21).

Según (Brea & Gonzáles, 2006), señala que han sometido a examen el orden causal de la relación, poniendo de manifiesto que, de las dos relaciones recíprocas posibles, la única significativa es la que propone a la calidad como un antecedente de la satisfacción. (p.172).

Según (Vargas, 2020) señala que en la actualidad las organizaciones difunden y promocionan la gran importancia del usuario al momento de brindar un servicio, sin embargo, no se reconoce a cabalidad si se realiza correctamente lo normado y/o establecido; en donde se perciba que el usuario realmente está satisfecho y alcanzó sus expectativas durante el servicio”. (p.1).

Según, (Claderón, 2018) señala que para que las instituciones de salud garanticen la efectividad y eficiencia en la prestación de servicios, primero deben conocer la percepción de satisfacción de los pacientes. Para ello, es necesario la evaluación y supervisión de los parámetros de

calidad y satisfacción, como la infraestructura, equipos, insumos, procesos y recursos humanos.

2.2.2. SERVICIOS DE LABORATORIO

Según (Prosalud, 2019) señala que:

“Los laboratorios clínicos son un eslabón de gran importancia en la preservación de la salud colectiva. El laboratorio clínico es el lugar donde los técnicos y profesionales en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades”.

También se conoce como laboratorio de patología clínica, y utiliza las metodologías de diversas disciplinas como la bioquímica- también llamada química clínica - hematología, inmunología y microbiología.

Según (Centro de Estudios y Servicios en Salud, 2020) señala que:

Un laboratorio es un lugar que se encuentra equipado con los medios necesarios para llevar a cabo experimentos, investigaciones o trabajos de carácter científico o técnico. En estos espacios, las condiciones ambientales se encuentran controladas y normalizadas para evitar que se produzcan influencias extrañas a las previstas que alteren las mediciones y para permitir que las pruebas sean repetibles.

Entre las condiciones que un laboratorio intenta controlar y normalizar, se encuentran la presión atmosférica (para evitar el ingreso o egreso de aire contaminado), la humedad (la intención es reducirla al mínimo para evitar

la oxidación de los instrumentos) y el nivel de vibraciones (para impedir que se alteren las mediciones).

Según (Organización Panamericana de la Salud, 2020) señala que:

Una de las misiones del equipo de Tecnologías en Salud para la Calidad de la Atención de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) es cooperar técnicamente con las instituciones nacionales de salud pública, agencias reguladoras y los laboratorios nacionales de referencia en salud pública de la Región para el mejoramiento continuo de los servicios de laboratorio en el diagnóstico clínico y la vigilancia epidemiológica y, así, contribuir a la reducción de la morbi-mortalidad y al cuidado óptimo de los pacientes en Latino América y el Caribe.

La cooperación técnica en el tema de Laboratorio es guiada por los mandatos de la Asamblea Mundial de la Salud a través de las Resoluciones WHA58.29 de 2005, Fortalecimiento de la bioseguridad en los laboratorios, WHA59.2 de 2006, Reglamento Sanitario Internacional, 2005 y de los cuerpos directivos de OPS, resumidos en las resoluciones CE 124.R13 de 1999, Prevención y Control de las Enfermedades Emergentes y Reemergentes en las Américas y CE 126/18 de 2000, La Salud Pública en las Américas.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. Atención clínica

Es el diagnóstico o tratamiento de enfermedades que requieren los usuarios mediante prescripción médica, que deben ser confiables y seguros por el área de laboratorio.

2.3.2. Calidad de servicio clínico

El servicio que brinda el área de laboratorio debe contener garantías y seguridad en las muestras que recogen para su adecuado tratamiento y diagnóstico.

2.3.3. Examen clínico

Es el requerimiento de ciertos análisis para un adecuado diagnóstico, basado en un conjunto de métodos que recopila datos mediante la historia clínica, examen físico y complementario.

2.3.4. Gestión de calidad

Es la forma de administrar los servicios que se brindan a los usuarios en los laboratorios, garantizando de manera oportuna su análisis clínico.

2.3.5. Laboratorio

Ámbito donde profesionales expertos efectúan un diagnóstico clínico mediante el análisis de las pruebas por diferentes requerimientos mediante una prescripción médica.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación respecto a los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020, que busca ampliar y profundizar las teorías y conocimientos existentes sobre las variables de estudio es básica teórica, analítica porque busca identificar los factores que generan alteración en la calidad y confiabilidad de los resultados de laboratorio de la Micro red de Salud 9 de octubre durante el periodo.

Según (Palomino Ochoa & et al., 2021) señala que:

“La investigación básica tiene un proceso lógico no es de aplicación inmediata”. (p.15).

De alcance o nivel descriptivo respecto a los hechos, fenómenos, normas sobre la calidad de servicio en laboratorios.

Al respecto (Gay, 1966) señala que:

“La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos”.

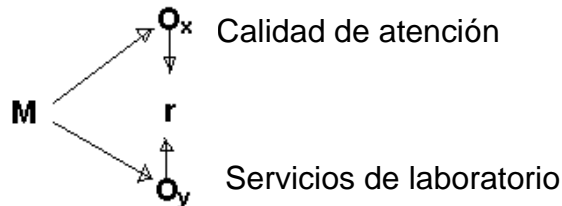
El enfoque de la investigación con relación a los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de

la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020, es cuantitativa, por ser una investigación medible y objetiva.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación de acuerdo al tipo y nivel de investigación respecto a los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020 es no experimental transversal.

Esquema de la investigación:



DATOS DE LA ECUACIÓN

Margen: 10%

Nivel de confianza: 90%

Población: 2214

Tamaño de muestra: 66

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

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

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

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{(z^2(p \cdot q))}{N}}$$

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población de estudio está conformada por los reportes de atención realizadas de usuarios de C.S. 9 de octubre, de un total de 2,214, fuente proveniente de los reportes de Micro red 9 de octubre 2020.

3.3.2. MUESTRA

La muestra de estudio está comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, siendo la muestra probabilística aleatorio simple.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES
VARIABLE PRINCIPAL Baja calidad de atención	Según (Ramos Dominguez, 2011) señala que: "Las particularidades de la atención de salud deben ser comprendidas por los trabajadores del sector. Se debe tener presente que para medir calidad es necesario conocer las expectativas de las personas a quienes brindamos nuestros servicios.	Insumos y reactivos Recursos humanos calificados Infraestructura
VARIABLE SECUNDARIA Servicios de laboratorio	Según (Prosalud, 2019) señala que: "Los laboratorios clínicos son un eslabón de gran importancia en la preservación de la salud colectiva. El laboratorio clínico es el lugar donde los técnicos y profesionales en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades".	Hemograma y glucosa Prueba de esputo Examen completo de orina

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento que se utilizó para el desarrollo de la investigación sobre los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020 es el cuestionario estructurada de 9 preguntas para la variable principal en función a las dimensiones de estudio y 9 preguntas para la variable secundaria en función a las dimensiones de estudio.

En el cuestionario se consideró lo siguiente: Título, introducción, instrucciones para el llenado y el contenido, que representan aspectos en relación a la investigación.

Se han validado de acuerdo a juicio de expertos y la escala propuesta en función a la escala de Likert de 5 alternativas.

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

La encuesta se entregó a todo el usuario de la Micro red de salud 9 de octubre en la etapa de recopilación de datos utilizando los ambientes de la micro red, asimismo, se dejaron a las personas que no quisieron participar en la recopilación de información.

Los datos obtenidos fueron incluidos en la base de datos teniendo como soporte la hoja de cálculo Excel. Los resultados descriptivos se muestran con medidas de tendencia central, medidas de dispersión, frecuencias absolutas y relativas, para ello se ha contado como base de datos el SPSS 25,00.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Dimensiones: Insumos y reactivos

Considera usted que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 1.

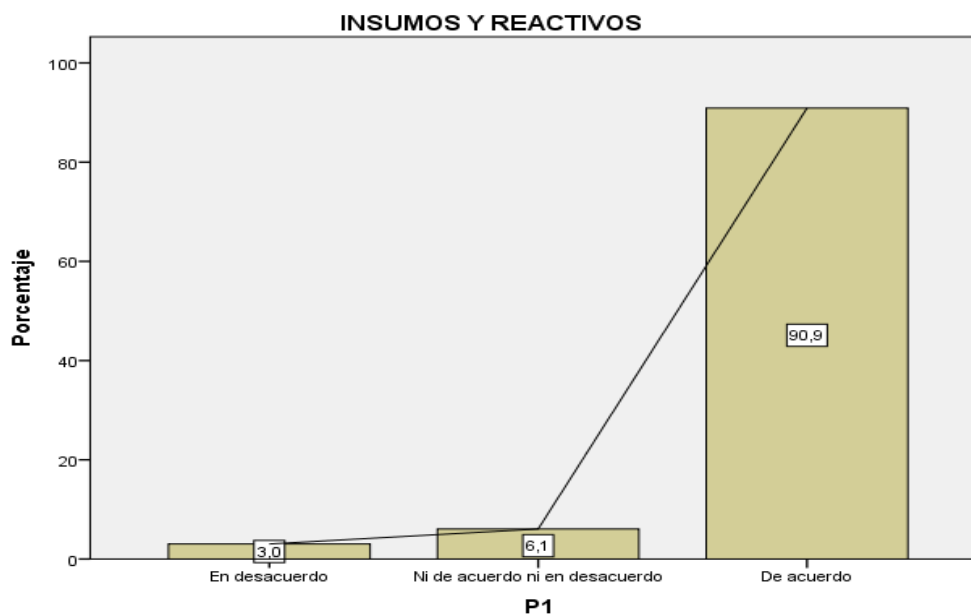
Insumos y reactivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3,0	3,0	3,0
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	4	6,1	6,1	9,1
De acuerdo	60	90,9	90,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 1



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 90.9% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 6.1% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 3.0% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

4.2. Dimensiones: Insumos y reactivos

Considera usted que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 2.

