UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

CALIDAD PERCIBIDA POR EL MÉDICO Y EL PACIENTE SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL II ESSALUD PUCALLPA, MARZO 2024

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

MÉDICO CIRUJANO

ALEX SANDRO ESTACIO LAGUNA

PUCALLPA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO

En Pucallpa, a los..01... días del mes de.....AGOSTO. del dos mil Veinticuatro, siendo las...18... horas, y de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunieron en los ambientes de la Sala de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, los miembros del Jurado Calificador de Tesis, para proceder con la evaluación de la tesis denominado **"CALIDAD PERCIBIDA POR EL MÈDICO Y EL PACIENTE SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÒN DEL LABORATORIO CLÌNICO DEL HOSPITAL II ESSALUD PUCALLPA, MARZO 2024"** elaborado por el bachiller en Medicina Humana **Alex Sandro Estacio Laguna.**

El Jurado Calificador de Tesis esta conformado por los siguientes docentes:

M.C. EUGENIO ALFREDO FAUSTOR VILLAJUAN	(Presidente)
DRA. ARLENE ROSARIO FALCON GUERRA	(Miembro)
DR. WALTER ROMAN LEVEAU BARTRA	(Miembro)

Finalizado el acto de sustentación, luego de deliberar el Jurado y verificar los calificativos, se obtuvo el siguiente resultado de..APROBADO..... por..UNANIMIDAD... con el calificativo de .DIECISIETE (17)..... Quedando el sustentante graduado como Médico Cirujano, para que se le expida el TITULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO.

Pucallpa,....01..... de ....AGOSTO..... del 2024.

.....
M.C. Eugenio Alfredo Faustor Villajuan
Presidente del Jurado Evaluador

.....
Dra. Arlene Rosario Falcón Guerra
Miembro del Jurado Evaluador

.....
Dr. Walter Román Leveau Bartra
Miembro del Jurado Evaluador

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESTA TESIS FUE APROBADA POR LOS MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

.....
M.C. Eugenio Alfredo Faustor Villajuan
Presidente del Jurado Evaluador

.....
Dra. Arlene Rosario Falcón Guerra
Miembro del Jurado Evaluador

.....
Dr. Walter Román Leveau Bartra
Miembro del Jurado Evaluador

.....
M.C. Mg. Luis Alberto Vicente Yaya
Asesor de Tesis

.....
Bach. Alex Sandro Estacio Laguna
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0342-2024**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"CALIDAD PERCIBIDA POR EL MÉDICO Y EL PACIENTE SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL II ESSALUD PUCALLPA, MARZO 2024"

Autor(es)	:	**ESTACIO LAGUNA, ALEX SANDRO**
Facultad	:	**MEDICINA HUMANA**
Escuela	:	**MEDICINA HUMANA**
Asesor(a)	:	**Mg. VICENTE YAYA, LUIS ALBERTO**

Presenta un **porcentaje de similitud de 2%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 12/07/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, ALEX SANDRO ESTACIO LAGUNA

Autor de la tesis titulada: CALIDAD PERCIBIDA POR EL MÉDICO Y EL PACIENTE SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL II ESSALUD PUCALLPA, MARZO 2024.

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): LUIS ALBERTO VICENTE YAYA

Facultad: MEDICINA HUMANA

Escuela Profesional: MEDICINA HUMANA

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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: 02 / 08 / 2024

Email: alessandro347@gmail.com Firma:

Teléfono: 964441477 DNI: 22504888

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A mi Amada familia por alentarme siempre a seguir adelante, sobre todo en los momentos más difíciles; en especial a mis padres Catalina y Belisario, quienes a pesar de la distancia han estado siempre a mi lado y a mis hijas Anell y Mell la razón de mi vida, a mis hermanos Karin, Roger y Belisario por su apoyo permanente. A todos mis demás familiares quienes han contribuido con mi tenacidad para lograr esta meta en la vida. Finalmente, a todas las personas que sufren y claman salud, para que sientan que estamos con ellos en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios por darme la vida y hacer que se cumpla este propósito de vida, a mis queridos maestros de esta noble y sacrificada profesión que no tengo palabras para mostrarles mi eterna gratitud, a todas las personas que de una u otra manera han moldeado mi formación y carácter médico. A mis pacientes que los he atendido y a quienes atenderé para mejorar sus vidas. Finalmente a la comunidad pucallpina que me acogió en su seno.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTOS vii

ÍNDICE GENERAL viii

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

ÍNDICE DE ANEXOS xvi

RESUMEN xvii

ABSTRACT xviii

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I 2

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 2

1.1. Planteamiento del problema 2

1.2. Formulación del problema 3

1.2.1. Problema general 3

Problemas específicos 3

1.2.2. La intención de investigación 4

1.3. Objetivos: General y específicos 4

1.3.1. Objetivo General: 4

Objetivos Específicos: 5

1.4. Justificación 5

CAPÍTULO II 6

MARCO TEÓRICO 6

2.1. Antecedentes de la investigación 6

2.1.1. Estudios de investigación relacionados con la percepción del personal médico 6

A. Antecedentes internacionales 6

B. Antecedentes nacionales 8

C. Antecedentes locales 8

2.1.2. Estudios de investigación relacionados con la percepción de los pacientes 9

A. Antecedentes internacionales 9
B. Antecedentes nacionales 10
C. Antecedentes locales 13
2.2. Bases teóricas 14
2.2.1. Definición de términos básicos 14
2.2.2. Conceptos erróneos acerca de la calidad sanitaria 18
2.2.3. Gestión de la calidad en salud 18
2.2.4. Gestión de la calidad ISO 15189: 2013 19
2.2.5. Calidad de servicio 22
2.2.6. Áreas funcionales del laboratorio clínico 26
2.3. Hipótesis 27
2.3.1. Hipótesis general 27
2.3.2. Hipótesis específicas 27
2.4. Variables de estudio 27
1. Definición conceptual 28
2. Definición operacional 28
CAPÍTULO III 29
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 29
3.1. Ámbito de Estudio. 29
3.2. Tipo de investigación 29
3.3. Nivel de investigación 29
3.4. Método de investigación 29
3.5. Diseño de investigación 29
3.6. Población, muestra, muestreo 29
3.6.1. Población 29
3.6.2. Muestra 30
3.6.2.1. Criterios de la investigación 32
3.6.2.1.1. Inclusión 32
3.6.2.1.2. Exclusión 32
3.6.3. Muestreo 33
A. Médico: 34

B. Paciente: 36
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 37
3.7.1. Descripción de materiales, equipos, insumos, entre otros. 37
3.7.2. Técnica de recogida de datos 38
3.7.3. Instrumento 38
3.7.4. Validación de instrumento 39
3.8. Procedimiento de recolección de datos 40
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 40
3.10. Aspectos éticos 41
CAPÍTULO IV 43
RESULTADOS 43
4.1. Presentación de Resultados 43
4.1.1. Resultados de calidad percibida por el personal Médico 43
4.1.1.1. Resultados del personal médico por ítem agrupado por objetivos específicos 44
4.1.1.2. Resultados del personal médico por grado de calidad percibida 73
4.1.2. Resultados de calidad percibida por el Paciente 79
4.1.2.1. Resultados del paciente por ítem agrupado por objetivos específicos 80
4.1.2.2. Resultados del paciente por grado de calidad percibida 116
4.1.3. Análisis descriptivo general 122
4.1.4. Prueba de normalidad 124
1. Prueba de normalidad del personal Médico 124
2. Prueba de normalidad del Paciente 125
4.1.5. Análisis de Resultados 126
4.1.6. Interpretación general de los resultados 127
4.2. Discusión de resultados 128
CONCLUSIONES 133
RECOMENDACIONES 135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 138
ANEXOS 142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad Objetiva Vs Calidad Subjetiva 14

Tabla 2. Escala de valoración por espacios equidistantes 34

Tabla 3. Resumen estadístico descriptivo por Item 43

Tabla 4. Ítem 01. Enfoque de los exámenes según criterio médico 45

Tabla 5. Ítem 02. Enfoque de los exámenes según protocolo 47

Tabla 6. Ítem 03. Plataforma de consulta de resultados 48

Tabla 7. Ítem 04. Solicitud de código de exámenes 50

Tabla 8. Ítem 05. Alineamiento de áreas de laboratorio 51

Tabla 9. Ítem 06. Disponibilidad de Resultados 54

Tabla 10. Ítem 07. Provisión de hemoderivados por el Banco de sangre 55

Tabla 11. Ítem 08. Confiabilidad de los Resultados 57

Tabla 12. Ítem 09. Procesamiento de los análisis 59

Tabla 13. Ítem 10. Comunicación con el laboratorio 61

Tabla 14. Ítem 11. Información sobre cambios y novedades 62

Tabla 15. Ítem 12. Reuniones de coordinación médico-paciente 64

Tabla 16. Ítem 13. Capacidad y garantía de atención 65

Tabla 17. Ítem 14. Soporte de laboratorio para solucionar problemas 67

Tabla 18. Ítem 15. Atención del laboratorio 69

Tabla 19. Sexo del profesional médico 70

Tabla 20. Resumen Estadístico descriptivo del paciente por ítem 79

Tabla 21. Ítem 01. Instalaciones físicas 81

Tabla 22. Ítem 02. Personal capacitado 83

Tabla 23. Ítem 03. Equipamiento del laboratorio 84

Tabla 24. Ítem 04. Orden y limpieza 86

Tabla 25. Ítem 05. Programación de exámenes 88

Tabla 26. Ítem 06. Atención en ventanilla 89

Tabla 27. Ítem 07. Toma de muestras 91

Tabla 28. Ítem 08. Disponibilidad de resultados 92

Tabla 29. Ítem 09. Atención de quejas y reclamos 93

Tabla 30. Ítem 10. Procedimiento de atención 96

Tabla 31. Ítem 11. Horario de atención 97
Tabla 32. Ítem 12. No reprogramación de exámenes 99
Tabla 33. Ítem 13. Respeto del orden de llegada 101
Tabla 34. Ítem 14. Verificación de la orden de atención 102
Tabla 35. Ítem 15. Absolución de dudas y/o preguntas 104
Tabla 36. Ítem 16. Confiabilidad de la atención 106
Tabla 37. Ítem 17. Trato del personal 108
Tabla 38. Ítem 18. Predisposición del personal 109
Tabla 39. Ítem 19. Claridad en la comunicación 110
Tabla 40. Ítem 20. Orientación e información 112
Tabla 41. Ítem 21. Atención del laboratorio 114
Tabla 42. Sexo del paciente 115
Tabla 43. Informe estadístico descriptivo por dimensión 122
Tabla 44. Informe estadístico descriptivo por personal 123
Tabla 45. Prueba de Normalidad - Médico 124
Tabla 46. Prueba de normalidad - Paciente 125
Tabla 47. Cuadro de calidad percibida por el personal médico y paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud, 2024 126
Tabla 48. Cuadro comparativo de estudios de investigación 131

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1. Aspectos inherentes del servicio percibido por el personal médico.. 45

Figura 2. Ítem 01. Enfoque de los exámenes según criterio médico 46

Figura 3. Ítem 02. Enfoque de los exámenes según protocolo..... 47

Figura 4. Ítem 03. Plataforma de consulta de resultados..... 49

Figura 5. Ítem 04. Solicitud de código de exámenes..... 50

Figura 6. Ítem 05. Alineamiento de áreas de laboratorio..... 52

Figura 7. 2. Capacidad de respuesta del servicio percibido por el personal médico 53

Figura 8. Ítem 06. Disponibilidad de resultados 54

Figura 9. Ítem 07. Provisión de hemoderivados por el Banco de sangre 56

Figura 10. 3. Fiabilidad del servicio percibido por el personal médico 57

Figura 11. Ítem 08. Confiabilidad de los resultados 58

Figura 12. Ítem 09. Procesamiento de los análisis 59

Figura 13. 4. Fiabilidad del servicio percibido por el personal médico 60

Figura 14. Ítem 10. Comunicación con el laboratorio..... 61

Figura 15. Ítem 11. Información sobre cambios y novedades 63

Figura 16. Ítem 12. Reuniones de coordinación médico-laboratorio 64

Figura 17. Ítem 13. Capacidad y garantía de atención..... 66

Figura 18. 5. Empatía del servicio percibido por el personal médico 67

Figura 19. Ítem 14. Soporte de laboratorio para solucionar problemas 68

Figura 20. Ítem 15. Atención del laboratorio 69

Figura 21. Sexo del profesional médico 70

Figura 22. Especialidad médica 71

Figura 23. Especialidad médica por sexo..... 72

Figura 24. Gráfico de dimensión general del personal médico..... 73

Figura 25. Totalmente satisfecho por dimensión - Médico..... 74

Figura 26. Parcialmente satisfecho por dimensión - Médico..... 75

Figura 27. Ni satisfecho ni insatisfecho por dimensión - Médico 76

Figura 28. Parcialmente insatisfecho por dimensión - Médico..... 77

Figura 29. Totalmente insatisfecho por dimensión - Médico..... 78

Figura 30. 1. Aspectos tangibles del servicio percibido por el paciente 81
Figura 31. Ítem 01. Instalaciones físicas 82
Figura 32. Ítem 02. Personal capacitado 84
Figura 33. Ítem 03. Equipamiento del laboratorio 85
Figura 34. Ítem 04. Orden y limpieza 86
Figura 35. 2. Capacidad de respuesta del servicio percibido por el paciente 88
Figura 36. Ítem 05. Programación de exámenes 89
Figura 37. Ítem 06. Atención en ventanilla 90
Figura 38. Ítem 07. Toma de muestras 91
Figura 39. Ítem 08. Disponibilidad de resultados 93
Figura 40. Ítem 09. Atención de quejas y reclamos 94
Figura 41. 3. Fiabilidad del servicio percibido por el paciente 95
Figura 42. Ítem 10. Procedimiento de atención 96
Figura 43. Ítem 11. Horario de atención 98
Figura 44. Ítem 12. No reprogramación de exámenes 99
Figura 45. 4. Seguridad del servicio percibido por el paciente 101
Figura 46. Ítem 13. Respeto del orden de llegada 102
Figura 47. Ítem 14. Verificación de la orden de atención 103
Figura 48. Ítem 15. Absolución de dudas y/o preguntas 105
Figura 49. Ítem 16. Confiabilidad de la atención 106
Figura 50. 5. Empatía del servicio percibido por el paciente 107
Figura 51. Ítem 17. Trato del personal 108
Figura 52. Ítem 18. Predisposición del personal 110
Figura 53. Ítem 19. Claridad en la comunicación 111
Figura 54. Ítem 20. Orientación e información 113
Figura 55. Ítem 21. Atención del laboratorio 114
Figura 56. Sexo del paciente 115
Figura 57. Gráfico de dimensión del paciente 116
Figura 58. Totalmente satisfecho por dimensión - Paciente 117
Figura 59. Parcialmente satisfecho por dimensión - Paciente 118
Figura 60. Ni satisfecho ni insatisfecho por dimensión - Paciente 119

Figura 61. Parcialmente insatisfecho por dimensión - Paciente 120
Figura 62. Totalmente insatisfecho por dimensión - Paciente 121

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables 143
Anexo 2. Matriz de consistencia 150
Anexo 3. Cuestionario del Instrumento 153
Anexo 4. Validación del instrumento por juicio de expertos 157
Anexo 5. Validez de contenido: V de Aiken 160
Anexo 6. Análisis de Fiabilidad (Alfa de Cronbach) 161
Anexo 7. Resultados Estadísticos 163

RESUMEN

La presente investigación se circunscribe al ámbito de la atención del Laboratorio Clínico del Hospital II EsSALUD de Pucallpa. El objetivo fue determinar el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del Laboratorio Clínico. Se evaluaron aspectos tangibles e inherentes del servicio, de capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía que son determinantes claves del presente estudio. Se elaboró un instrumento de investigación basado en un cuestionario validado, aplicado a una muestra de 80 médicos y 340 pacientes. Se utilizó estadística descriptiva para evaluar el grado de calidad percibida antedicho. Los resultados concluyen que existe un grado medio alto (68.87%) de satisfacción de la percepción del médico y del paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico. El grado de satisfacción del personal médico fue media alta (60.87%) y del paciente fue alta (76.87%). Los aspectos de empatía (77.50% y 8.75%) y capacidad de respuesta (61.88 y 20.63%) contribuyeron en mayor proporción como totalmente y parcialmente satisfecho en el personal médico, mientras que en los pacientes fue seguridad (87.28% y 9.71%) y fiabilidad (84.02% y 10.78%) respectivamente; siendo las de menor contribución la seguridad (55.63% y 12.50%) como totalmente y parcialmente satisfecho y fiabilidad (59.38% y 7.50%) como totalmente y parcialmente satisfecho, mientras que en los pacientes fue la capacidad de respuesta (63.06% y 23.88%) como totalmente y parcialmente satisfecho y los aspectos tangibles (75.00% y 18.16%) como totalmente y parcialmente satisfecho. Las oportunidades de mejora se enfocan por el personal médico en reducir las dificultades al momento de realizar la solicitud de los exámenes de laboratorio y establecer el manejo del paciente con un enfoque consensuado según protocolo y criterio médico; por el paciente se debe mejorar la orientación en los ambientes de atención, agilizar el proceso de atención en ventanilla para las órdenes de laboratorio y dar la seguridad de que al paciente se le atenderá de forma diligente y oportuna cualquier reclamo o queja que pudiera presentar.