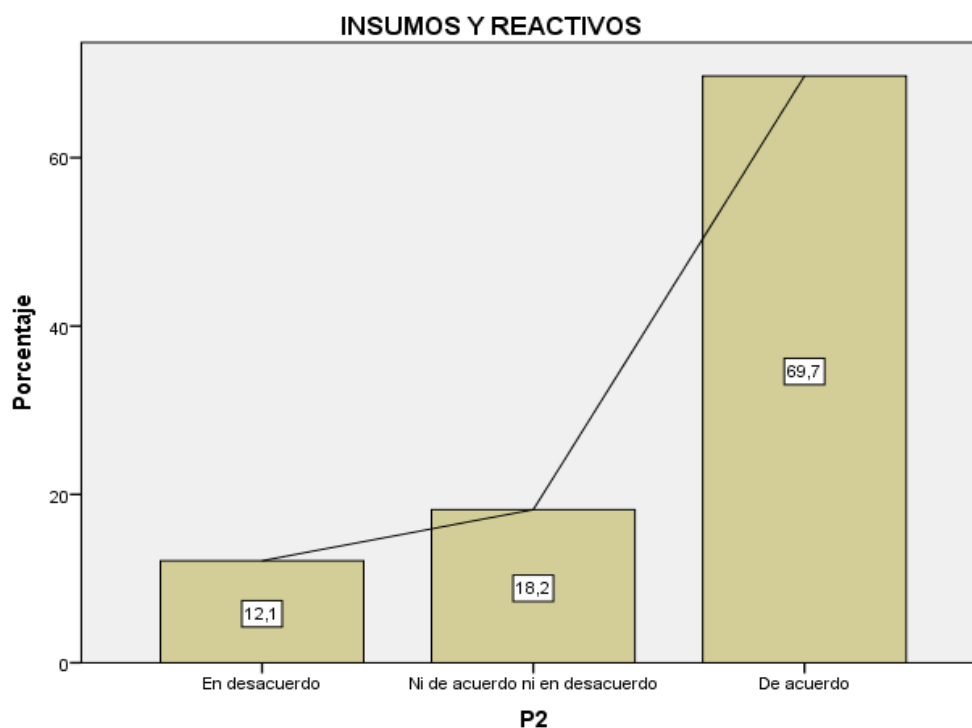
Insumos y reactivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	12,1	12,1	12,1
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	12	18,2	18,2	30,3
De acuerdo	46	69,7	69,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 2



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 69.7% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 18.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 12.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

4.3. Dimensiones: Insumos y reactivos

Considera usted que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 3.

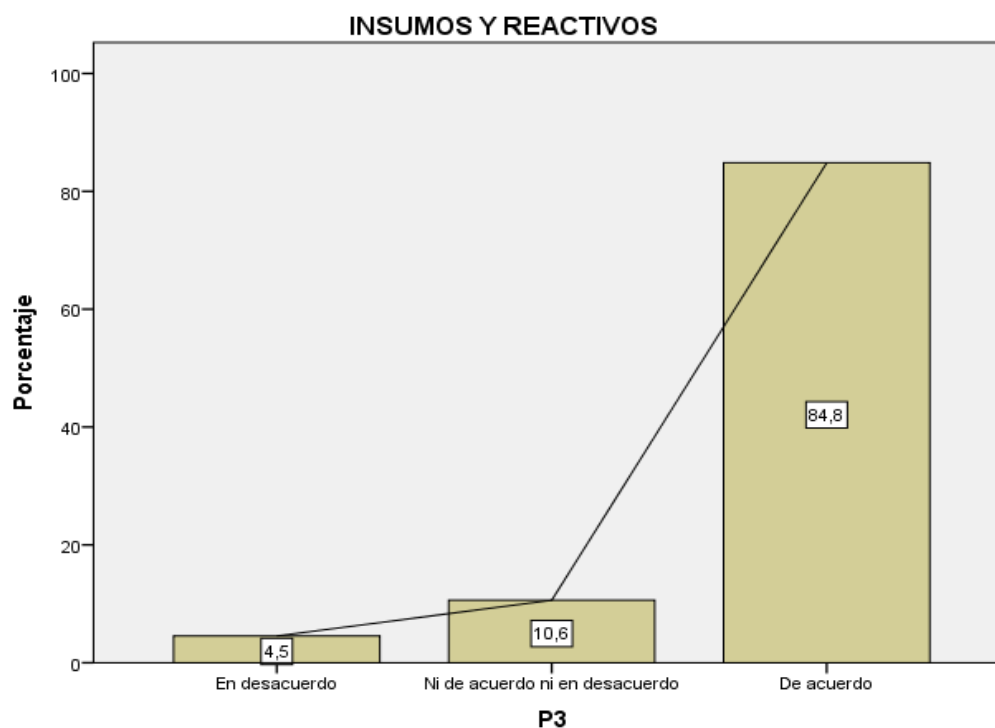
Insumos y reactivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	4,5	4,5	4,5
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	7	10,6	10,6	15,2
De acuerdo	56	84,8	84,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 3



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 84.8% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 10.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 4.5% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

4.4. Dimensiones: Recursos humanos

Considera usted que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.

Tabla 4.

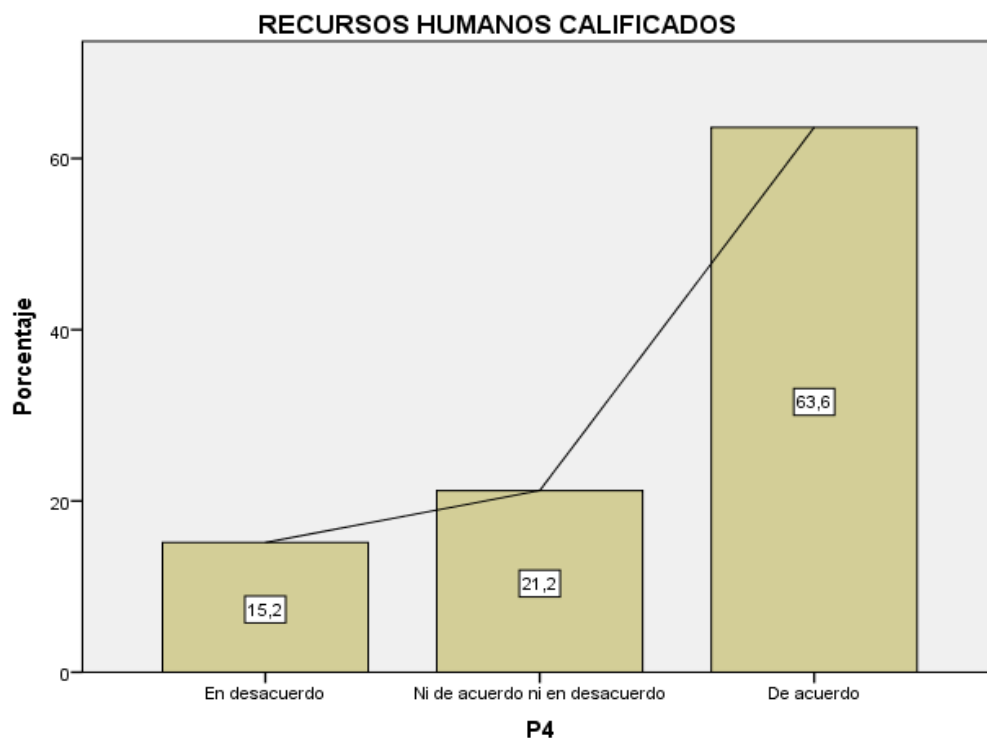
Recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	10	15,2	15,2	15,2
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	14	21,2	21,2	36,4
De acuerdo	42	63,6	63,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 4



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 63.6% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 21.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. Por último, el 15.2% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.

4.5. Dimensiones: Recursos humanos

Considera usted que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.

Tabla 5.