PALABRAS CLAVE:

Calidad percibida, servicio de atención, médico, paciente, laboratorio clínico.

ABSTRACT

This research is limited to the scope of care of the Clinical Laboratory of the Hospital II EsSALUD of Pucallpa. The objective was to determine the degree of quality perceived by the doctor and the patient regarding the Clinical Laboratory care service. Tangible and inherent aspects of the service, responsiveness, reliability, security and empathy, which are key determinants of the present study, were evaluated. A research instrument was developed based on a validated questionnaire, applied to a sample of 80 doctors and 340 patients. Descriptive statistics were used to evaluate the aforementioned degree of perceived quality. The results conclude that there is a high average degree (68.87%) of satisfaction in the perception of the doctor and the patient about the clinical laboratory care service. The degree of satisfaction of the medical staff was medium high (60.87%) and that of the patient was high (76.87%). The aspects of empathy (77.50% and 8.75%) and responsiveness (61.88 and 20.63%) contributed in a greater proportion as totally and partially satisfied in the medical staff, while in the patients it was security (87.28% and 9.71%) and reliability (84.02% and 10.78%) respectively; The ones with the least contribution were security (55.63% and 12.50%) as totally and partially satisfied and reliability (59.38% and 7.50%) as totally and partially satisfied, while in patients it was the responsiveness (63.06% and 23.88%) as totally and partially satisfied and the tangible aspects (75.00% and 18.16%) as totally and partially satisfied. Opportunities for improvement are focused by medical staff on reducing difficulties when requesting laboratory tests and establishing patient management with a consensual approach according to protocol and medical criteria; For the patient, orientation in the care environments must be improved, the window service process for laboratory orders must be streamlined, and the assurance that the patient will be attended to in a diligent and timely manner for any claim or complaint that they may present.

KEYWORDS:

Perceived quality, care service, physician, patient, clinical laboratory.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en el laboratorio clínico ha ido cobrando cada día mayor protagonismo en el mundo, por cuanto acompaña todo el proceso de atención de los pacientes en su condición de usuarios externos, así como del personal de salud como usuarios internos y todo lo que involucra brindar un servicio de calidad, pues constituye una herramienta de ayuda diagnóstica. Es preciso recordar que la calidad del servicio se mide o evalúa durante su prestación; el servicio posventa ocurre con el seguimiento posterior de la misma y quien al acudir nuevamente al establecimiento de salud requiere controles posteriores y así el ciclo virtuoso del servicio se reinicia.

El presente trabajo de investigación se propuso medir la calidad de servicio percibida por el paciente y el médico que recibe del Laboratorio Clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa, marzo 2024, ubicado en el centro oriente peruano, frontera con Brasil y que forma parte del sistema de seguridad social del Perú, quienes forman parte de la población económicamente activa y no activa y sus dependientes.

En este contexto podemos afirmar que existen estudios de percepción de la calidad del servicio de laboratorio clínico realizados en pacientes con una valoración media alta y en mayor proporción que los llevados a cabo con personal de salud; el cual conlleva a postular que hace falta mayor número de estudios en el personal de salud. En Estados Unidos, Medio Oriente y África se han realizado diversos estudios en personal médico, donde se han evidenciado mayores brechas de calidad de servicio en países en vías de desarrollo en comparación con los países desarrollados; mientras que en América Latina se encuentra en una posición intermedia entre estas dos situaciones descritas.

Las personas encuestadas valoraron la realización de estos sondeos de opinión y sugirieron que debe ser permanente para lograr la mejora continua del servicio.

El presente estudio es muy relevante porque permitirá establecer acciones y estrategias para mejorar el servicio de en aras de superar las expectativas del cliente interno y externo.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El problema definido para la presente investigación es el desconocimiento del grado de satisfacción del personal médico y del paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa.

El servicio de laboratorio clínico ha presentado reclamos de parte de los pacientes por la no realización de pruebas especiales de laboratorio tales como: T3, T4, prolactina, estradiol, vitamina B12 entre otros; déficit de atención en el servicio de anatomía patológica por retraso en los resultados de biopsias y piezas quirúrgicas, resultados de citología (Papanicolao) no disponibles oportunamente, repetición de los exámenes de laboratorio clínico por muestras inadecuadas, entre otros aspectos.

El estudio tiene por objeto de investigación la calidad percibida del servicio de atención del laboratorio clínico. En este sentido, es importante establecer el grado de calidad percibida por el personal médico y el paciente así como plantear las estrategias adecuadas en el servicio de Laboratorio Clínico para reducir la insatisfacción o anticipar la actuación a un nivel óptimo que permita la satisfacción plena de los usuarios, clientes internos, externos, stakeholders y la comunidad en pleno.

En el presente estudio se va a evidenciar si el laboratorio clínico cumple con el servicio de atención bajo los parámetros del modelo SERVQUAL y que contempla: aspectos tangibles y/o inherentes del servicio, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Asimismo, los resultados señalarán acciones que deben implementarse para lograr una mejor percepción del cliente y garantizar la mejora continua del servicio.

Según McCall (EEUU 2016) en el estudio de Satisfacción de los médicos con los servicios de Laboratorio Clínico realizado en 81 hospitales, refirieron que la calidad de los resultados, la adecuación del menú de prueba, la cortesía del personal y la satisfacción general obtuvieron la calificación más alta (4 y 5 de 5); siendo tiempo de

respuesta para las pruebas y la facilidad para ingresar solicitudes de exámenes electrónicamente las más bajas (3 de 5). La satisfacción general promedio de los médicos fue de 4.2 de 5 (percentil 10: 3.6 y percentil 90:4.6). La disposición de los médicos por recomendar su laboratorio clínico fue del 94.5% confirmando una alta satisfacción y lealtad de los médicos con el servicio del laboratorio(1).

En relación a la percepción de los pacientes según Garriazo (Lima 2017) en la revisión sistemática de 15 estudios, refirió que la capacidad de respuesta obtuvo una calificación general entre baja y muy baja, siendo la empatía, seguridad y aspectos tangibles los de mayor puntuación. No existe un estándar de comparación al respecto que permite emitir un ranking global de calidad de servicio de los laboratorios clínicos porque no se evaluaron los mismos aspectos, siendo el modelo más relevante el Servqual que en el presente estudio se ha utilizado adecuando a la práctica diaria del Servicio de Laboratorio Clínico(2).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa, marzo 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre los aspectos tangibles y/o inherentes tales como: instalaciones físicas, equipos y/o herramientas, personal y enfoque del servicio de atención del laboratorio clínico?

- ¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la capacidad de respuesta del servicio de atención del laboratorio clínico?

- ¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la fiabilidad del servicio de atención del laboratorio clínico?

- ¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la seguridad del servicio de atención del laboratorio clínico?

- ¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la empatía del servicio de atención del laboratorio clínico?

1.2.3. La intención de investigación

El laboratorio clínico del Hospítal II de EsSalud de Pucallpa brinda el servicio de atención a los usuarios de dicha institución sanitaria. Esto implica que debe ser realizado con los estándares de calidad establecidos y en concordancia con las normas técnicas del Ministerio de Salud vigentes. La interacción entre el personal de atención y el usuario conlleva un proceso en el cual se ejecuta el servicio. Se fundamenta el problema en determinar el grado de calidad percibida por el usuario en el contexto de garantizar una atención que satisfaga la expectativa del usuario e incluso la supere. El presente estudio ahondará en determinar cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico.

1.3. Objetivos: General y específicos

1.3.1. Objetivo General:

- Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa, marzo 2024.

Objetivos Específicos:

- Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre los aspectos tangibles y/o inherentes tales como: instalaciones físicas, equipos y/o herramientas, personal y enfoque del servicio de atención del laboratorio clínico.

- Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la capacidad de respuesta del servicio de atención del laboratorio clínico.

- Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la fiabilidad del servicio de atención del laboratorio clínico.

- Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la seguridad del servicio de atención del laboratorio clínico.

- Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la empatía del servicio de atención del laboratorio clínico.

1.4. Justificación

El presente estudio se justifica por la necesidad de conocer el grado de calidad del servicio del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud, Pucallpa, que permitirá medir la calidad percibida por el personal médico y el paciente.

Con este estudio se pretende asegurar un proceso de mejoramiento continuo del Laboratorio Clínico y establecer metas de gestión operativa y resolutiva para brindar un mejor servicio al personal médico y paciente.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Estudios de investigación relacionados con la percepción del personal médico

A. Antecedentes internacionales

Khalid et. al. Pakistán (2022). El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción de los médicos y los factores que afectan la satisfacción de los médicos con los servicios de laboratorio en Azad Jammu y Cachemira (AJK). Los datos se recopilaron a través de un cuestionario estructurado de (N = 202) médicos utilizando una técnica de muestreo conveniente no probabilística. Se utilizaron pruebas de Chi-Cuadrado para determinar los factores que mostraban una relación estadísticamente significativa con el resultado. Un total (N=202) de encuestados incluidos en el estudio con una puntuación media general de satisfacción del médico con los servicios de laboratorio clínico fue de 38 ± 9,6, con una puntuación mínima de satisfacción de 22 a un máximo de 56. Se encontró una asociación estadísticamente significativa se encontró entre la edad de los Médicos, zona de residencia y su nivel de educación con un nivel de satisfacción de los servicios de laboratorio con el valor p= 0.013, 0.013 y 0.001 respectivamente. Se concluye que la satisfacción de los médicos con los servicios de laboratorio en los hospitales públicos de AJK fue muy baja. Los principales factores que afectan los resultados fue la ausencia del manual de asistencia, formulario de solicitud de laboratorio y tiempo de rotación de los informes. Por lo tanto, se necesitan estrategias específicas para mejorar la calidad general de estos servicios(3).

Chabo A., Muhindo H, Konde N., et al. El Congo (2021). En esta investigación se precisa que la satisfacción general de los médicos con los servicios de laboratorio clínico fue baja. Los gerentes de laboratorio deben considerar tratar con usuarios insatisfechos como parte de sus funciones. La precisión de resultados hallados de las pruebas, la disponibilidad evidenciada de dichas pruebas solicitadas y tiempo de respuesta del laboratorio fueron las tres prioridades para mejorar la calidad. Por tanto, la dirección del laboratorio debe establecer medidas preventivas y correctoras para mejorar estos tres aspectos(4).

Mc Call S. et. al. EEUU (2016). El objetivo del estudio fue estudiar el nivel de satisfacción de los médicos con los servicios del laboratorio clínico hospitalario. Las instituciones participantes proporcionaron información demográfica y práctica y resultados de encuestas a médicos, calificada en una escala de 1 (mala) a 5 (excelente). 81 instituciones participaron en este estudio y presentaron un total de 2425 encuestas. La puntuación media de satisfacción general fue de 4.2. La calidad de los resultados fue la más alta junto con la adecuación del menú de prueba, la cortesía del personal y la satisfacción general. Los valores más bajos estaban relacionadas con el tiempo de respuesta para las pruebas. Continúa existiendo un alto nivel de satisfacción y lealtad de los médicos con los servicios de laboratorio clínico. Los tiempos de respuesta de las pruebas son categorías persistentes de insatisfacción y presentan oportunidades de mejora. La cuarta fue una nueva categoría presentada en esta encuesta: facilidad para ingresar pedidos electrónicamente. Aquí, el 11,4% (241 de 2121) de los médicos asignaron puntuaciones inferiores al promedio (2) o malas (1). Existe una tendencia continua de alta satisfacción y lealtad de los médicos con los servicios de laboratorio clínico. La insatisfacción de los médicos con la facilidad de entrada electrónica de pedidos representa un nuevo desafío. Los tiempos de respuesta de las pruebas son áreas persistentes de insatisfacción y representan áreas de mejora(1).

Jinez H., Rojas N., et. al. Ecuador (2016). Cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción con la calidad de atención de un laboratorio clínico con una muestra de 351 pacientes, 15 médicos y 22 pacientes referidos; con resultados de calidad de atención valorada como muy bien con un promedio de 291±16.27 y 75.5±15.25 como bien. Un 79% (288) de muy bien en la entrega de resultados y calificada como bien un 21% (76). Precios accesibles y confiabilidad fueron los motivos por los cuales los usuarios acuden. Los pacientes referidos calificaron la atención como muy bien en un 82%, bien con un 18%(5).

Rojas R., Luna S., et. al. Costa Rica (2010). Donde los usuarios, enfermeras y médicos (369 encuestados) valoran que la calidad de la gestión en el laboratorio clínico es oportuna en un 94%, asimismo la calidez y el trato alcanzaron una valoración de 82.9% y 86.4% respectivamente. El 64% de microbiólogos afirma que las expectativas laborales son buenas, mientras que el 71.4% han recibido menos de 10 capacitaciones los microbiólogos, técnicos y personal administrativo concuerdan en que el espacio físico está catalogado como regular. Concluye que tanto a nivel de cliente interno y externo debe ser evaluada la satisfacción con el objetivo de mejorar la calidad de gestión del laboratorio clínico(6).

B. Antecedentes nacionales

A nivel nacional no se han encontrado estudios de investigación relacionados con la percepción del personal médico en relación a la calidad de atención del laboratorio clínico.