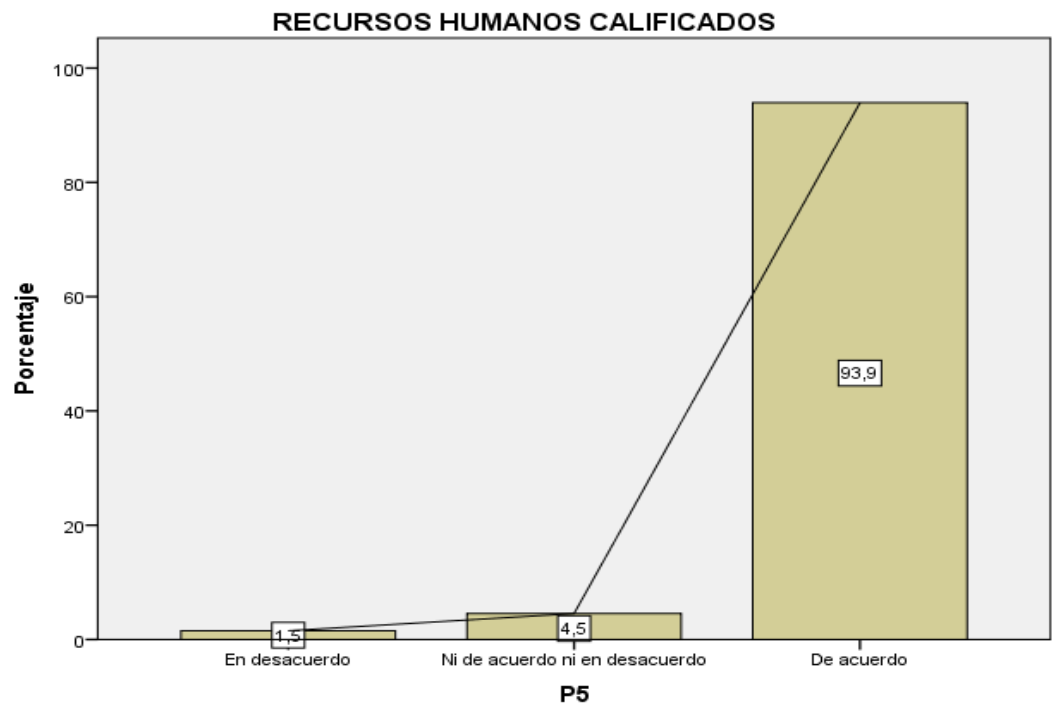
Recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4,5	4,5	6,1
De acuerdo	62	93,9	93,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 5



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 93.9% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 4.5% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. Por último, el 1.5% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.

4.6. Dimensiones: Recursos humanos

Considera usted que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.

Tabla 6.

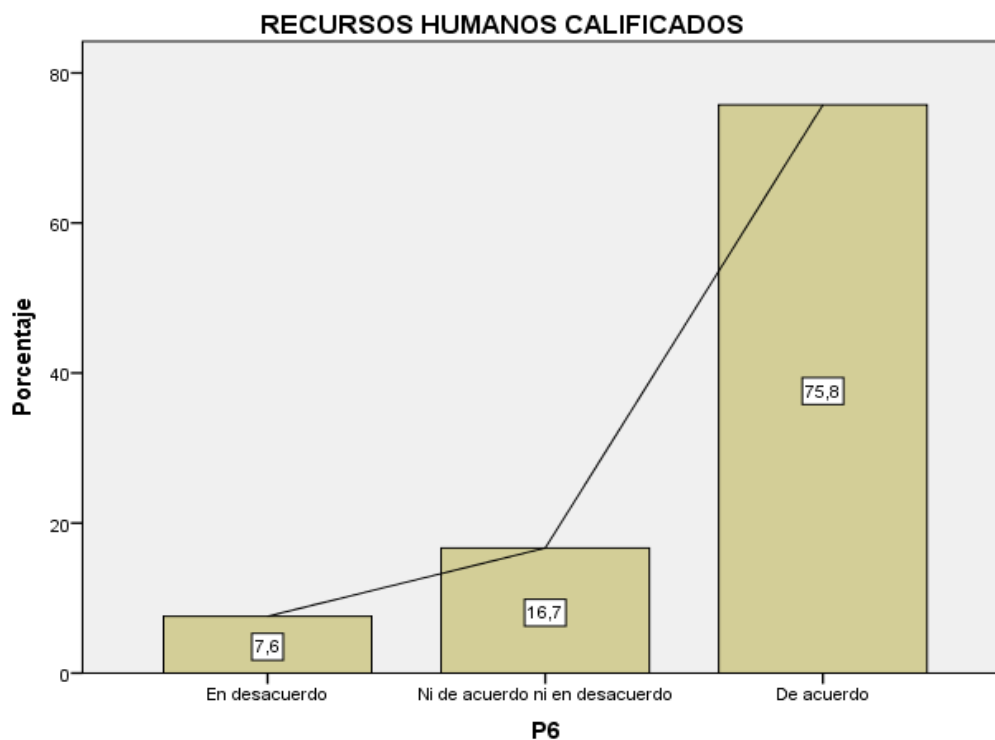
Recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	7,6	7,6	7,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16,7	16,7	24,2
De acuerdo	50	75,8	75,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 6



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 75.8% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 16.7% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. Por último, el 7.6% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.

4.7. Dimensiones: Infraestructura

Considera usted que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 7.

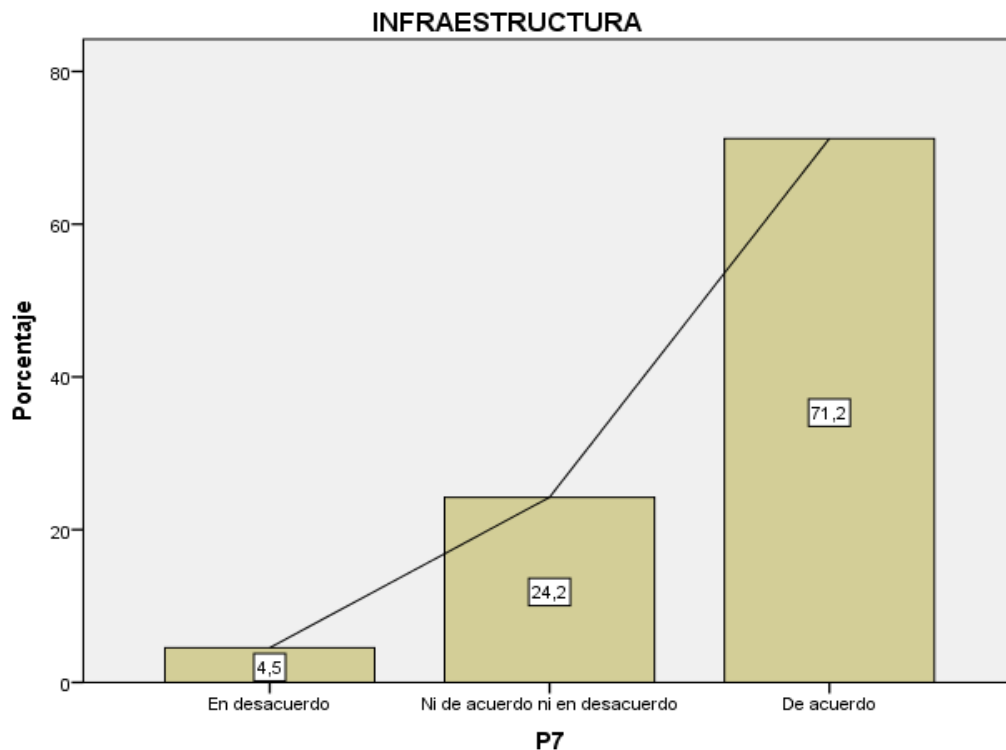
Infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	4,5	4,5	4,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	24,2	24,2	28,8
De acuerdo	47	71,2	71,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 7



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 71.2% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 24.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 4.5% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

4.8. Dimensiones: Infraestructura

Considera usted que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 8.

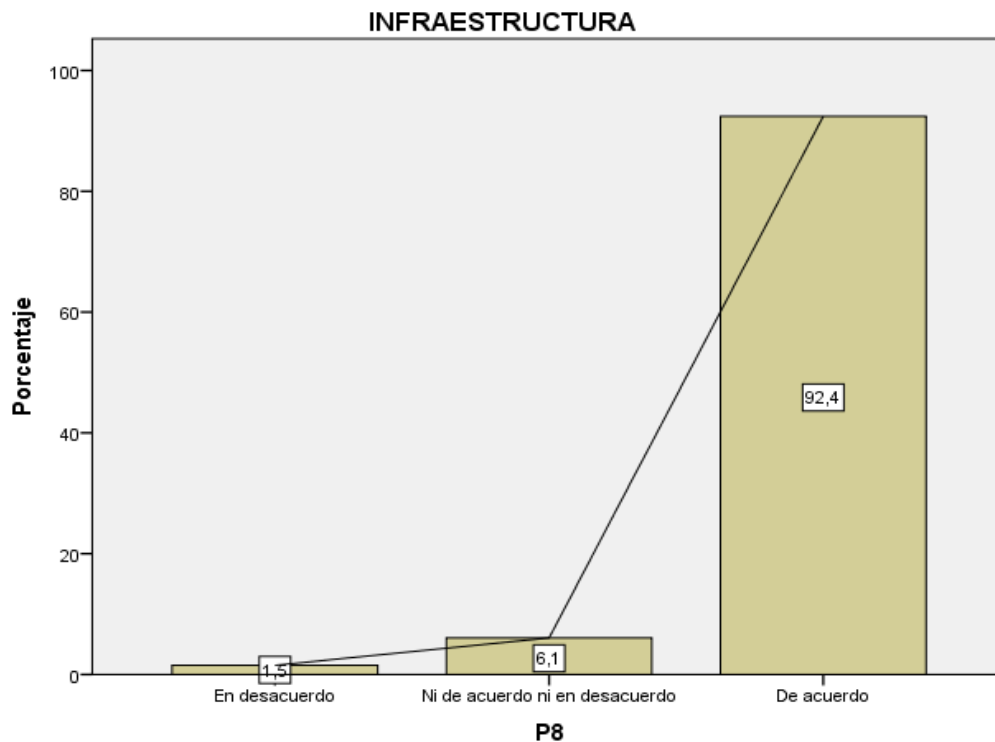
Infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,1	6,1	7,6
Válidos De acuerdo	61	92,4	92,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 8



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 92.4% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 6.1% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 1.5% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

4.9. Dimensiones: Infraestructura

Considera usted que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 9.