C. Antecedentes locales

A nivel local no existen estudios de investigación relacionados con la percepción del personal médico en relación a la calidad de atención del laboratorio clínico.

2.1.2. Estudios de investigación relacionados con la percepción de los pacientes

A. Antecedentes internacionales

Aragón Sh., Parra A., Sáenz N. Colombia (2022). El objetivo del estudio ha sido realizar un diagnóstico acerca de las condiciones de la toma de muestras de un laboratorio clínico. Se analizó el talento humano, la dotación y la infraestructura. Se lograron encontrar deficiencias en el recurso humano, existencia de espacios limitados para la toma de muestras y falencias en la consecución de insumos para las muestras de forma rápida y eficaz, así como la carencia de muebles y enseres, insumos y equipamiento biomédico. Se sugiere un plan de mejora del proceso de toma de muestras. Finalmente se recomienda contar con un sistema de gestión de calidad del laboratorio clínico, así como contar con indicadores de procesos, análisis de la capacidad instalada y fortalecer la gestión de seguridad y riesgo(7).

Hailu HA, et. al. Etiopía (2020). El objetivo de esta encuesta nacional fue conocer el nivel de satisfacción que los pacientes perciben con los servicios de laboratorio de los hospitales públicos del país Etíope. Se elaboró un diseño de estudio transversal ejecutado durante el mes de noviembre de 2017 de forma aleatoria a 2,399 pacientes de 60 hospitales. El 78.6% de los pacientes estuvieron satisfechos con los servicios brindados por el laboratorio clínico, sin embargo los pacientes estuvieron insatisfechos con la falta de resultados (12%), el pago injusto del servicio (17%), la disponibilidad del servicio solicitado (18%), la ubicación de la letrina (20%), la fácil accesibilidad al laboratorio (19%), idoneidad del área de espera (25%), asesoramiento claro y comprensible en la recolección de muestras (26%), el largo tiempo de espera (30%) y la limpieza de la letrina (47%). Se recomendó mejorar las condiciones encontradas y realizar encuestas de satisfacción y atender las necesidades de los pacientes de laboratorio(8).

Escudero CE. Ecuador (2019). Este investigador evaluó la percepción de los usuarios sobre los servicios del laboratorio clínico; describe que los hospitales como entidad de servicios, realiza planificaciones como intento de la solución de problemas, a través de la verificación por parte de organismos teóricos; concluye que la satisfacción del usuario requiere el establecimiento de aspectos de control con el fin de que la institución se reconozca como de progreso constante. Por consiguiente, se estableció la existencia de diferentes formas de evaluar la satisfacción del usuario asociada con sus funciones. Se elaboró un análisis factorial que determinó un nivel de satisfacción media en las tres dimensiones de 6 puntos (0-10), quien recibe una calificación en la que se logra verificar que personas se encuentran moderadamente satisfechas. En este contexto, un plan estratégico deberá ser aplicado con el propósito de mejorar y lograr una satisfacción plena(9).

Molero T., Panunzio A. et al. Venezuela (2010). Quienes evaluaron desde el enfoque de los usuarios externos la gestión de calidad de los laboratorios cínicos de hospitales públicos III y IV del estado de Zulia. Se encontró diferencias muy significativas entre los distintos grados de instrucción y la edad con $p<0.01$. Las debilidades se centraron en el uso de medidas de seguridad del personal técnico, comodidad de la sala de espera y el tiempo de espera en la recepción. Concluye que este estudio contribuye a medir el grado de cumplimiento del servicio y emprender mejoras como parte de un programa de aseguramiento de la calidad de los laboratorios clínicos de su jurisdicción(10).

B. Antecedentes nacionales

Ortiz Martínez F. Evelin. Lima (2019). El propósito principal de este estudio fue determinar si hay una correlación significativa entre la satisfacción de aquellos usuarios del laboratorio y el grado de percepción del nivel de calidad de atención. Se adoptó un marco descriptivo y correlacional, utilizando

un diseño no experimental de tipo transaccional. Las características de la población se constituyeron por usuarios que reciben atención en el laboratorio clínico, con una muestra de 80 usuarios seleccionados de manera no probabilística. Se aplicaron encuestas para medir la satisfacción de los usuarios, utilizando una adaptación del modelo SERVQUAL, así como para evaluar la percepción de la calidad de atención basada en las dimensiones de calidad propuestas por Donabedian, reconocido por su alta validez y confiabilidad. Los hallazgos revelaron una evidente ligazón relevante entre la satisfacción de los usuarios del laboratorio a nivel dimensional y la percepción de la calidad de atención(11).

Irigoin Salazar N. Amazonas (2019). Quien en su informe de calidad de servicio y satisfacción del usuario estableció su objetivo principal de encontrar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio del laboratorio clínico, dicho estudio planteó un diseño de tipo no experimental y descriptivo, donde se utilizó como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 159 usuarios, en el cual se obtuvo un 62% de encuestados satisfechos y confianza que les ofrece el establecimiento, pero el 57% señaló que los trabajadores no cuentan con un uniforme estándar confundiendo en varias ocasiones a los usuarios, los pacientes mostraron un Alfa de CronBach del 0,82% de buena consistencia interna lo que indica que las respuestas guardan relación con los datos dando una buena confiabilidad, cuya conclusión fue que se ha encontrado una relación de hecho significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, con un coeficiente de Spearman de 0,55 que indica una correlación y relación directa entre estas variables(12)

Yucra C. Arequipa (2019). Cuyo objetivo fue determinar la relación que pudiera existir entre los denominados factores de la atención con la satisfacción propia de los usuarios del laboratorio del hospital, concluyendo que existe insatisfacción en los pacientes procedentes del servicio de

Ginecoobstetricia con instrucción superior, así como en la atención recibida en los pacientes procedentes del servicio y consultorio externo de Cirugía con instrucción primaria y SIS (Sistema Integral de Salud); y con los adultos mayores con SIS y sin instrucción(13).

Quispe H. Huancavelica (2018). Presentó una investigación sobre calidad del laboratorio médico del Hospital de apoyo Lircay-Huancavelica, donde se encuestaron a pacientes que fueron atendidos por el Servicio de Laboratorio, Los resultados y conclusiones nos indican que el 60% de los usuarios evaluaron con un nivel de excelencia la calidad de atención; el 44.5% calificó con un nivel de excelencia los elementos tangibles; el 46,75% calificó como excelente la fiabilidad; el 54.86% calificó con un nivel de excelencia el grado de capacidad de respuesta; el 53.6% calificó como excelente el nivel de seguridad siendo el 47.6% calificado con un nivel de excelente el grado de calidez. Se concluyó que la calidad fue excelente(14).

Garriazo Z., Huamani T. Lima (2017). Se llevó a cabo una revisión sistemática con el propósito de evaluar la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario, con varios parámetros de investigación. En relación al método se trata de una revisión sistemática que incluyó el análisis de una serie de información en inglés y español (ocho bases de datos investigados del 2006 al 2016), centrados en evaluar el nivel satisfacción real de los usuarios frente al servicio que reciben del laboratorio clínico del hospital (52 artículos encontrados, 15 seleccionados para un análisis detallado y exhaustivo). Como resultados, 15 artículos fueron de naturaleza descriptiva, los cuales utilizaron un instrumento de evaluación con cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL, SEUSS y encuestas diseñadas por la institución, complementadas con otros instrumentos apropiados para medir el grado de percepción acerca de su realidad institucional subyacente, con el asesoramiento de personas expertas en el asunto. Se realizó el análisis del nivel de satisfacción correspondiente al usuario que recibe el servicio del

laboratorio clínico hospitalario en estudios realizados en Estados Unidos de América, Perú, Ecuador, Venezuela, Colombia, Paraguay, Argentina, Costa Rica, Corea del Sur, Etiopía y Sudáfrica.

El estudio permitió llegar a determinadas conclusiones a saber:

- Aunque los 15 estudios utilizaron diferentes instrumentos, todos evaluaron la capacidad de respuesta, que osciló entre baja y muy alta.
- En siete estudios se evaluó la fiabilidad, siendo los resultados principalmente altos. Cuatro evaluaron la empatía, con resultados también altos. Doce estudios evaluaron la seguridad y once evaluaron aspectos tangibles, con resultados de media a muy alta.
- Los resultados de los 15 estudios analizados son diversos y heterogéneos. Es importante destacar que no se pudo determinar de manera global la calidad de los servicios prestados por el laboratorio, ya que ninguno de los estudios evaluó los mismos aspectos(2).

C. Antecedentes locales

Requiz Capcha YM. Pucallpa (2022). Este estudio de investigación examina cómo la escasez de insumos y reactivos, la falta de personal capacitado y la insuficiente infraestructura impactan directamente en la percepción de baja calidad de atención por parte de los usuarios de la Micro red 8 de octubre. Además, arribó a la conclusión de que los factores relacionados con la ínfima calidad de atención contribuyen a un nivel de percepción negativa de aquellos quienes se comportan como usuarios de los diferentes servicios que brinda el laboratorio clínico en el establecimiento de salud, de acuerdo con la normativa técnica N° 072-2008 del Ministerio de Salud de Perú(15).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de términos básicos

Calidad: Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), "la calidad en el contexto de la asistencia sanitaria consiste en asegurar que el paciente reciba un determinado paquete de servicios terapéuticos y diagnósticos más adecuado, con la finalidad de obtener una atención sanitaria óptima, tomando en consideración todos los saberes del paciente, del servicio médico y factores inmersos, y lograr el óptimo resultado posible con la máxima satisfacción del paciente con el proceso y el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos". Otro concepto es: "el grado con que los servicios de salud, para poblaciones e individuos, eleva el nivel de probabilidad de todos los resultados esperados y el grado de consistencia con todo el nivel de aprendizaje profesional actual"(16). La calidad se divide en dos tendencias excluyentes que son la calidad objetiva y la calidad subjetiva.

Calidad objetiva: Desarrollado en la década de 1960. Denominado también la calidad del producto.

Calidad subjetiva: Desarrollado a partir de 1980 y simultáneamente al del sector servicios, por lo que se afirma que la calidad subjetiva es la calidad del servicio.

Tabla 1. Calidad Objetiva Vs Calidad Subjetiva

Calidad objetiva	Calidad subjetiva
Calidad del producto	Calidad del servicio
Visión interna	Visión externa
Producción / Oferta	Marketing / Demanda
Especificaciones preestablecidas	Cliente juez de la calidad
Evaluación de procesos previos a la entrega del producto	Evaluación durante su ejecución
Optimización de costos, evitando desviaciones y sin errores	Habilidad para satisfacer necesidades, deseos y expectativas del cliente
Estandarización procesos	Contacto con el cliente

Fuente: Vásquez, Rodriguez y Díaz (17)

Calidad percibida: Consiste en la valoración de la experiencia del contacto con la entidad y/o institución. Se contempla las experiencias previas (petición de información, reservas, programación de citas por teléfono), la experiencia del consumo y las posteriores (servicio post-venta, quejas y/o reclamos)(18)

Calidad de servicio: Considerada como la percepción de un usuario sobre la coherencia y/o correspondencia entre las expectativas de la experiencia del servicio y el desempeño. Es la diferencia o discrepancia entre lo que desea el usuario y la percepción de los elementos cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal(19).

Servicio: Son actividades y/o acciones cuyo objetivo es satisfacer las necesidades específicas de los clientes y/o usuarios.

1. Son intangibles, son variables, se consume mientras se produce, proceso cambiante, no se puede almacenar, producido en ambiente de mercado, producido con el consumidor, calidad inherente al proceso.

2. Los servicios prestados se han producido y consumido de una manera simultánea, en tanto que los bienes fabricados se manufacturan y/o producen mucho antes del consumo. Asimismo muchas actividades de servicio deben realizarse a satisfacción y conveniencia real del cliente. Por este motivo, no se puede almacenar, ni inventariar o realizar una inspección antes de su entrega final, como si ocurre con aquellos bienes producidos por manufacturación. Por consiguiente, es importante poner mayor atención en aspectos de capacitación e incorporación de factores de calidad en el servicio como parte de un proceso de aseguramiento de la calidad.

Percepción: La percepción viene a ser un mecanismo personal propio de cada individuo de los seres humanos diferente uno de otro y que consiste activamente en recibir, interpretar, comprender y reflexionar acerca de las reales señales que vienen del entorno, codificándolas y traduciéndolas a partir de una actividad sensorial. Constituye una serie de datos que son

recepcionados y captados por el cuerpo a manera de información primaria, que adquirirá un significado real después de un proceso cognitivo que forma parte de la propia percepción.

Usuario: Es aquel individuo o entidad que de forma habitual hace uso de forma directa de un determinado servicio sin importar el sector en el que se ubique producto o servicio realizado. Asimismo hace uso de manera habitual de un producto o servicio por el que asume que siente beneficios y satisfacción al recibirlo, independientemente de la marca que hay detrás, sino centrado en la experiencia que obtiene al utilizarlo. Es aquel individuo que usa algo para una función específica.

Es importante precisar que para el presente estudio, se ha definido como usuario a dos sujetos de investigación a saber:

1. **Usuario Interno:** Es el profesional médico que utiliza los análisis de laboratorio clínico como ayuda diagnóstica para definir el curso de tratamiento del paciente.
2. **Usuario Externo:** Son los pacientes que acuden al laboratorio clínico a realizarse los exámenes de laboratorios que han sido indicados por el profesional médico.

Cliente: Un cliente es aquella persona que de forma habitual y periódica compra los productos, o servicios de una determinada marca o empresa elegida.

Consumidor. Es un concepto mucho más general, no se compromete con ninguna marca ni preferencia. Elige comprar sin mayor preferencia cualquier tipo de producto, no se fija en la empresa que está detrás. Son todas las personas que de alguna u otra manera consumen bienes o servicios en las que el mercado pone a su libre disposición.

Médico: Es el profesional preparado y encargado del tratamiento del paciente que recurre a un establecimiento de salud por un problema de salud. Es quien solicita los exámenes de laboratorio como herramienta de ayuda al diagnóstico. Constituye el principal cliente del laboratorio del cual su opinión es muy importante para medir la calidad del servicio que brinda el laboratorio.

Paciente: Es todo individuo que recibe el servicio de atención por parte del laboratorio clínico para los diferentes exámenes que ha solicitado el profesional médico.

Laboratorio Clínico: Corresponde al espacio, lugar o área del hospital donde se lleva a cabo una actividad experimental, profesional y/o empresarial, que considera aquellas disciplinas asociadas con todos los exámenes in vitro de las propiedades biológicas que tengan relación la enfermedad o la salud del cuerpo humano(20).

Modelo de Gestión Total de la Calidad para un Laboratorio Clínico: que comprende básicamente dos tipos de requerimientos: técnicos y de gestión. Los requerimientos técnicos se componen de las fases: pre-analíticas (pedidos, toma, transporte, procesamiento), analíticas (examen, revisión de resultado, interpretación) y post analíticas (Informe, gestión de muestras) de los exámenes de laboratorio. Los requerimientos de gestión comprenden la estructura (personal, equipos, documentos, registros, compras e inventario, instalaciones y seguridad) y organización (mejora de procesos, gestión de la información, control, evaluación externa e interna, gestión de ocurrencia, servicios al cliente y satisfacción) que sostienen los procesos. Es importante considerar ciertas características que debe cumplir este modelo:

a. De los procesos fundamentalmente depende la calidad.
b. La gestión se responsabiliza de la implementación de los procesos y de su diseño.

c. Los problemas de calidad se atribuyen a los procesos y no a las personas involucradas(21).