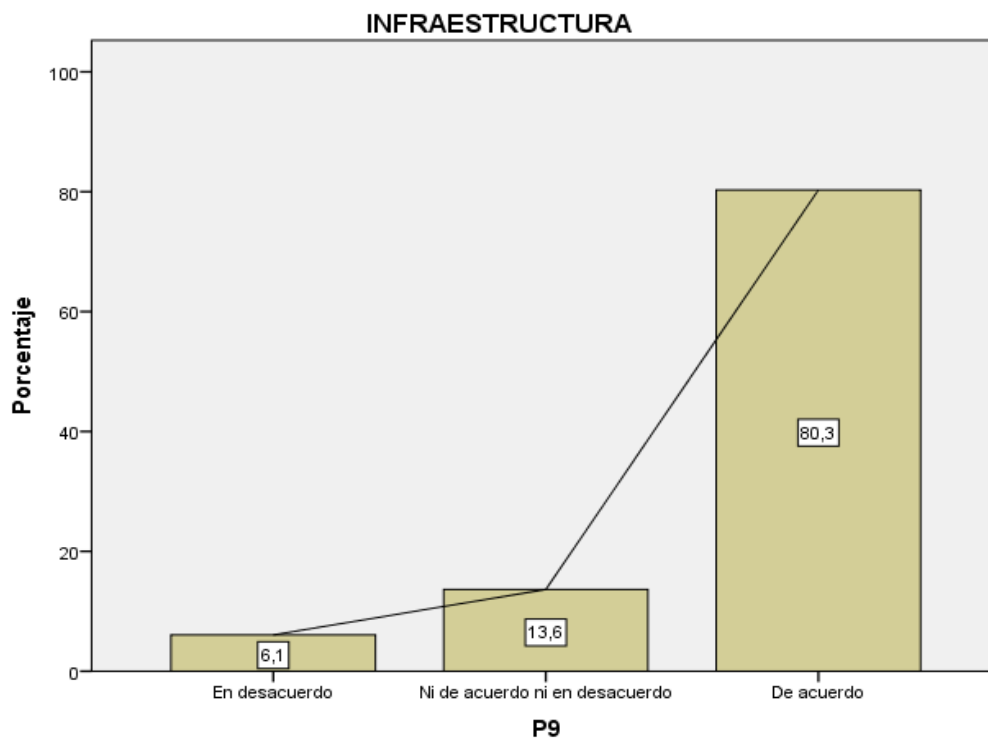
Infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	6,1	6,1	6,1
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	9	13,6	13,6	19,7
De acuerdo	53	80,3	80,3	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 9



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 80.3% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 13.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 6.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

4.10. Dimensiones: Hemograma y glucosa

Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 10.

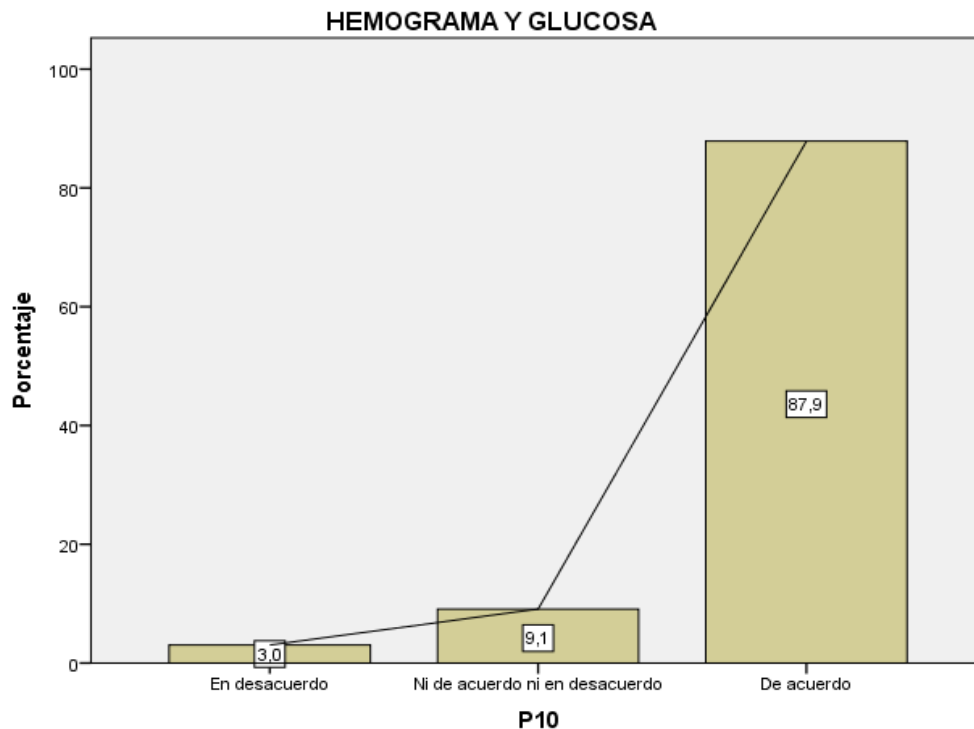
Hemograma y glucosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3,0	3,0	3,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,1	9,1	12,1
De acuerdo	58	87,9	87,9	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 10



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 87.9% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 9.1% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 3.0% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre.

4.11. Dimensiones: Hemograma y glucosa

Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 11.

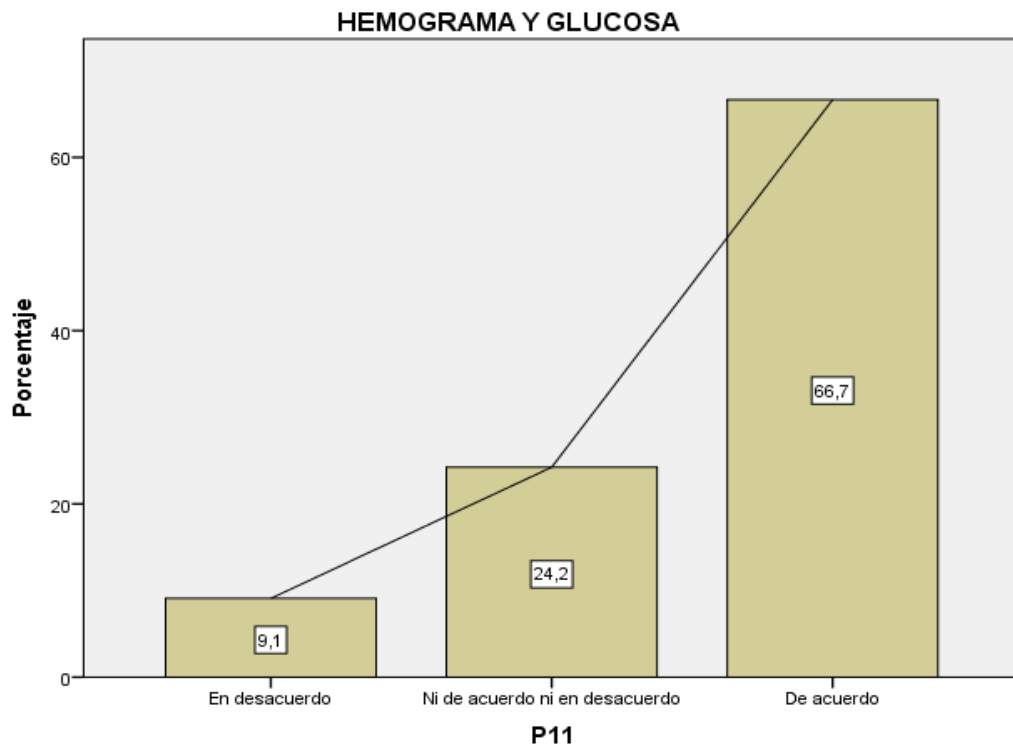
Hemograma y glucosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	9,1	9,1	9,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	24,2	24,2	33,3
Válidos De acuerdo	44	66,7	66,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 11



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 66.7% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 24.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 9.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre.

4.12. Dimensiones: Hemograma y glucosa

Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 12.

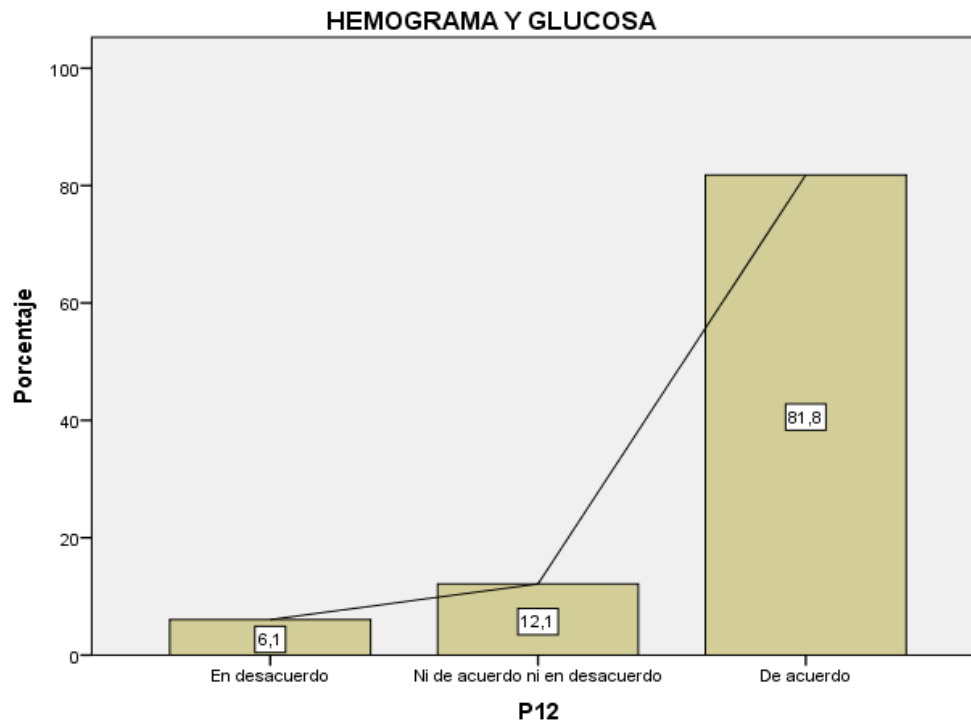
Hemograma y glucosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	6,1	6,1	6,1
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	8	12,1	12,1	18,2
De acuerdo	54	81,8	81,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 12



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 81.8% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 12.1% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 6.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre.

4.13. Dimensiones: Examen clínico de esputo

Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 13.

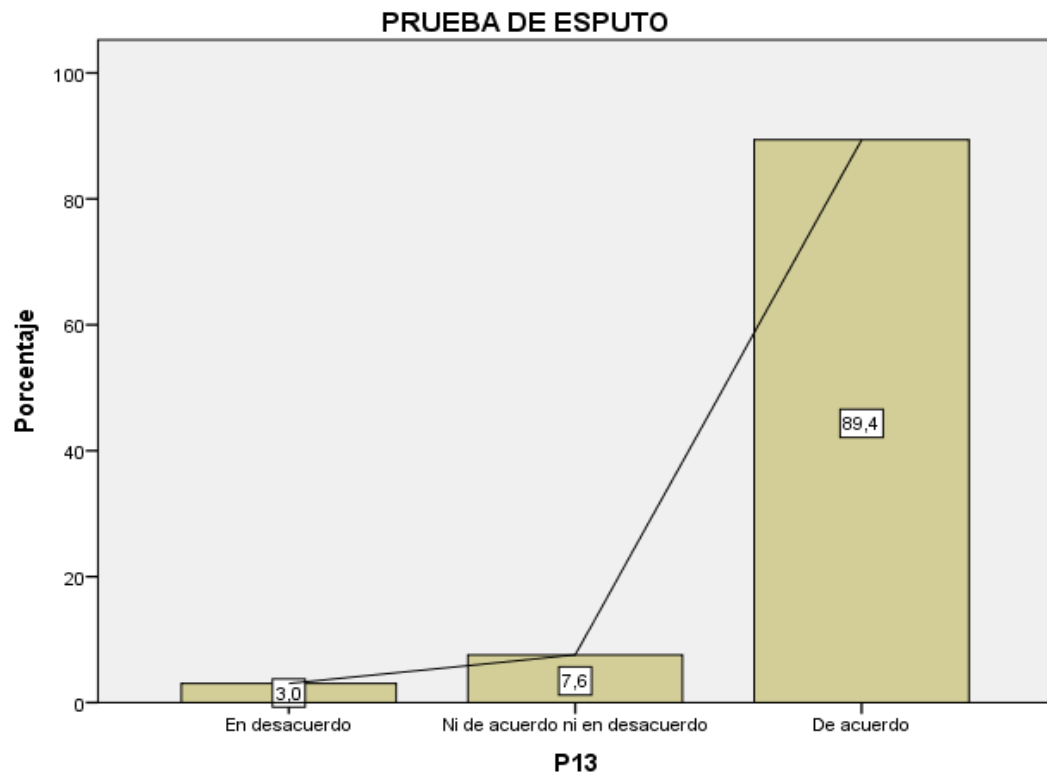
Examen clínico de esputo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3,0	3,0	3,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,6	7,6	10,6
Válidos De acuerdo	59	89,4	89,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 13



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 89.4% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 7.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 3.0% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre.

4.14. Dimensiones: Examen clínico de esputo

Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de personal propio de laboratorio calificado en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 14.

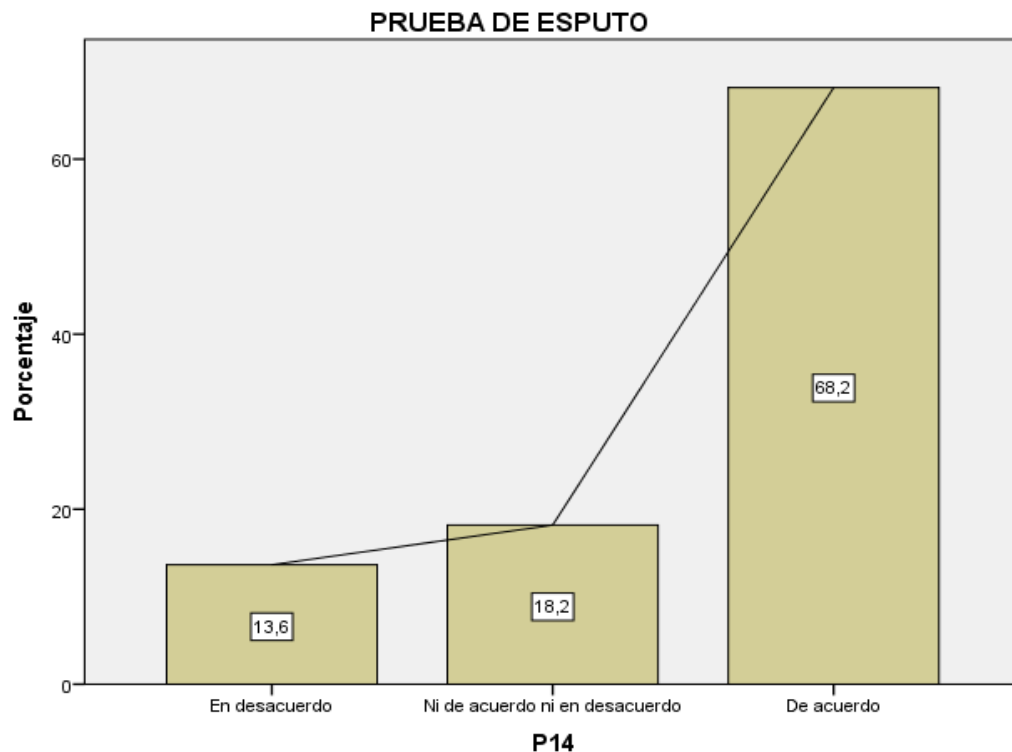
Examen clínico de esputo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3,0	3,0	3,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,6	7,6	10,6
De acuerdo	59	89,4	89,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 14



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 68.2% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de personal propio de laboratorio calificado en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 18.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de personal propio de laboratorio calificado en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 13.6% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de personal propio de laboratorio calificado en la Micro red 9 de octubre.

4.15. Dimensiones: Examen clínico de esputo

Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de mantenimiento de equipos por personal no calificado en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 15.

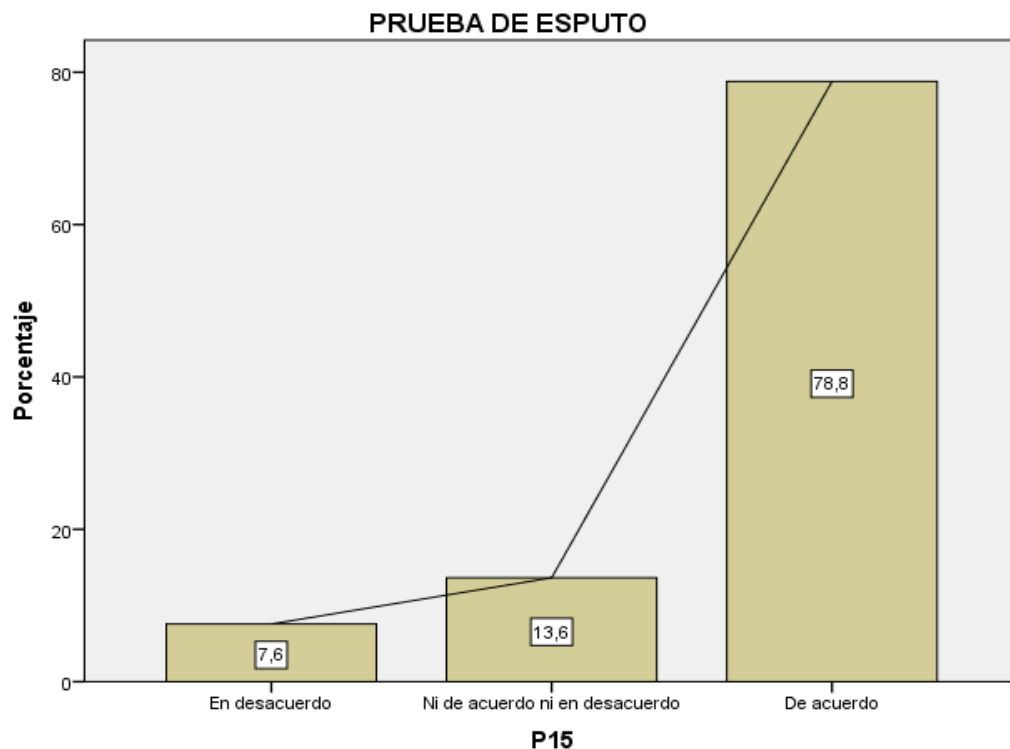
Examen clínico de esputo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	7,6	7,6	7,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	13,6	13,6	21,2
De acuerdo	52	78,8	78,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 15



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 78.8% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de mantenimiento de equipos por personal no calificado en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 13.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de mantenimiento de equipos por personal no calificado en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 7.6% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de mantenimiento de equipos por personal no calificado en la Micro red 9 de octubre.