2.2.2. Conceptos erróneos acerca de la calidad sanitaria

"La calidad es absoluta". La calidad siempre se encuentra relacionada con las expectativas del usuario y sus consecuentes costos, es parte de un proceso que se maneja dinámicamente.

"La calidad siempre va a estar interrelacionada con los medios". La calidad está relacionada con la actitud y la aptitud de aquellos que deben promoverlas. Lograr una mejora significativa de la calidad no es sólo un mero tema de nuevos equipos u elementos, lo más importante en todo este proceso son los individuos.

"La cantidad y la calidad presentan oposición". En aspectos que implican términos de calidad siempre se van a obtener resultados de alta productividad.

"La calidad sanitaria asistencial depende del personal de atención". La calidad es una cultura, es una forma de llevar adelante las cosas, no es de algunos miembros de la organización, depende de todos.

"La calidad tiene como responsables a los profesionales de la salud". En la dirección recae la responsabilidad de la calidad y a todos en lo que corresponde a la línea de mando, procurando siempre: definirla, promoverla, promocionarla y gestionarla.

2.2.3. Gestión de la calidad en salud

Los principios de calidad se organizan bajo tres categorías principales: infraestructura de calidad, operaciones de laboratorio y calidad garantía y mejora continua. Los roles y responsabilidades para establecer y mantener un SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) se describen para el personal del laboratorio de microbiología, la gestión del laboratorio personal y liderazgo de la institución. Se incluyen ejemplos y formularios para ayudar en

la implementación en el mundo real de este sistema y permitir la adaptación del sistema para el entorno único de cada laboratorio. Errores y no conformidades Los eventos se reconocen y aceptan como una oportunidad para mejorar la calidad del laboratorio, un cambio cultural de culpar a los individuos. Un SGC eficaz fomenta

"Pensamiento sistémico" al proporcionar un proceso para pensar globalmente sobre los efectos de cualquier tipo de cambio. En última instancia, un SGC exitoso se logra cuando sus principios son adoptados como parte de la práctica diaria a lo largo de todo el proceso de prueba continuo(21).

El papel del laboratorio está evolucionando rápidamente a medida que la entrega de la asistencia sanitaria sufre cambios drásticos. Los laboratorios ya no generan ingresos centros. Ahora se les considera centros de costos que deben justificar su existencia demostrando mayor calidad y seguridad para mejorar la atención al paciente. Laboratorios ya no son silos de información, sino que están integrados en el marco de calidad para proporcionar servicios centrados en el paciente. Con esta evolución, el personal de laboratorio requiere una introducción en cómo sus procesos y procedimientos deben alinearse con los de su organización. Aunque hay varios Modelos de SGC a seguir, aquí aborda principalmente los estándares descritos en Documento ISO 15189, Laboratorios médicos: requisitos de calidad y cumplimiento de la Organización Internacional de Normalización, que es universalmente reconocidos en todo el mundo. Es conveniente operacionalizar cada uno de los aspectos de gestión y requisitos técnicos descritos en la norma ISO 15189 e interrelacionarlos con los 12 elementos esenciales del sistema de calidad (QSE) delineados por la Clínica y el Laboratorio.

2.2.4. Gestión de la calidad ISO 15189: 2013

Es una norma de nivel internacional, cuya base son las denominadas Normas ISO/IEC 17025 e ISO 9001, se especifica todos los requisitos propios

de la calidad y competencia, correspondiente a los laboratorios clínicos. Respeta y considera que un país cuente con su propia regla específica o requerimientos aplicables a su personal profesional, responsabilidades y sus actividades en este campo.

Todos los servicios prestados por el laboratorio clínico en todos los ámbitos ya sea privados o públicos son parte vital y esencial de la asistencia al paciente y como herramienta de ayuda diagnóstica del profesional médico y por ello deben disponerse de manera que se cumplan plenamente con satisfacer ampliamente las necesidades de la mayoría de los pacientes y del personal de salud responsable de la atención de dichos pacientes. Los servicios comprendidos involucran aspectos como los acuerdos para una petición analítica, la preparación previa anticipada del paciente, su identificación plena, la acción propia de la toma de dichas muestras, el transporte de la muestra de ser necesario, su almacenamiento, el respectivo procesamiento y su análisis correspondiente, subsecuentemente con la interpretación respectiva, la comunicación a través del respectivo informe y un asesoramiento, contemplando eventualmente aspectos de ética y seguridad en las labores del laboratorio clínico.

Cuando un laboratorio clínico requiere obtener una acreditación, en primer lugar seleccionará un organismo autorizado de acreditación regido por la Norma ISO/IEC 17011(22) o similar y que cumpla con los requisitos estandarizados, definidos para los laboratorios clínicos(23).

Objetivo y campo de aplicación

Esta referida norma de aplicación a nivel internacional, precisa requisitos relacionados con la competencia y la calidad que les atañe a los laboratorios clínicos. Dichos laboratorios clínicos tienen la opción de utilizar esta norma para implementar y/o actualizar sus sistemas de gestión de la calidad y evaluación respectiva de sus competencias. También pueden ser utilizadas por los clientes del laboratorio, las autoridades competentes y las

instituciones acreditadas para corroborar o reconocer el nivel de competencia de dichos laboratorios clínicos.

Normas para consulta

Las normas específicas complementarias tienen rango de indispensable para su aplicación correspondiente. En relación a las referencias establecidas, se deberá contemplar la referida edición, aquellas sin fecha se tomará en cuenta la última documentación respectiva.

- ISO/IEC 17000. Estable parámetros para la evaluación respectiva de la conformidad, con sus respectivos principios generales y vocabulario.
- ISO/IEC 17025:2005. Contempla la correspondiente evaluación de ciertos requisitos generales así como conformidad de los laboratorios de calibración y ensayo.
- Guía ISO/IEC 2. Considera las actividades y la normalización del sector. Aspectos generales de vocabulario respectivo.
- Guía ISO/IEC 99. Conlleva aspectos de lenguaje Internacional utilizado de Metrología. Contempla términos generales y fundamentales, así como los asociados.

Términos y definiciones

En este contexto y para fines de aplicación, se consignan definiciones y términos incorporados dentro de la Guía ISO/IEC 2, Norma ISO/IEC 17000 y Guía ISO/IEC 99 además de:

Intervalo alarmante; definido como intervalo crítico: Es el intervalo de aquellos resultados analíticos de consideración (críticos), cuya magnitud implica un riesgo inmediato para el paciente (lesión o muerte).

Acreditación: Es aquel procedimiento donde se encuentra autorizado un organismo que se encuentra autorizado y al mismo tiempo, confiere reconocimiento formal a una organización para tareas específicas.

2.2.5. Calidad de servicio

Matsumoto R. (2014). El autor indica que el marketing de servicios abarca el estudio exhaustivo de interacciones entre los consumidores y las empresas que se llevan a cabo dentro de los servicios. Su propósito es satisfacer demandas, deseos y necesidades de los consumidores. Los servicios se refieren a labores intangibles e identificadas con propósito de transacción con el fin de lograr satisfacción de los clientes, alineados con sus deseos y necesidades. Los servicios no tienen como resultado la propiedad de algo, son experiencias que se viven y terminan cuando el servicio ha concluido, que es muy diferente en un producto manufacturado. Los servicios tienen las siguientes características(24).

• **Intangibilidad:** Los servicios se perciben y experimentan, pero no pueden ser vistos, tocados, olidos ni almacenados como los objetos materiales. Esta cualidad implica ciertas desventajas, como la dificultad para exhibir o comunicar el servicio, la complejidad en la fijación de precios y la incapacidad para ser patentados fácilmente. Sin embargo, las franquicias ofrecen la oportunidad de ceder los derechos de uso del proceso involucrado en el servicio a cambio de una compensación.

• **Heterogeneidad o variabilidad:** Cada servicio es único y diferente, al igual que las expectativas de los clientes. En general el rendimiento del personal varia de un día a otro, ello impacta en la percepción de los clientes y la prestación del servicio.

• **Carácter perecedero:** Los servicios tienen una duración limitada; una vez producidos y consumidos, su utilidad termina y no pueden ser almacenados, revendidos o devueltos.

• **Producción y consumo simultáneos:** A diferencia de los productos, donde la producción precede a la venta y el consumo, en los servicios la venta y la producción ocurren al mismo tiempo, de manera simultánea.

• **Inseparabilidad:** Los servicios están estrechamente ligados a todo colaborador de la organización y por ende a los clientes; la manufactura y entrega real del servicio dependen en gran medida de aquellas acciones realizadas tanto por los clientes externos e internos de la empresa.

• **Importancia del tiempo:** Es crucial que el tiempo dedicado a la prestación del servicio sea mínimo, incluido el tiempo de espera del cliente para recibir atención.

La calidad del servicio implica proporcionar un producto o servicio que satisfaga las necesidades del consumidor y se ajuste a sus deseos. Se trata de hacer las cosas correctamente y de manera eficiente, buscando la excelencia y la satisfacción del cliente. Si las empresas comprenden y responden a los deseos y las necesidades de los clientes, podrán ofrecer productos, generar valor y servicios de alta calidad. La calidad del servicio se evalúa mediante un proceso en el cual el consumidor compara sus expectativas con la experiencia real del servicio recibido.

Las expectativas representan las creencias que los clientes tienen sobre la prestación de un servicio, las cuales funcionan como criterios o estándares para evaluar el rendimiento de una empresa. Son las anticipaciones que los clientes tienen sobre lo que recibirán del servicio, y estas expectativas se forman a través de la comunicación y las experiencias previas de otras personas con la realización del servicio. El nivel de expectativa considerablemente puede variar, dependerá de las referencias que ostente el cliente. En tal sentido, las reales expectativas pueden modificarse rápidamente y son dinámicas dentro de un mercado altamente competitivo y volátil.

El Modelo Servqual, introducido inicialmente en 1988, ha tenido actualizaciones y ha sido objeto de múltiples mejoras en el tiempo. Viene a ser una técnica de investigación diseñada para comprender las expectativas de los clientes, medir la calidad del servicio y evaluar su percepción del servicio recibido. Esta metodología permite analizar tanto aspectos cuantitativos como cualitativos del comportamiento del cliente, así como factores impredecibles e incontrolables. Proporciona una visión detallada de varios aspectos, como las opiniones de los clientes sobre el servicio, sus sugerencias de mejora, las percepciones de los empleados y también sirve como herramienta de mejora interna y de comparación con otras organizaciones. El Modelo Servqual el cual está basado en cinco dimensiones clave para medir la calidad del servicio, según **Zeithaml, Bitner y Gremler (2009)**(25)

La percepción implica la forma en que las personas evalúan los servicios ofrecidos por una empresa, basándose en cómo los reciben y valoran. Esta evaluación está estrechamente ligada a diversos aspectos que conforman las dimensiones de la calidad del servicio, como la confiabilidad, la seguridad, la sensibilidad, la empatía y los elementos tangibles. Estos componentes influyen en la impresión general que los clientes tienen del servicio, y una gestión efectiva de los mismos puede mejorar la percepción de calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

• **Fiabilidad:** Implica la capacidad de una empresa para cumplir de manera consistente y precisa con las promesas hechas a los clientes, incluyendo la entrega oportuna, la prestación del servicio acordado, la solución eficiente de problemas y la fijación justa de precios.

• **Sensibilidad:** Se refiere a la disposición de la empresa para atender rápidamente las necesidades de los clientes, abordar sus solicitudes, responder a sus preguntas y resolver sus quejas de manera adecuada.

• **Seguridad:** Enfoca el conocimiento y la atención que los empleados brindan a los clientes, asimismo su capacidad para generar confianza y credibilidad durante la interacción.

• **Empatía:** Refleja el grado de personalización en la atención que la entidad ofrece a sus clientes y/o usuarios, adaptando dicho servicio a sus gustos y preferencias personales y mostrando una auténtica preocupación por su satisfacción y bienestar.

• **Elementos tangibles:** Se refiere a los aspectos físicos del servicio, como la apariencia de las instalaciones, la calidad de la infraestructura, los equipos y la presentación del personal, que contribuyen a la percepción general de calidad por parte de los clientes.

El Modelo de las Brechas, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, señala discrepancias existentes entre los distintos aspectos clave que conllevan un servicio, tales como la real experiencia del servicio, las propias necesidades de los clientes y las evidentes percepciones de los empleados sobre los requisitos tácitos por parte de clientes. Las brechas contemplan cinco distancias que son pasibles de causar problemas en la entrega del servicio afectando la evaluación final de clientes sobre su calidad. A continuación, se exponen las cinco brechas propuestas por los autores del modelo Servqual, **Parasuraman A., et. al.**(26):

• **Brecha 1:** Describe la diferencia entre las expectativas de los clientes y la percepción de los líderes empresariales. Si estos últimos no entienden las necesidades del cliente, les será difícil tomar acciones efectivas para satisfacerlas.

• **Brecha 2:** Se refiere a la discrepancia entre la percepción de los líderes empresariales y las normas de calidad establecidas. Para evitar esta brecha, es necesario convertir las expectativas de los clientes en estándares claros acerca de la calidad.

• **Brecha 3:** Precisa la diferencia entre la entrega real del servicio y las normas de calidad. La calidad del servicio solo se logrará si se siguen de manera rigurosa las normas y los procedimientos establecidos.

• **Brecha 4:** Representa la discrepancia entre la comunicación externa de la empresa y la prestación del servicio. La publicidad y las promesas deben ser coherentes con la realidad del servicio ofrecido para no crear expectativas poco realistas.

• **Brecha 5:** Es la diferencia global que engloba las anteriores, reflejando la brecha entre las expectativas de los clientes y su percepción final del servicio. Identificar y abordar estas brechas es fundamental para mejorar la calidad del servicio, incluyendo aspectos como la seguridad, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles. En un estudio específico, se analizó principalmente la brecha cinco, que integra las demás brechas mencionadas, proporcionando una visión general de los puntos de mejora necesarios para la empresa.

2.2.6. Áreas funcionales del laboratorio clínico

El laboratorio clínico tiene la función de realizar todos los exámenes que requiere el médico tratante como herramienta de ayuda diagnóstica. Cuenta con diferentes áreas que cumplen determinadas acciones en su especialidad, a saber.

Las áreas de un laboratorio clínico y sus funciones, más comunes son:

Hematología: Se ocupa del análisis de la sangre y los tejidos hematopoyéticos que la componen.

Bioquímica: Se encarga de estudiar los componentes químicos presentes en la fracción correspondiente a la parte líquida de la sangre y orina; tales como el colesterol, la glucosa, la bilirrubina y el ácido úrico, entre otros.

Inmunología: Centrada en el estudio del sistema inmunológico, realiza pruebas como toxoplasma, rubéola, VIH, citomegalovirus, varicela y hepatitis (A, B, C), además de analizar pruebas serológicas para detectar anticuerpos en el suero sanguíneo.

Banco de sangre: Encargado de suministrar los hemoderivados necesarios para los distintos servicios, obteniendo unidades de sangre de donantes y realizando el aprovisionamiento correspondiente.