4.16. Dimensiones: Examen completo de orina

Está usted de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de infraestructura en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 16.

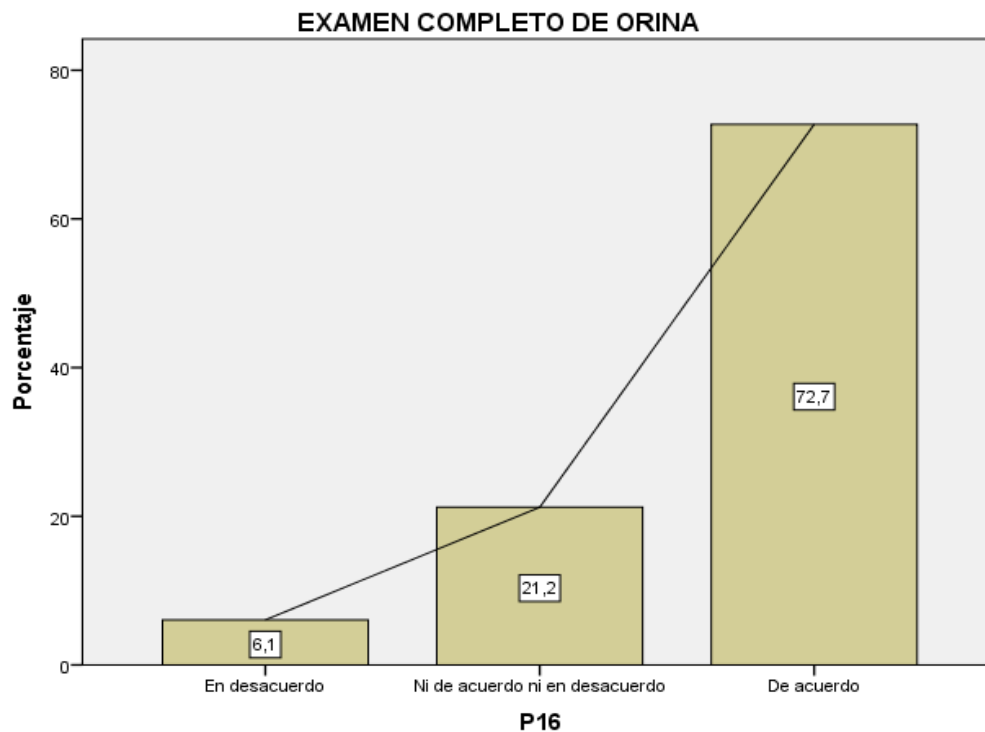
Examen clínico de esputo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	6,1	6,1	6,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	21,2	21,2	27,3
De acuerdo	48	72,7	72,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 16



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 72.7% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de infraestructura en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 21.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de infraestructura en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 6.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de infraestructura en la Micro red 9 de octubre.

4.17. Dimensiones: Examen completo de orina

Está usted de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de ambientes en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 17.

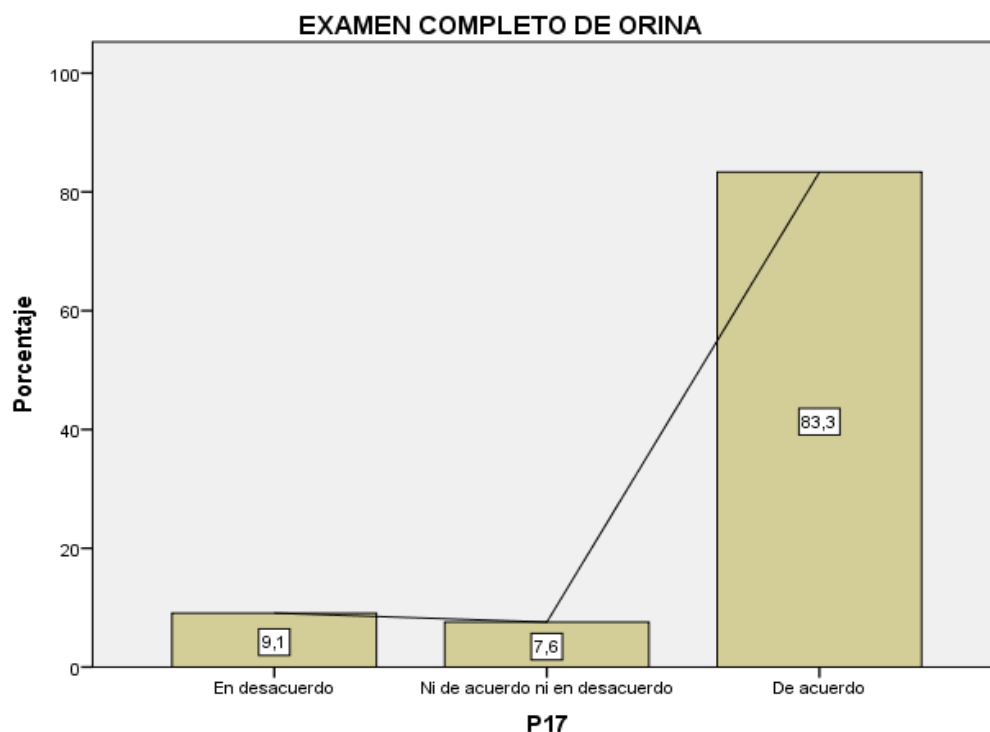
Examen clínico de esputo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	9,1	9,1	9,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,6	7,6	16,7
Válidos De acuerdo	55	83,3	83,3	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 17



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 83.3% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de ambientes en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 7.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de ambientes en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 9.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de ambientes en la Micro red 9 de octubre.

4.18. Dimensiones: Examen completo de orina

Está usted de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de equipos de ensayo en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 18.

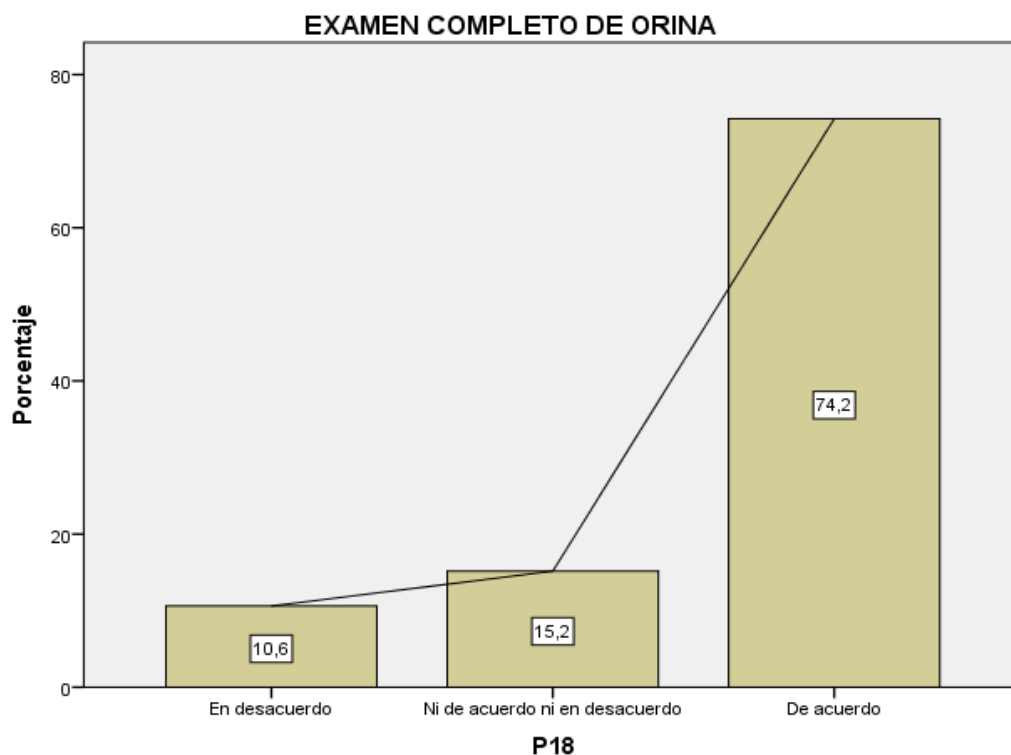
Examen clínico de esputo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	10,6	10,6	10,6
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	10	15,2	15,2	25,8
De acuerdo	49	74,2	74,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

Figura 18



Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 74.2% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de equipos de ensayo en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 15.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de equipos de ensayo en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 10.6% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de equipos de ensayo en la Micro red 9 de octubre.

ANÁLISIS INFERENCIAL

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.

H0: No existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.