Microbiología: Se dedica al análisis de organismos procariotas como bacterias y eucariotas como hongos y parásitos, y su relación con la salud humana, siendo esencial en el diagnóstico de enfermedades infecciosas.

Patología: Responsable del procesamiento de muestras de biopsias y citologías para su posterior examen microscópico, interpretación y diagnóstico.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

El presente estudio al ser de tipo descriptivo no presenta hipótesis general.

2.3.2. Hipótesis específicas

El presente estudio al ser de tipo descriptivo no presenta hipótesis específicas.

2.4. Variables de estudio

Variable: Calidad percibida sobre el servicio de atención del laboratorio clínico.

Calidad percibida sobre el servicio de atención: Grado de satisfacción percibido por el médico y el paciente sobre el servicio de atención brindado por el laboratorio clínico.

1. **Definición conceptual**

   Calidad percibida sobre el servicio de atención: Es la percepción subjetiva que el cliente obtiene durante la prestación del servicio. Equivale a satisfacer aquellas expectativas razonables y las necesidades de los usuarios, a un valor similar o plenamente superior a los que asigna al servicio, todo esto obviamente en función del valor que supuestamente han percibido, cuyas características han sido diseñadas para cumplir con las necesidades intangibles del usuario o cliente. La calidad percibida es la que siente el usuario y/o cliente, una vez prestado el servicio o a la entrega el producto, de acuerdo con los requisitos y/o especificaciones solicitadas(27).

2. **Definición operacional**

   Calidad percibida sobre el servicio de atención: Agrupa las percepciones y aspectos del entorno que un usuario o cliente considera relevantes. Constituye la conformidad o no de la satisfacción evidente de sus necesidades que contempla factores como: aspectos tangibles e intangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía relacionados con el espacio en el que el cliente o usuario es atendido.

   En el **anexo 1** se puede observar el cuadro de operacionalización de variables y en el **anexo 2** la Matriz de consistencia del estudio de investigación.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito de Estudio.

El estudio de investigación se circunscribe a las atenciones que brinda el Laboratorio Clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa cuya localización es el Jr. Lloque Yupanqui N° 510, distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, cuya georreferencia es: JF53+QFC, Pucallpa 25001.

3.2. Tipo de investigación

Es de tipo observacional transversal prospectivo

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo.

3.4. Método de investigación

El método de investigación utilizado es cuantitativo.

3.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental.

3.6. Población, muestra, muestreo

3.6.1. Población

La población establecida para este estudio es finita y se ha enfocado en dos ámbitos: personal médico y pacientes.

Población médica usuaria: Establecida por la planilla del personal médico que se encuentran en el régimen laboral del decreto 728 y CAS. La población médica de nuestro trabajo de investigación asciende a **101** profesionales médicos.

Población de paciente usuario: Establecida por las hojas de trabajo de programación diaria que procesa el laboratorio clínico constituido por todas las solicitudes de exámenes de laboratorio solicitado por el personal médico. De acuerdo a la revisión de dicha programación, el universo se ha establecido en base a un promedio de 300 solicitudes de atención diarias, las que en un mes hacen un total de 7,200 atenciones programadas que en un año hacen un total de 86,400 atenciones, de estas se hacen efectivas entre un 85% a 95% lo que representan en promedio atenciones efectivas superiores a 75,000 exámenes por año, 6,500 por mes y 270 por día.

Para el presente estudio se ha determinado realizar la encuesta por espacio de 10 días (marzo 2024) según las hojas de trabajo, se estableció un total de **2990** personas que constituye el marco poblacional del universo de pacientes a encuestar.

3.6.2. Muestra

Representa una parte representativa de la población que se consideró para el presente estudio.

Según Fisher (1995) acerca de determinar el tamaño de una muestra indica que debe partirse de los recursos disponibles y de los criterios de las necesidades del estudio. Por consiguiente, aquellas necesidades directas del estudio establecen requisitos mínimos, en tanto que los recursos disponibles establecerían los requisitos máximos. En consecuencia, la recomendación general es que se debe considerar el mayor número de individuos posible en la muestra, lo que ayuda a reducir los posibles errores de muestreo que

podrían surgir al realizar inferencias y conclusiones. Para lograr esto, existen métodos tanto probabilísticos como no probabilísticos que facilitan la obtención de una muestra representativa de la población en estudio. Estos métodos se esfuerzan por asegurar que todas las personas tengan la misma probabilidad de ser seleccionadas para formar parte de la muestra(28).

El tamaño de la muestra se determinará por el uso de la fórmula estadística para población finita que es la siguiente:

$$n = \frac{Nz_{\alpha}^{2}pq}{e^{2}(N-1) + z_{\alpha}^{2}pq}$$

1. **Personal médico:** Los parámetros establecidos para el presente estudio serán los siguientes**;**

   N1: 101
   z: 1.96
   p = 0.50
   q = 0.50
   e = 0.05
   n1 = **80 médicos**

   $$\mathbf{80} = \frac{101(1.96^{2})(0.50)(0.50)}{0.05^{2}(101-1) + (1.96^{2})(0.50)(0.50)}$$

2. **Personal Paciente:**

   N2: 2990
   z: 1.96
   p = 0.50
   q = 0.50
   e = 0.05
   n2 = **340 pacientes**

   $$\mathbf{340} = \frac{2990(1.96^{2})(0.50)(0.50)}{0.05^{2}(2990-1) + (1.96^{2})(0.50)(0.50)}$$

3.6.2.1. Criterios de la investigación

3.6.2.1.1. Inclusión

A. Personal médico

- Médicos asistenciales activos que laboran en el hospital II EsSalud de Pucallpa, ya sea por el régimen 728 o CAS y que solicitan exámenes de laboratorio al hospital que aceptan ser parte del estudio.

B. Personal paciente

- Pacientes asegurados activos que aceptan formar parte del estudio y hacen uso del servicio de laboratorio clínico ya sea de forma ambulatoria u hospitalizada que cuentan con orden de trabajo laboratorial.
- Pacientes asegurados que acuden al laboratorio central, referidos por los establecimientos de la red de EsSalud Ucayali.

3.6.2.1.2. Exclusión

A. Personal médico

- Médicos activos de este hospital que no hacen uso de los servicios de laboratorio clínico (tales como radiólogos y psiquiatras).
- Personal médico que se encuentra de vacaciones y los que no aceptan participar del estudio.

B. Personal paciente

- Todas las personas aseguradas atendidas por el laboratorio clínico, que no hablan castellano y que no puedan establecer comunicación verbal de forma consciente.

- Todos los pacientes asegurados atendidos por el laboratorio clínico que se encuentran hemodinámicamente inestables y/o en estado de coma.
- Todos los pacientes que no aceptan participar del estudio.

3.6.3. Muestreo

Finalidad del estudio: Descriptiva y explicativa.
Secuencia temporal: Transversal
Control de la asignación de los factores de estudio: Observacional.
Inicio del estudio con la cronología de los hechos: Prospectivo.

El enfoque cualitativo en la investigación contribuye a entender las percepciones de los participantes, permitiendo interpretar las distintas características de un fenómeno social. El análisis cualitativo emplea la observación directa para interpretar la realidad. Además, al producir resultados que son más ampliamente aplicables, esta metodología abre nuevas posibilidades para investigaciones futuras. Por consiguiente, el apropiado uso de herramientas estadísticas es recomendable como una estrategia para procesar los datos recabados de tal manera que se genere mayor confianza al estudio por medio de probabilidades, índices e indicadores.

Basándonos en lo mencionado anteriormente, el análisis contemplado acerca de la calidad percibida sobre la atención del usuario en el área de laboratorio clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa se considera un fenómeno social que surge de manera natural sin intervención artificial. Por lo tanto, se empleó un enfoque metodológico cualitativo, complementado con herramientas estadísticas para proporcionar confianza al lector mediante indicadores y el uso de probabilidades. Existen diferentes enfoques de investigación que permiten exponer diferentes formas de fenómenos y abordar la naturaleza de dicho problema relacionado. La investigación exploratoria, en particular, ofrece una

visión general del hecho en cuestión y se aplica en situaciones donde no existen estudios previos o exploraciones realizadas sobre el tema. Además, el presente estilo de investigación nos permitió incrementar el correspondiente grado de familiaridad que debe presentarse en relación con el fenómeno social el cual se consideraba anteriormente desconocido describirlo de mejora manera al problema clave de un estudio a través de una correspondiente identificación del problema de forma correcta (**Hernández, Fernández, & Baptista, 2014**)(29).

Para calcular el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del Laboratorio Clínico se ha utilizó una tabla de conversión en función de la escala de valoración establecida de acuerdo a:

Tabla 2. Escala de valoración por espacios equidistantes

Escala Valoración	1: totalmente en desacuerdo	2: Parcialmente en desacuerdo	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4: Parcialmente de acuerdo	5: Totalmente de acuerdo
Peso	0.00	0.25	0.50	0.75	1.00
Escala Satisfacción	1: Totalmente insatisfecho	2: Parcialmente insatisfecho	3: Ni insatisfecho ni satisfecho	4: Parcialmente satisfecho	5: Totalmente satisfecho
Grado	(0.00-0.25) Muy baja	(0.25-0.50) Baja	(0.50-0.75) Media alta	(0.75-1.00) Alta	-

Fuente: Adaptado de James O. Westgard (21)

Se consideró cinco aspectos referidos que vienen a representar las dimensiones del estudio, que ayudaron a medir el grado de satisfacción del médico y paciente del Hospital II EsSalud de Pucallpa:

A. Médico:

1. Aspectos inherentes del servicio: Se refiere al criterio médico y/o protocolo utilizado para solicitar los exámenes de laboratorio según patologías de cada especialidad, así como la plataforma tecnológica sobre la que se procesan y muestran los resultados y la identificación del área específica con mayores

oportunidades de mejora como parte de un proceso de alineamiento de la calidad de servicio del Laboratorio clínico. Contempla:

- **Enfoque de los exámenes de laboratorio:** El abordaje del personal médico para hacer uso de los exámenes de laboratorio como herramienta de ayuda al diagnóstico se basa fundamentalmente en dos enfoques, el criterio médico que es el conjunto de exámenes que aplica el médico según sus conocimientos previos y experiencia adquirida en la atención de sus pacientes bajo principios éticos médicos establecidos; por otro lado el criterio según protocolo que es un conjunto de reglas establecido por norma por el ente de salud autorizado ante un determinado cuadro clínico, diagnóstico establecido o enfermedad (Ver Anexo 2).

- Sistematización de los resultados: Corresponde al mecanismo establecido por la entidad para tener acceso a los resultados laboratoriales así como a la forma de requerirlos. El grado de practicidad y facilidad en el acceso a la información requerida, permitirá establecer una valoración por parte del personal médico (Ver anexo 2).

- Alineamiento de áreas de laboratorio: Permite al personal médico establecer un ranking de nivel de atención recibido por las áreas de Hematología, Bioquímica, Inmunología, Banco de sangre, Microbiología y Patología del Laboratorio clínico (Ver anexo 2).

2. Capacidad de respuesta: Se refiere a la rapidez y disposición que muestran los proveedores de servicios para satisfacer una demanda, considerando tanto la eficacia operativa como la capacidad de resolver problemas en el laboratorio clínico.

3. Fiabilidad: Es la probabilidad con la que un sistema, dispositivo o aparato cumpla su función específica en un período dado, ya sea bajo condiciones normales o anormales.

4. Seguridad: Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien.

5. Empatía: Se refiere a la capacidad de una persona para comprender los sentimientos, emociones y pensamientos del entorno, basado en el hecho de ponerse en el lugar del semejante y mostrar un grado de preocupación o disposición para ayudar a resolver los problemas de su cliente.

B. Paciente:

1. Aspectos tangibles: Se refiere a la condición de las instalaciones físicas y su estado de conservación, la calidad del personal asignado para la atención, equipos, herramientas y materiales necesarios y el estado de orden y limpieza del laboratorio clínico. Contempla:

- Infraestructura: Comprende la condición en que se encuentran y el estado de conservación de las instalaciones físicas donde se realiza la atención al paciente (Ver anexo 2).

- Personal capacitado: Expresa el grado de conocimiento y preparación del personal para realizar una atención profesional al paciente, en la medida que evidencie sus competencias profesionales a través de aptitudes y habilidades para realizar su labor permitirá al laboratorio cubrir las expectativas de los usuarios (Ver anexo 2).

- Equipamiento y materiales: Corresponde a los materiales requeridos para una atención adecuada al paciente que comprende: reactivos, pipetas, probetas, jeringas y agujas descartables, tiras reactivas, cartuchos, depósitos de muestras, entre otros; así como equipos como: analizadores de orina, glucómetros, equipos de coagulación, centrifugadoras, entre otros (Ver anexo 2).

- Orden y limpieza: Se refiere a aspectos básicos de higiene, orden y limpieza de las instalaciones y de todo lo que se realiza en el laboratorio (Ver anexo 2).

2. Capacidad de respuesta: Es el acúmulo de la disposición y prontitud que ponen los que ofertan servicio para una demanda satisfecha.

3. Fiabilidad: Posibilidad de que un dispositivo, aparato o sistema brinde una función determinada bajo ciertas condiciones por un probable tiempo determinado.

4. Seguridad: Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien.

5. Empatía: Se refiere a la habilidad de una persona para entender los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, basándose en el reconocimiento de la otra persona como similar, es decir, como un individuo con una mente propia y experiencias personales.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Descripción de materiales, equipos, insumos, entre otros.

Materiales: Consta de:

- 340 y 80 encuestas en formato A4 impreso en papel bond para pacientes y médicos respectivamente.
- 03 tableros A4 para la ejecución y toma de encuestas a los usuarios del Laboratorio Clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa.
- 01 docena de sobres manila A4 para custodiar las encuestas realizadas.
- 12 micas A4 para la explicación de la toma de encuestas.

Equipos:

- 01 Laptop para procesar la información con software estadístico instalado y operativo.
- 01 impresora funcional de inyección a tinta para imprimir las encuestas adicionales y los reportes correspondientes.

Insumos:

- 04 cartuchos de tinta para la impresora funcional

- 01 millar de papel bond para trabajo de gabinete.
- 01 caja de bolígrafos para el registro de las encuestas.

Personal:

- 02 encuestadores que previamente capacitados se encargan de levantar la información del personal médico y paciente.
- 50 horas de labor de campo.

3.7.2. Técnica de recogida de datos

La técnica que utilizamos para la recolección de información fue la **encuesta**. En una ficha impresa de tipo objetiva con escala Likert (1-5), se recogió la percepción del médico y paciente que recibió la atención del Laboratorio Clínico del Hospital II ESSALUD Pucallpa. Constituye una eficaz herramienta para obtener la información fiel y directa de la muestra establecida de la población.

3.7.3. Instrumento

El **cuestionario** utilizado para la encuesta ha sido creado considerando modelos establecidos, como el SERVQUAL, que facilita la identificación de los factores clave que influyen en la calidad del servicio y, por ende, en el grado de satisfacción. Se observó que existían diferencias significativas entre las expectativas de los clientes y el servicio recibido. Con el tiempo, el concepto de satisfacción ha evolucionado y se ha vuelto más definido; por lo tanto, comprender las expectativas del servicio y la percepción del mismo es crucial.

Se han elaborado dos cuestionarios, uno para aplicar al personal médico del hospital y otro a los pacientes que recibieron el servicio de atención del laboratorio clínico. Se ha utilizado la escala de Likert (1-5), donde:

(1) Totalmente en desacuerdo

(2) Parcialmente en desacuerdo

(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo

(4) Parcialmente de acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

Ambos instrumentos se enmarcan dentro de los siguientes aspectos definidos previamente:

1. Aspectos tangibles y/o inherentes del servicio, tales como: instalaciones físicas, equipos y/o herramientas, personal y enfoque del servicio de atención.
2. Fiabilidad
3. Capacidad de respuesta
4. Seguridad
5. Empatía

En **anexo 3** se puede apreciar el cuestionario del instrumento del trabajo de investigación.

3.7.4. Validación de instrumento

La validación del instrumento asegura su validez y fiabilidad al ajustarse al fenómeno estudiado en la investigación.

El coeficiente V de Aiken (Aiken, 1985) evalúa la relevancia de los ítems en relación con un dominio específico a través de las evaluaciones de un número determinado de jueces, en este caso, se contó con la opinión de juicio de expertos. Este coeficiente varía entre 0 y 1, donde valores más cercanos a 1 indican una mayor validez de contenido (Escurra, 1988). Por consiguiente, un valor cercano al 1 representará entre expertos y jueces un acuerdo perfecto en relación con el máximo puntaje de validez que han contemplado los ítems.

La validación del presente instrumento fue realizado por el juicio de tres expertos según se observa en **anexo 4** así como el cálculo V de Aiken en el **anexo 5.**

Con los datos recolectados se ha realizado el alfa de Cronbach obteniendo un valor para el personal médico de 0.705 y para el paciente de 0.879, (**anexo 6**).

3.8. Procedimiento de recolección de datos

Se recolectó la información en una tabla de datos ingresada digitalmente a un software de hoja de cálculo y que luego fue procesada y evaluada con el software de procesamiento de datos estadístico respectivo.

3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis estadístico de esta investigación de la calidad percibida del servicio de atención con una característica fundamental de ser de tipo ordinal con escala Likert que va del 1 (Totalmente en desacuerdo) al 5 (Totalmente de acuerdo), se corroboró el comportamiento de los datos en primer lugar.

La prueba de normalidad para muestras mayores a 50 se realizó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov. El valor sig (p-valor <0.05) precisa que la variable tiene comportamiento no normal. Se utilizó la estadística descriptiva con medidas de tendencial central tales como: media, mediana, moda, etc. Asimismo se hizo uso de gráficos estadísticos para una mejor visualización de los resultados de la investigación.

Los datos de este trabajo de investigación, que son de naturaleza cualitativa ordinal casi en su totalidad, se analizaron utilizando un programa de procesamiento estadístico de datos confiable, y consiste en:

a. Evaluación de la prueba de normalidad de la muestra a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov
b. Uso de la estadística descriptiva con el software indicado para obtener las medidas de tendencia central de la muestra para su análisis e inferencia respectiva tales como: media, mediana, moda, desviación.
c. Uso de gráficos estadísticos para la presentación sintetizada de los resultados de la investigación.

3.10. Aspectos éticos

La presente investigación ha sido evaluada por el Comité de Ética del Hospital II EsSalud Pucallpa y autorizada por el Director de dicho hospital y por el respectivo Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Ucayali.

Asimismo, el autor del presente trabajo de investigación niega tener vínculo o conflicto de intereses con el personal del Hospital II EsSalud de Pucallpa y no lo motiva ningún beneficio personal que no sea el beneficio de la institución hospitalaria, de la universidad y la mejor atención del binomio clave médico-paciente. Los resultados serán alcanzados a los gestores de la administración de salud de la institución respectiva para los fines que consideren pertinente haciendo mención que en cumplimiento a las actividades de Responsabilidad Social Universitaria del artículo 124 de la Ley Universitaria 30220 que vincula la investigación y sus resultados que contribuyan a la mejora de los servicios de salud en consideración de la atención y prestación de los servicios de salud.

Para el desarrollo de la presente investigación se solicitó el consentimiento informado de cada participante, adicionalmente se garantizó el anonimato de cada participante a través de un código aleatorio que fue asignado para luego ser procesado en el software de manejo de datos de hoja de cálculo y de procesamiento estadístico, ello garantizó la confidencialidad de la información y evitó la vulnerabilidad de la identidad del participante.

A continuación se exponen algunos aspectos relevantes del presente estudio.

3.10.1. Declaración de Helsinki

- En la investigación con vidas humanas, es fundamental que la preocupación por el bienestar de los individuos prevalezca sobre los intereses de la ciencia y la sociedad.
- La investigación médica debe regirse por normas éticas que promuevan el respeto hacia todos los seres humanos, protegiendo su bienestar sanitario y sus respectivos derechos individuales.

3.10.2. Principios básicos para toda investigación médica

- Es responsabilidad del médico salvaguardar la vida, la salud, la privacidad y la dignidad de los seres humanos.
- Toda investigación debe ser evaluada por un comité ético independiente, designado específicamente para este propósito, sin influencias indebidas del investigador, el patrocinador u otras partes interesadas.
- El investigador tiene la obligación de informar al comité de cualquier incidente adverso grave y proporcionar información sobre el control del estudio.
- El protocolo de investigación debe hacer hincapié en las propias consideraciones de nivel éticas pertinente y al mismo tiempo asegurar que se hayan seguido los principios declarados.
- La investigación médica se justifica solamente si existe la posibilidad razonable de que la población objeto de estudio pueda beneficiarse de los resultados.
- Es fundamental y primordial respetar el derecho de los participantes en la investigación a proteger su integridad y privacidad.
- Si una persona legalmente incompetente, como un menor de edad, puede expresar su deseo de participar o no en el proceso de investigación, el investigador debe contar con el consentimiento del encuestado y obtener el consentimiento formal del representando legal.
- Tanto los editores y autores tienen responsabilidades éticas. Al publicar estos resultados producto de la ejecución de dicha investigación, el investigador está obligado a garantizar la precisión de los datos y sus resultados.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

4.1.1. Resultados de calidad percibida por el personal Médico

Tabla 3. Resumen estadístico descriptivo por Ítem

Ítem	N	Media	Err. Típ. Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Varianza
01. Enfoque de los exámenes según criterio médico	80	4,3313	0,17965	1	5	1,60684	1,568
02. Enfoque de los exámenes según protocolo	80	2,6000	0,24832	1	5	2,22102	3,196
03. Plataforma de consulta de resultados	80	4,6875	0,11745	1	5	1,05054	0,610
04. Solicitud de código de exámenes	80	2,1063	0,25341	1	5	2,26656	3,234
05. Alineamiento de áreas de laboratorio	80	3,1600	0,26500	0	6	2,36800	5,606
06. Disponibilidad de Resultados	80	3,4500	0,21414	1	5	1,91529	2,186
07. Provisión de hemoderivados por el Banco de sangre	80	4,1375	0,16829	1	5	1,50521	1,215
08. Confiabilidad de los Resultados	80	4,3313	0,16009	5,0000	5,00	1,43188	2,582
09. Procesamiento de los análisis	80	2,2250	0,26429	3,0000	5,00	2,36389	4,933
10. Comunicación con el laboratorio	80	4,2375	0,16687	5,0000	5,00	1,49254	1,104
11. Información sobre cambios y novedades	80	1,5125	0,24081	,5000	0,00	2,15385	5,137
12. Reuniones de coordinación médico-laboratorio	80	4,3875	0,16544	3,00	0	1,47977	5,606
13. Capacidad y garantía de atención	80	2,7938	0,23427	5,0000	5,00	2,09534	3,668
14. Soporte de laboratorio para solucionar problemas	80	4,1625	0,19051	5,0000	5,00	1,70401	2,266
15. Atención del laboratorio	80	4,3313	0,14450	5,0000	5,00	1,29249	2,050
N válido (según lista)	80						

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

Se observó que los aspectos sobresalientes referidos por el personal médico lo constituyen la practicidad de la plataforma de los resultados de los análisis de laboratorio con una media de 4.69 de 5 conjuntamente con la necesidad de realizar reuniones de coordinación del personal médico con el de

laboratorio con 4.39 de 5, constituyendo los ítems más valorados desde el punto de vista del personal médico. Al mismo tiempo debemos resaltar los aspectos con oportunidad de mejora que constituyen que el laboratorio no informa acerca de las novedades o cambios de manera oportuna al personal médico que debe manejar esta información con un puntaje de 1.51 de 5. Asimismo, la dificultad para consignar los códigos de los exámenes al momento de solicitar las pruebas de laboratorio constituye una oportunidad de mejora a resolver con un puntaje de 2.11 de 5.

4.1.1.1. Resultados del personal médico por ítem agrupado por objetivos específicos

Ahora se presentan los resultados en detalle alineado a los objetivos específicos del estudio, para este caso del personal médico que respondió nuestra encuesta.

Objetivo 1. Grado de calidad percibida por el médico sobre los aspectos inherentes del servicio de atención del laboratorio clínico

Este primer objetivo específico comprende 05 ítems según el cuadro de operacionalización de variables trabajado, los cuales se presentan en seguida.

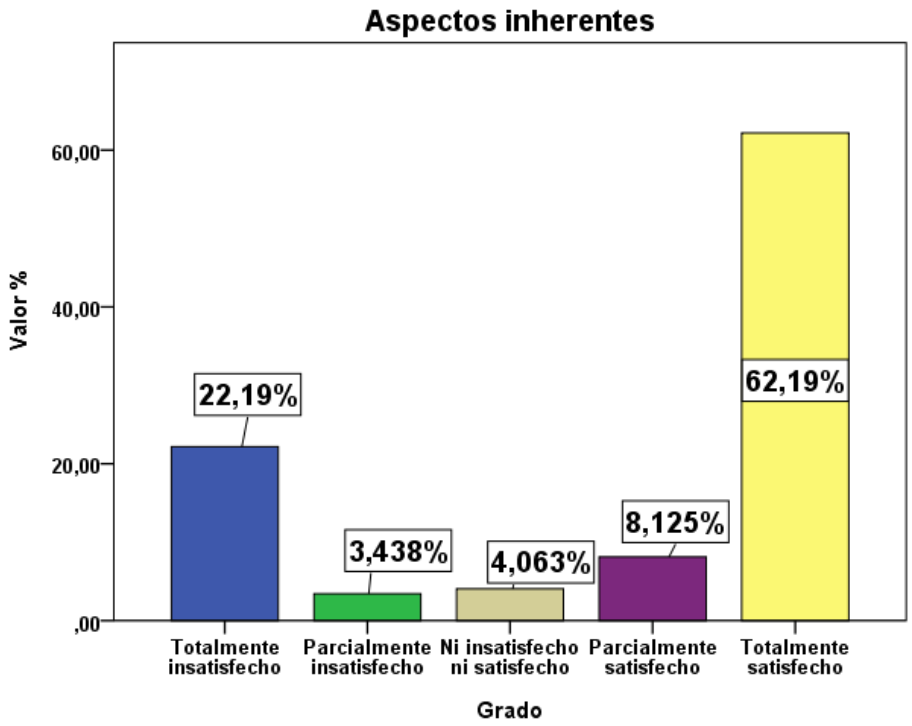


Figura 1. 1. Aspectos inherentes del servicio percibido por el personal médico

Ítem 01. Enfoque de los exámenes según criterio médico

Tabla 4. Ítem 01. Enfoque de los exámenes según criterio médico

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	7	8,8	8,8
Parcialmente insatisfecho	2	2,5	11,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	1,3	12,5
Parcialmente satisfecho	3	3,8	16,3
Totalmente satisfecho	67	83,8	100,0
Total	80	100,0	

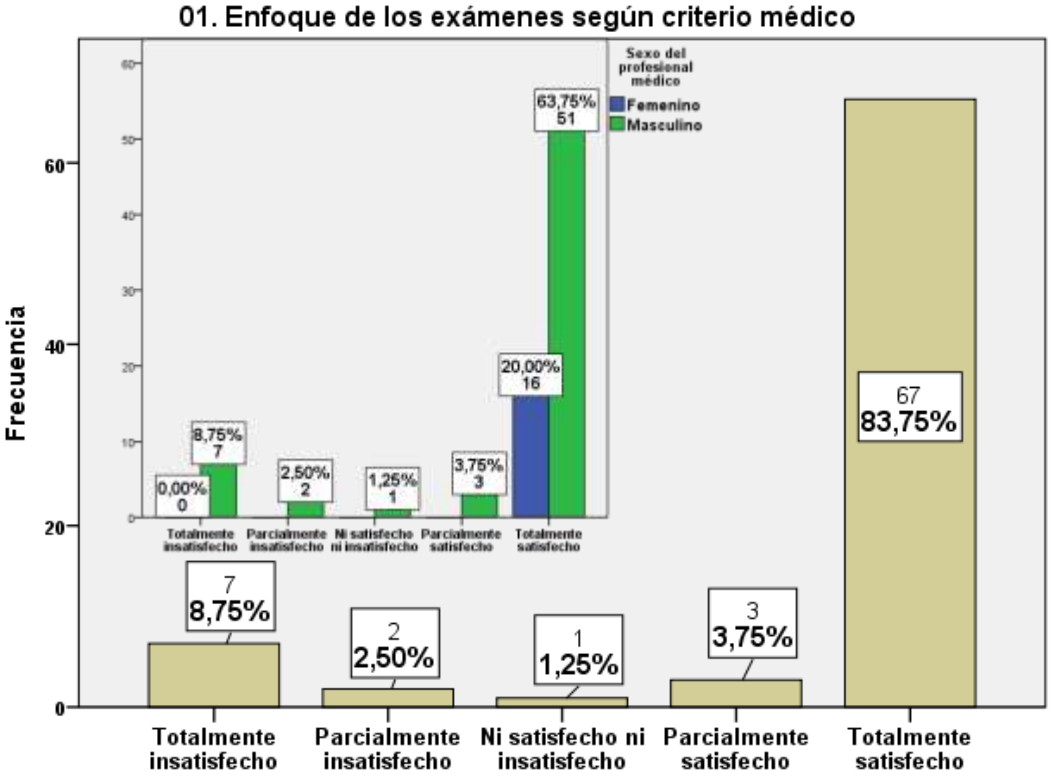


Figura 2. Ítem 01. Enfoque de los exámenes según criterio médico

El 83.75% (67) de los médicos encuestados refirieron que los exámenes de laboratorio se deben plantear en base a un enfoque según criterio médico por encima de un enfoque protocolizado por lo que se encuentran totalmente satisfechos con el hecho de que los exámenes se realicen según criterio médico en lugar de un enfoque protocolizado. Tan sólo un 8.75% (7) refirieron que el enfoque no debe ser realizado en base a un enfoque según criterio médico. El enfoque es mayoritariamente según criterio médico.

Existe un 3.75% (3) que refirió que debe enfocarse según criterio médico supeditado a un criterio protocolizado.