Tabla de contingencia BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN * SERVICIOS DE LABORATORIO

			SERVICIOS DE LABORATORIO		Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	
BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	12	0	12
		Frecuencia esperada	2,7	9,3	12,0
		% del total	18,2%	0,0%	18,2%
	En desacuerdo	Recuento	3	51	54
		Frecuencia esperada	12,3	41,7	54,0
		% del total	4,5%	77,3%	81,8%
Total	Recuento	15	51	66	
	Frecuencia esperada	15,0	51,0	66,0	
	% del total	22,7%	77,3%	100,0%	

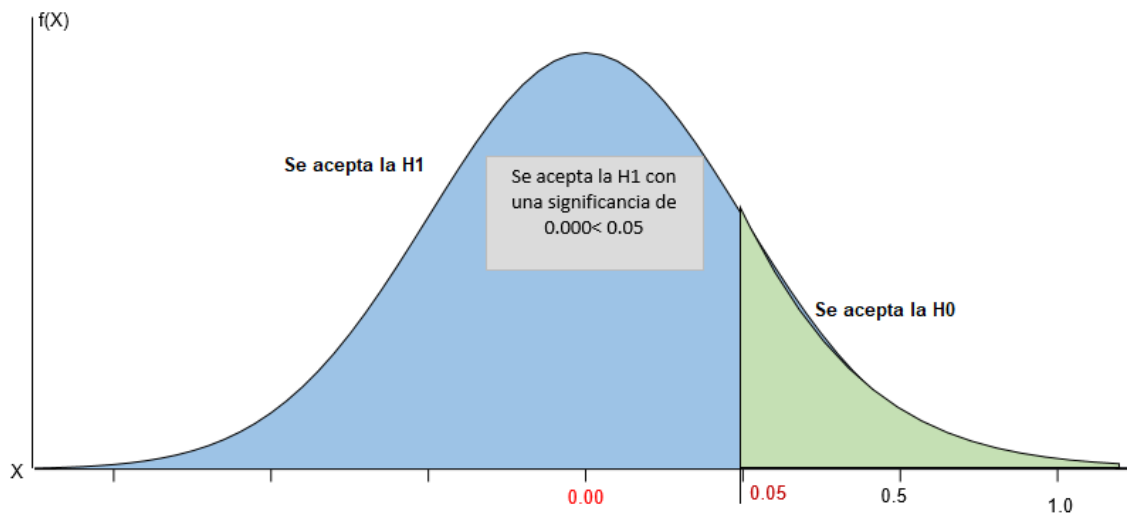
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,867 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	44,634	1	,000		
Razón de verosimilitudes	47,574	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	49,111	1	,000		
N de casos válidos	66				

INTERPRETACIÓN

Para calcular el grado de significancia se utilizó la prueba de Chi-cuadrada, que dio como resultado un 0.000 siendo este menor a 0.05, aprobando la hipótesis alternativa, es decir que, existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.

GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA I

H1: La falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre.

H0: La falta de insumos y reactivos no contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre.

Tabla de contingencia INSUMOS Y REACTIVOS * HEMOGRAMA Y GLUCOSA

			HEMOGRAMA Y GLUCOSA		Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	
INSUMOS Y REACTIVOS	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	14	0	14
		Frecuencia esperada	3,0	11,0	14,0
		% del total	21,2%	0,0%	21,2%
	En desacuerdo	Recuento	0	52	52
		Frecuencia esperada	11,0	41,0	52,0
		% del total	0,0%	78,8%	78,8%
Total		Recuento	14	52	66
		Frecuencia esperada	14,0	52,0	66,0
		% del total	21,2%	78,8%	100,0%

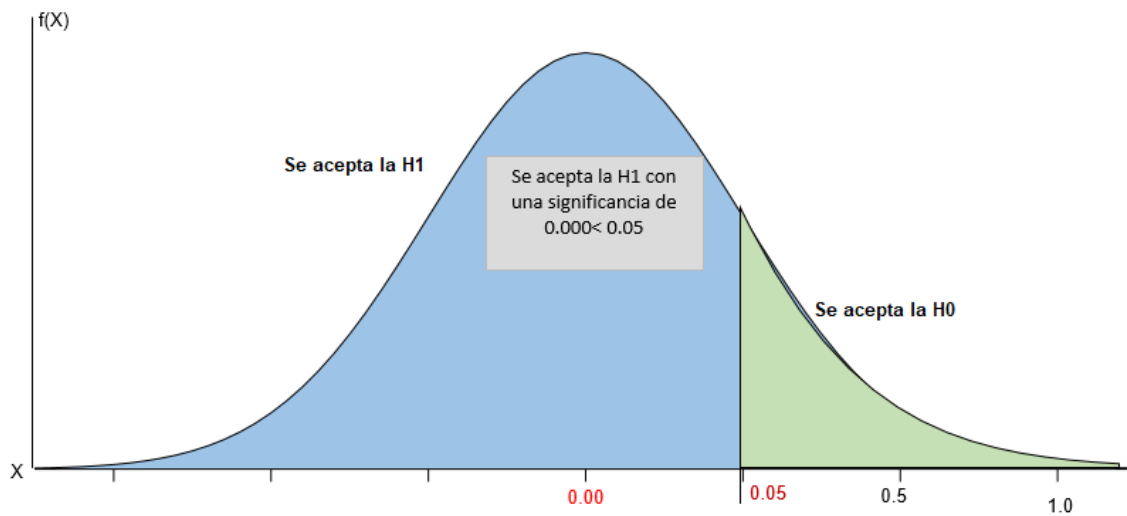
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,000 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	60,152	1	,000		
Razón de verosimilitudes	68,211	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	65,000	1	,000		
N de casos válidos	66				

INTERPRETACIÓN

Para calcular el grado de significancia se utilizó la prueba de Chi-cuadrada, que dio como resultado un 0.000 siendo este menor a 0.05, aprobando la hipótesis alternativa, es decir que, la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre.

GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II

H1: La falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre.

H0: La falta de recursos humanos calificados no contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre.

Tabla de contingencia RECURSOS HUMANOS CALIFICADOS * PRUEBA DE ESPUTO

			PRUEBA DE ESPUTO		Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	
RECURSOS HUMANOS CALIFICADOS	Recuento		10	7	17
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Frecuencia esperada	4,1	12,9	17,0
		% del total	15,2%	10,6%	25,8%
En desacuerdo	Recuento		6	43	49
		Frecuencia esperada	11,9	37,1	49,0
		% del total	9,1%	65,2%	74,2%
Total	Recuento		16	50	66
		Frecuencia esperada	16,0	50,0	66,0
		% del total	24,2%	75,8%	100,0%

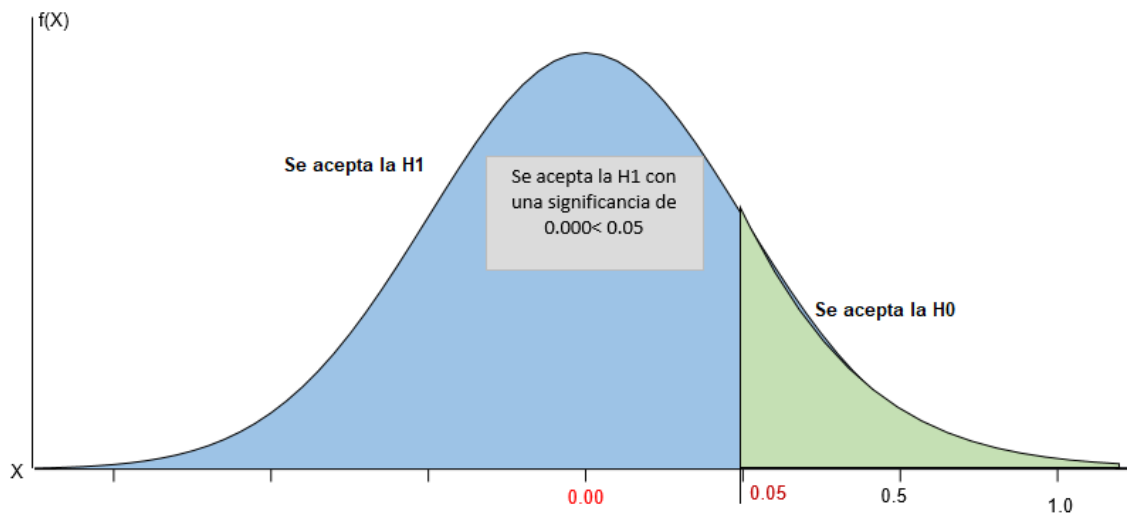
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,910 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	12,481	1	,000		
Razón de verosimilitudes	13,640	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	14,684	1	,000		
N de casos válidos	66				

INTERPRETACIÓN

Para calcular el grado de significancia se utilizó la prueba de Chi-cuadrada, que dio como resultado un 0.000 siendo este menor a 0.05, aprobando la hipótesis alternativa, es decir que, la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre.

GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA III

H1: La falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre.

H0: La falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre.