Ítem 02. Enfoque de los exámenes según protocolo

Tabla 5. Ítem 02. Enfoque de los exámenes según protocolo

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	29	36,3	36,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	7,5	43,8
Parcialmente satisfecho	13	16,3	60,0
Totalmente satisfecho	32	40,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

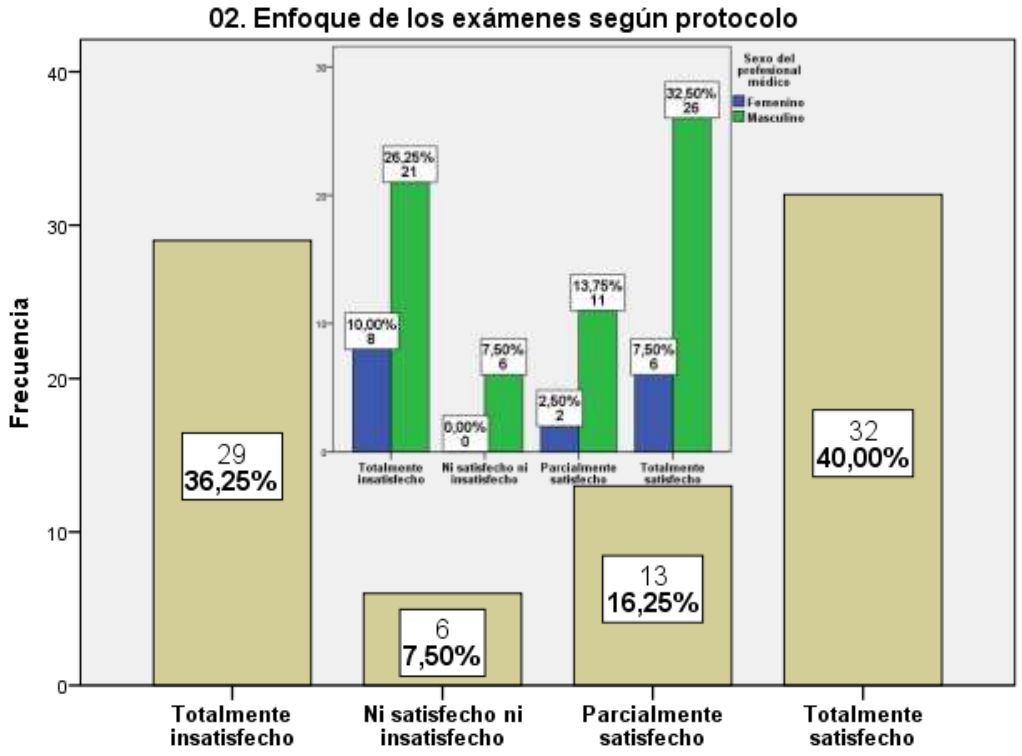


Figura 3. Ítem 02. Enfoque de los exámenes según protocolo

El 40% (32) del personal médico refirió que los exámenes de laboratorio se deben plantear en base a un enfoque según protocolo. Un considerable 36.25% (29) refirió que el enfoque no debe ser realizado en base a un enfoque según protocolo sino en base a un enfoque según criterio médico. Es importante resaltar que un 16.25% (13) consideró que es adecuado tener un criterio protocolizado supeditado a un criterio médico y un 6% que consideró no relevante que el enfoque sea con criterio médico o protocolizado. Ningún profesional médico consideró estar al margen de un enfoque con criterio médico o protocolizado para los exámenes de laboratorio.

Ítem 03. Plataforma de consulta de resultados

Tabla 6. Ítem 03. Plataforma de consulta de resultados

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	3	3,8	3,8
Parcialmente satisfecho	5	6,3	10,0
Totalmente satisfecho	72	90,0	100,0
Total	80	100,0	

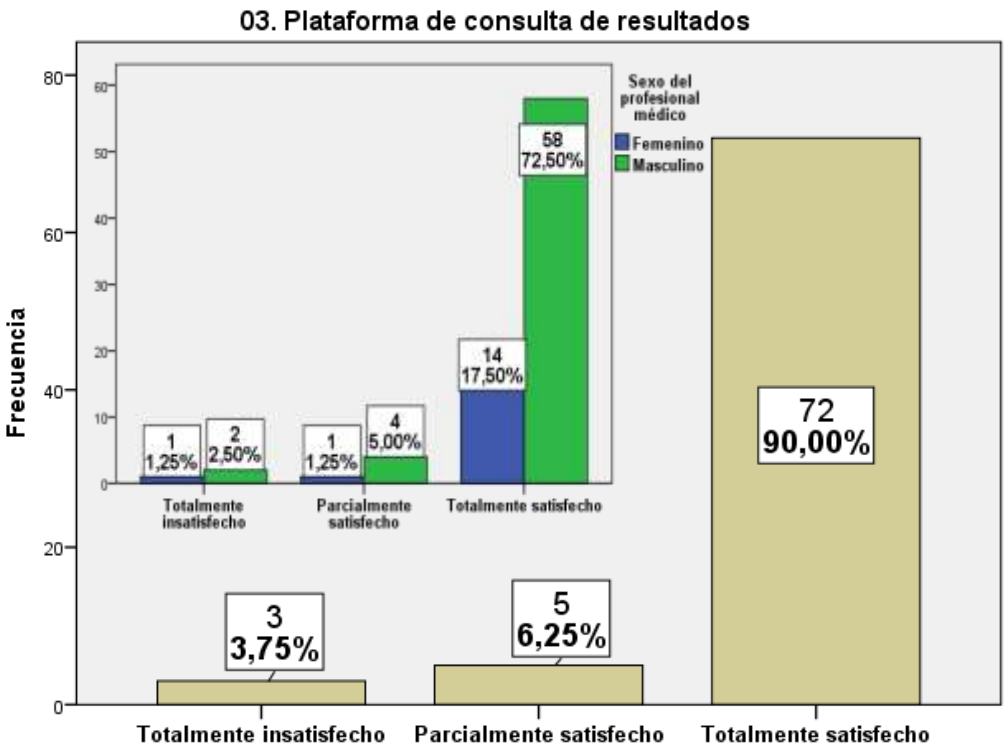


Figura 4. Ítem 03. Plataforma de consulta de resultados

El 90% (72) del personal médico consideró sentirse satisfecho con la plataforma de consulta de resultados analíticos de laboratorio. Un 6.25% (5) consideraron encontrarse parcialmente satisfechos con la plataforma de resultados y un 3.75% (3) consideraron que no se encuentran satisfechos con la plataforma actual de resultados laboratoriales. No hay referencia de personal médico que no esté satisfecho ni insatisfecho con la plataforma de resultados analíticos.

Ítem 04. Solicitud de código de exámenes

Tabla 7. Ítem 04. Solicitud de código de exámenes

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	32	40,0	40,0
Parcialmente insatisfecho	9	11,3	51,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	7,5	58,8
Parcialmente satisfecho	5	6,3	65,0
Totalmente satisfecho	28	35,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

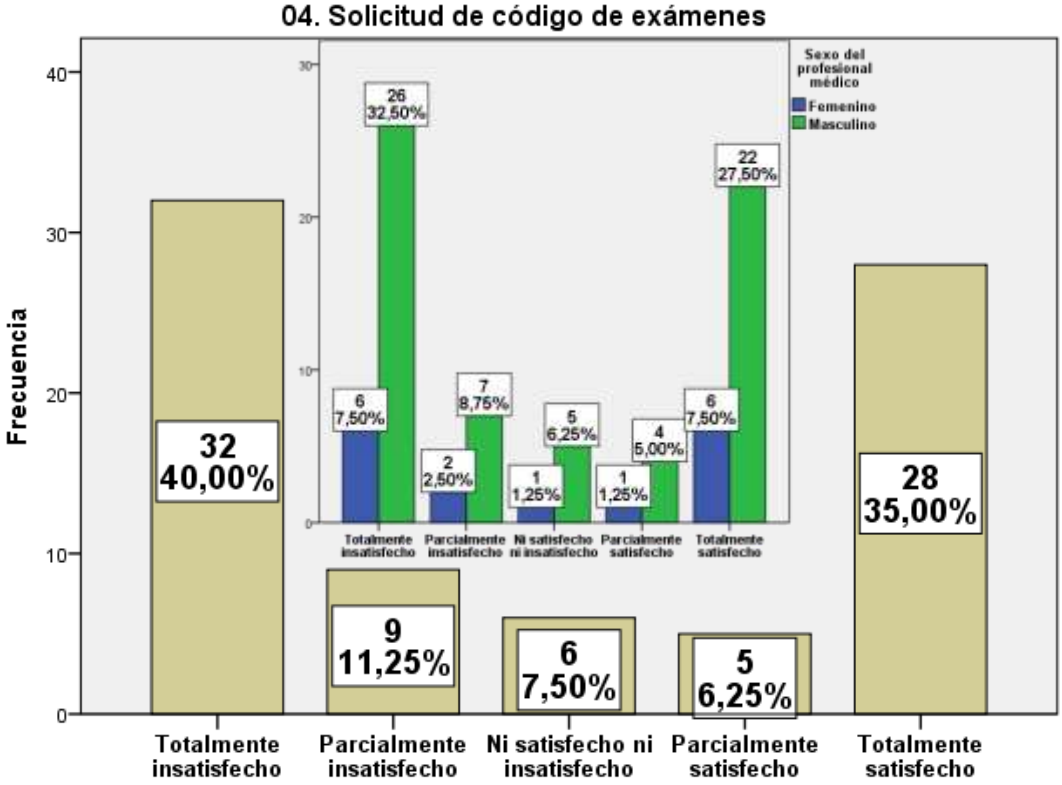


Figura 5. Ítem 04. Solicitud de código de exámenes

El 35% (28) de médicos refirió sentirse totalmente satisfecho con el sistema de códigos establecidos para la solicitud de exámenes de laboratorio, mientras que un mayoritario 40% (32) sostuvieron que no es amigable y es engorroso realizar esta decodificación en la solicitud de exámenes de laboratorio en la plataforma establecida por lo que se encontraron totalmente insatisfechos con dicho mecanismo establecido. Se ha podido notar que los médicos satisfechos son los que tienen mayor tiempo interactuando con dicho sistema en contraposición con los que tienen más dificultades que les generó demoras al ubicar ciertos códigos de exámenes de laboratorio.

Ítem 05. Alineamiento de áreas de laboratorio

Tabla 8. Ítem 05. Alineamiento de áreas de laboratorio

Área	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ninguno	22	27,5	27,5
Hematología	1	1,3	28,8
Bioquímica	6	7,5	36,3
Inmunología	17	21,3	57,5
Banco de sangre	3	3,8	61,3
Microbiología	9	11,3	72,5
Patología	22	27,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

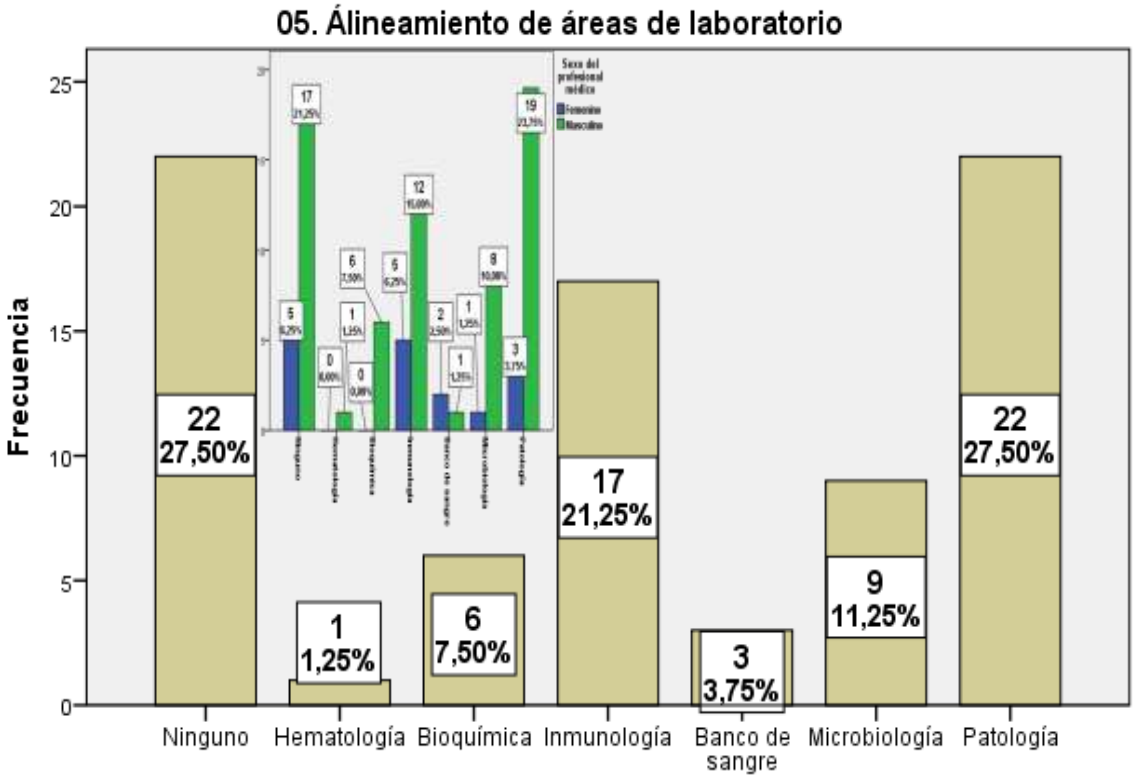


Figura 6. Ítem 05. Alineamiento de áreas de laboratorio

El área de laboratorio que más dificultades reportó es el de Patología con un 27.50% (22), con un valor similar de 27.50% (22) que manifestó que no ha tenido problema alguno con algún área de servicio. En orden de mayor número de dificultades de atención le siguió a Patología el área de Inmunología con 21.25% (17), seguido del área de Microbiología con un 11.25% (9), luego del área de Bioquímica 7.50% (6), el Banco de Sangre con un 3.75% (3) y Hematología con un1.25% (1). Ello indica que hay un sector que no ha tenido problemas con áreas de laboratorio durante su atención, en el mismo orden de los que manifestaron haber tenido inconvenientes con el servicio de Patología.

Objetivo 2. Grado de calidad percibida por el médico sobre la capacidad de respuesta del servicio de atención del laboratorio clínico

Este objetivo específico comprende 02 ítems según el cuadro de operacionalización de variables trabajado, los cuales se presentan en seguida.