Tabla de contingencia INFRAESTRUCTURA * EXAMEN COMPLETO DE ORINA

			EXAMEN COMPLETO DE ORINA		Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	
INFRAESTRUCTURA	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	9	5	14
		Frecuencia esperada	5,3	8,7	14,0
		% del total	13,6%	7,6%	21,2%
	En desacuerdo	Recuento	16	36	52
		Frecuencia esperada	19,7	32,3	52,0
		% del total	24,2%	54,5%	78,8%
Total	Recuento	25	41	66	
	Frecuencia esperada	25,0	41,0	66,0	
	% del total	37,9%	62,1%	100,0%	

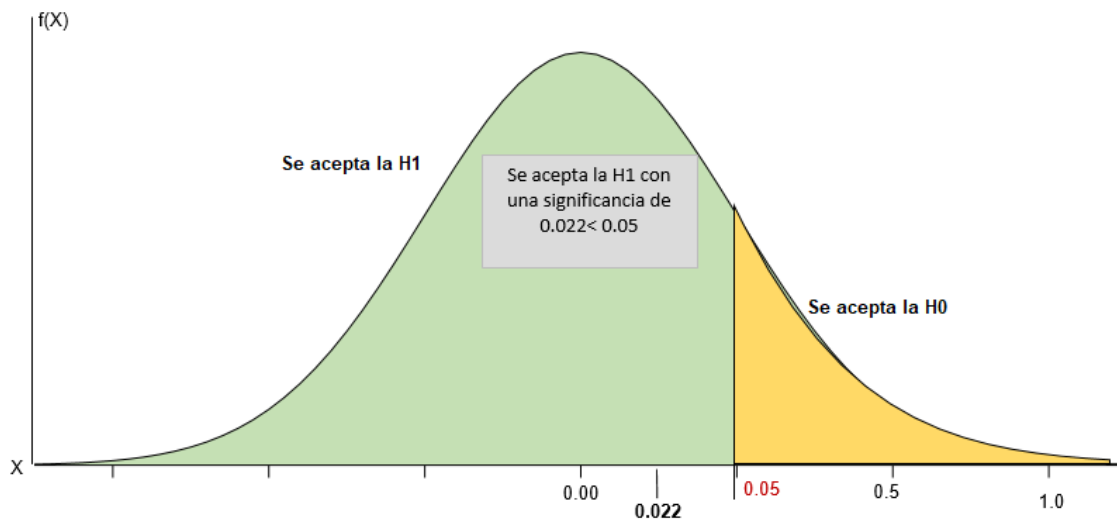
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,266 ^a	1	,022		
Corrección por continuidad ^b	3,938	1	,047		
Razón de verosimilitudes	5,135	1	,023		
Estadístico exacto de Fisher				,031	,025
Asociación lineal por lineal	5,186	1	,023		
N de casos válidos	66				

.INTERPRETACIÓN

Para calcular el grado de significancia se utilizó la prueba de Chi-cuadrada, que dio como resultado un 0.022 siendo este menor a 0.05, aprobando la hipótesis alternativa, es decir que, la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre.

GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

De los resultados se infiere que existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.

Según (Ramos Dominguez, 2011) señala que:

“Las particularidades de la atención de salud deben ser comprendidas por los trabajadores del sector. Se debe tener presente que para medir calidad es necesario conocer las expectativas de las personas a quienes brindamos nuestros servicios.

En ese contexto la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre.

Por otro lado la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre.

Según (Ramos Dominguez, 2011) señala que:

“Existe buena calidad en la atención de salud cuando los resultados, producto o efectos del proceso de atención de salud satisfacen los requisitos y seguridad del paciente, las expectativas de los profesionales, los trabajadores, la institución y el sistema”. (p.47).

Por otra parte, la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre.

5.1 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

H1: De acuerdo a la hipótesis alterna existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.

H0: De acuerdo a la hipótesis nula no existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.

CONCLUSIONES

- Que los resultados indican que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre. De los instrumentos sometidos a la muestra el 90,9% señala de acuerdo que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre y el 3,0% señala estar en desacuerdo.
- Que los resultados indican que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre. De los instrumentos sometidos a la muestra el 63,6% señala de acuerdo que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo y el 15,2% señala estar en desacuerdo.
- Que los resultados indican que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre. De los instrumentos sometidos a la muestra el 71,2% señala de acuerdo que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina y el 4,5% señala estar en desacuerdo.

SUGERENCIAS

- Que se debe prever la falta de insumos y reactivos con la finalidad de evitar la baja calidad de atención que perciben los usuarios cuando solicitan realizar el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre.
- Que se debe solicitar personal competente en las áreas críticas ante la falta de recursos humanos calificados lo que contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre.
- Que se debe solicitar presupuesto al ente correspondiente para mejorar la infraestructura para mitigar la baja calidad de atención que perciben los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, C., & Cubero, O. (2010). *Un Sistema de calidad en salud, Situación actual y perspectivas en la atención primaria*. Cuba: Revista Cubana de Salud Pública, 175-179.
- Barturen Sarango, P. (2019). *Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017*. Chiclayo: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1703>.
- Brea, J., & Gonzáles, E. (2006). *Evaluación de la relación existente entre la calidad de servicio, la satisfacción y las intenciones de comportamiento en el ámbito del turismo termal*. Revista europea de dirección y economía de la empresa.
- Centro de Estudios y Sevicios en Salud. (2020). *Laboratorio*. Veracruz México: <https://www.uv.mx/veracruz/cess/vinculacion-y-extension/laboratorio/>.
- Claderón, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018*. . Lima.
- Florez Mostacero, L. P. (2019). *Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital JosÃ© HernÃ¡n Soto Cadenillas -Chota 2019*. Chota: <https://orcid.org/0000-0003-3030-7081>.
- Gambini Dueñas, I. S. (2020). *Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco - 2019*. Pasco: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49947>.
- Gay, L. (1966). *Educational Research*. Neu Jersey: Prentice Hall Inc.
- Gutierrez Salazar, N. A. (2021). *Derechos del paciente y calidad de servicio percibido por el usuario externo de un centro de salud en Chincheros, 2021*. Lima: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72389>.
- Lasinquiza Laica, J. E., & Morales Morocho, M. E. (2020). *Calidad de servicio percibida por los usuarios del área de consulta externa del Hospital Provincial General de Latacunga*. Cotopaxi Ecuador: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5934>.
- Morales Gonzáles, D. M. (2017). *ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO DE BAJA COMPLEJIDAD CARLOS TANDAZO PARA ELABORACION DE ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION BASADAS EN LA CALIDAD PERCIBIDA*. Guayaquil Ecuador: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20669>.
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Servicios de Laboratorio*. Washintong: <https://www.paho.org/es/temas/servicios-laboratorio>.
- Palomino Ochoa, J. J., & et al. (2021). *Métodos de Investigación y Praxis Cuantitativa*. Huancayo: Corpograf Atlas SAC.

- Podestá Gavilano, L. E., & Maceda Kuljich, M. (2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte*. Lima, 2017. Lima: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>.
- Prosalud. (2019). *¿Qué son los servicios de laboratorio?* Lima: <https://www.prosalud.org/noticia?id=90&cat=18>.
- Quispe Huaje, D. (2018). *Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio en Usuarios Externos. Hospital de Apoyo de Lircay-Huancavelica*. 2018. Huancavelica: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30141>.
- Ramos Dominguez, B. N. (2011). *Control de calidad de la atención de salud*. La Habana: Editorial Ciencias Medicas.
- Ruíz Ballon, M. (2020). *Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, setiembre 2018*. Arequipa: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11992>.
- Tapia Villalba, J. T. (2020). *Gestión directiva y calidad de atención percibidas por usuarios con enfermedades no transmisibles del Centro de Salud Montalvo, Ecuador, 2020*. Piura: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51765>.
- Vargas, M. (2020). *Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Tacna, 2019*. Tacna.
- Vilca Coila, V. V. (2020). *CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD DE LOS OLIVOS 2019*. Lima: URI: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2355>.

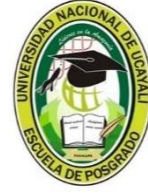
ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA: “Factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio del Micro Red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 MINSA, durante el periodo enero-marzo del 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			
¿Cuáles son los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020?	Analizar los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.	Existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Baja calidad de atención	Insumos y reactivos Recursos humanos calificado Infraestructura	1. Tipo de Investigación Básica de enfoque cuantitativa, deductivo.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿Cómo la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre?	Analizar en qué medida la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre.	La falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre.	VARIABLE DEPENDIENTE:		2. Nivel de Investigación Descriptivo
¿Cómo la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre?	Establecer en qué medida la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre.	La falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre.	Servicios de laboratorio		3. Método de Investigación Analítico
¿Cómo la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre?	Analizar en qué medida la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre	La falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre	VARIABLE INTERVINIENTE Micro red 9 de octubre	Hemograma y glucosa Prueba de esputo Examen completo de orina	4. Diseño de la Investigación No experimental 5. Población 2214 usuarios de la Micro red 9 de octubre 6. Muestra 66 usuarios de la Micro red 9 de octubre 7. Técnicas e instrumentos Encuestas Cuestionario



ANEXO N° 2
INSTRUMENTO N° 01
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



ENCUESTA: Tesis “Factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio del Micro Red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 MINSA, durante el periodo enero-marzo del 2020”; marque las alternativas que considere validas con una (X)

Ítems	1	2	3
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo

Ítems	1	2	3
I DIMENSIÓN: Insumos y reactivos			
1. Considera usted que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre			
2. Considera usted que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre			
3. Considera usted que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.			
II. DIMENSIÓN: Recursos humanos			
4. Considera usted que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención			

percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.			
5. Considera usted que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.			
6. Considera usted que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.			
III. DIMENSIÓN: Infraestructura			
7. Considera usted que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.			
8. Considera usted que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.			
9. Considera usted que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.			
IV. DIMENSIÓN: Hemograma y glucosa			
10. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre.			
11. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre.			
12. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre.			
V. DIMENSIÓN: Examen clínico de esputo			

13. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre.			
14. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de personal propio de laboratorio calificado en la Micro red 9 de octubre.			
15. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de mantenimiento de equipos por personal no calificado en la Micro red 9 de octubre.			
VI. DIMENSIÓN: Examen completo de orina			
16. Está usted de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de infraestructura en la Micro red 9 de octubre.			
17. Está usted de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de ambientes en la Micro red 9 de octubre.			
18. Está usted de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de equipos de ensayo en la Micro red 9 de octubre.			