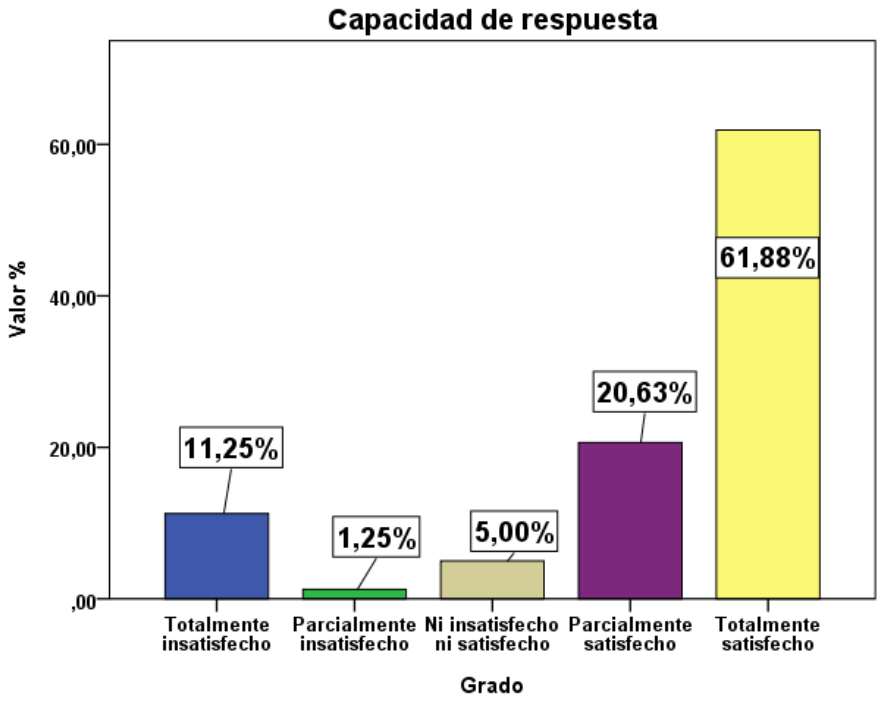


Figura 7. 2. Capacidad de respuesta del servicio percibido por el personal médico

Ítem 06. Disponibilidad de resultados

Tabla 9. Ítem 06. Disponibilidad de Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	12	15,0	15,0
Parcialmente insatisfecho	2	2,5	17,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	7,5	25,0
Parcialmente satisfecho	17	21,3	46,3
Totalmente satisfecho	43	53,8	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

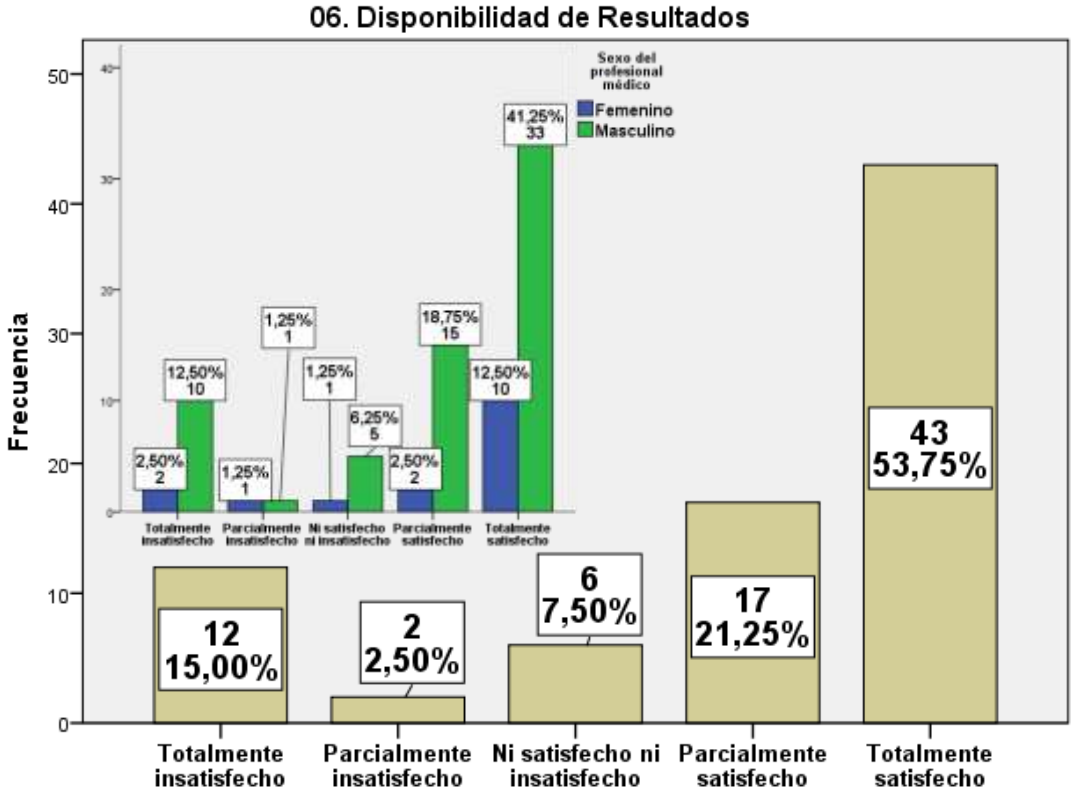


Figura 8. Ítem 06. Disponibilidad de resultados

El 53.75% (43) precisó que confía en la disponibilidad de los resultados de forma oportuna y se encontró totalmente satisfecho. Un 15% (12) consideró que los resultados no son oportunos, frente a un 21.25% (17) que refirió que no se encuentra totalmente satisfecho, frente a un 2.5% (2) que precisó sentirse parcialmente satisfecho y un 7.50% (6) que no se encontró satisfecho ni insatisfecho con la disponibilidad adecuada de los exámenes tomados. La oportunidad de los resultados es vital para el personal médico, un estudio laboratorial fuera de plazo ya no constituye una herramienta de apoyo al diagnóstico definitivo, es preciso cumplir los tiempos en los cuales debe estar disponible dichos resultados sobre todo en ese 36% de médicos que no están satisfechos.

Ítem 07. Provisión de hemoderivados por el banco de sangre

Tabla 10. Ítem 07. Provisión de hemoderivados por el Banco de sangre

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	6	7,5	7,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	2,5	10,0
Parcialmente satisfecho	16	20,0	30,0
Totalmente satisfecho	56	70,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

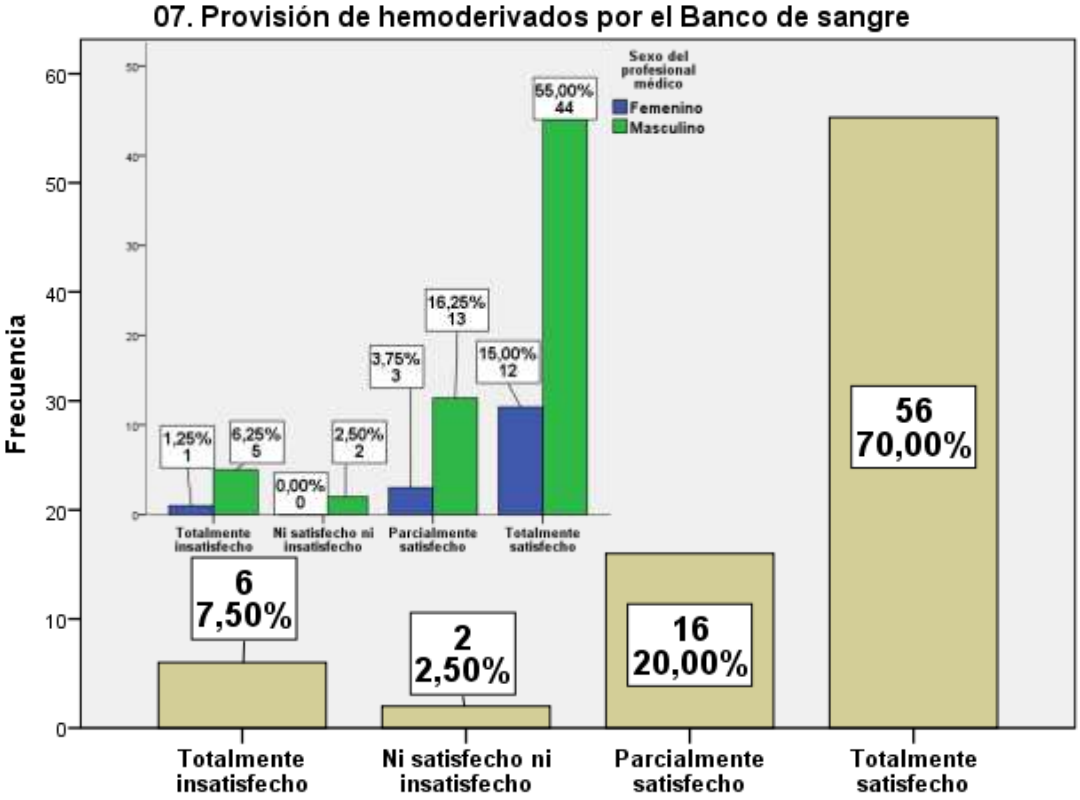


Figura 9. Ítem 07. Provisión de hemoderivados por el Banco de sangre

El 70% (56) consideró que se encuentra satisfecho con la provisión de hemoderivados por el Banco de sangre, sólo un 7-50% (6) consideró que no se encuentra satisfecho con dicha provisión de manera oportuna; mientras que un 20% (16) refirió sentirse parcialmente satisfecho con dicho servicio del banco de sangre.

Objetivo 3. Grado de calidad percibida por el médico sobre la fiabilidad del servicio de atención del laboratorio clínico

Este objetivo específico presenta 02 ítems según el cuadro de operacionalización de variables trabajado, los cuales se presentan en seguida.

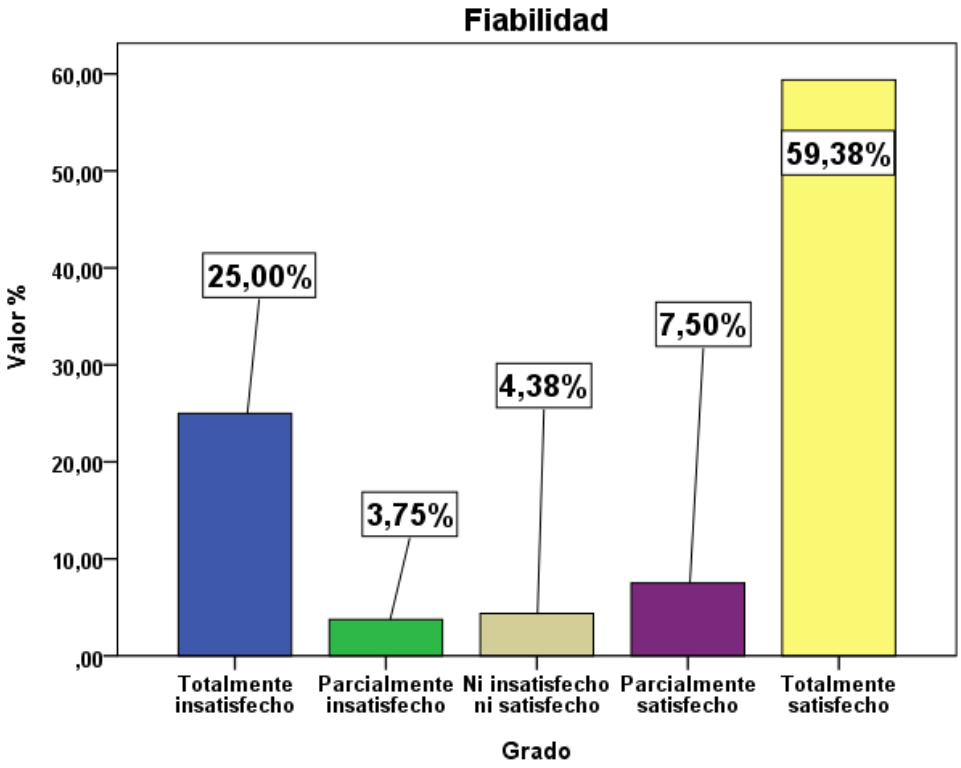


Figura 10. 3. Fiabilidad del servicio percibido por el personal médico

Ítem 08. Confiabilidad de los resultados

Tabla 11. Ítem 08. Confiabilidad de los Resultados

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	5	6,3	6,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	3,8	10,0
Parcialmente satisfecho	9	11,3	21,3
Totalmente satisfecho	63	78,8	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

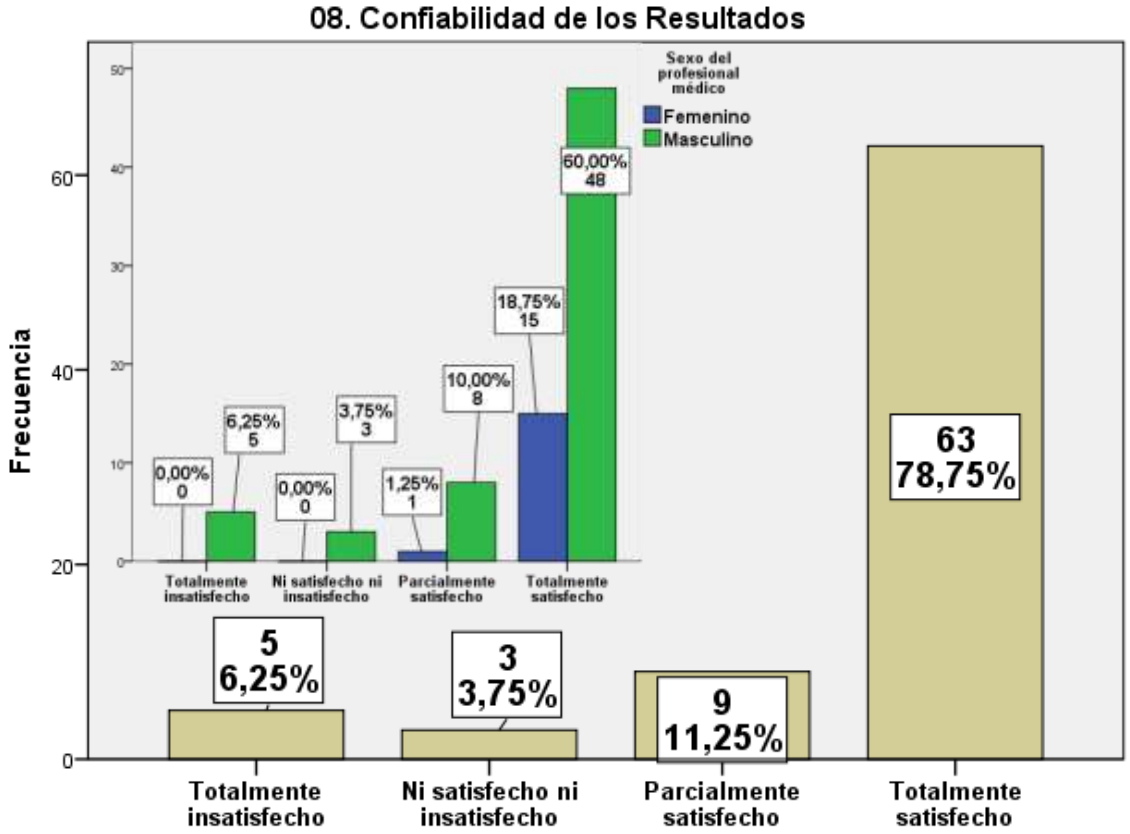


Figura 11. Ítem 08. Confiabilidad de los resultados

El 78.75% (63) de los médicos consideró que confía en los resultados del laboratorio clínico por el que se encontró totalmente satisfecho. El 6.25% (5) no se consideró satisfecho con los resultados y el 11.25% (9) se encontró parcialmente satisfecho con la certeza de los resultados realizados. Existe al menos un 10% de médicos que no se fía de los resultados del laboratorio clínico por muchas causas entre ellas, por error humano, por problemas en los reactivos, calibración de los equipos, la calidad de las muestras entre otros.

Ítem 09. Procesamiento de los análisis

Tabla 12. Ítem 09. Procesamiento de los análisis

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	35	43,8	43,8
Parcialmente insatisfecho	6	7,5	51,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	5,0	56,3
Parcialmente satisfecho	3	3,8	60,0
Totalmente satisfecho	32	40,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

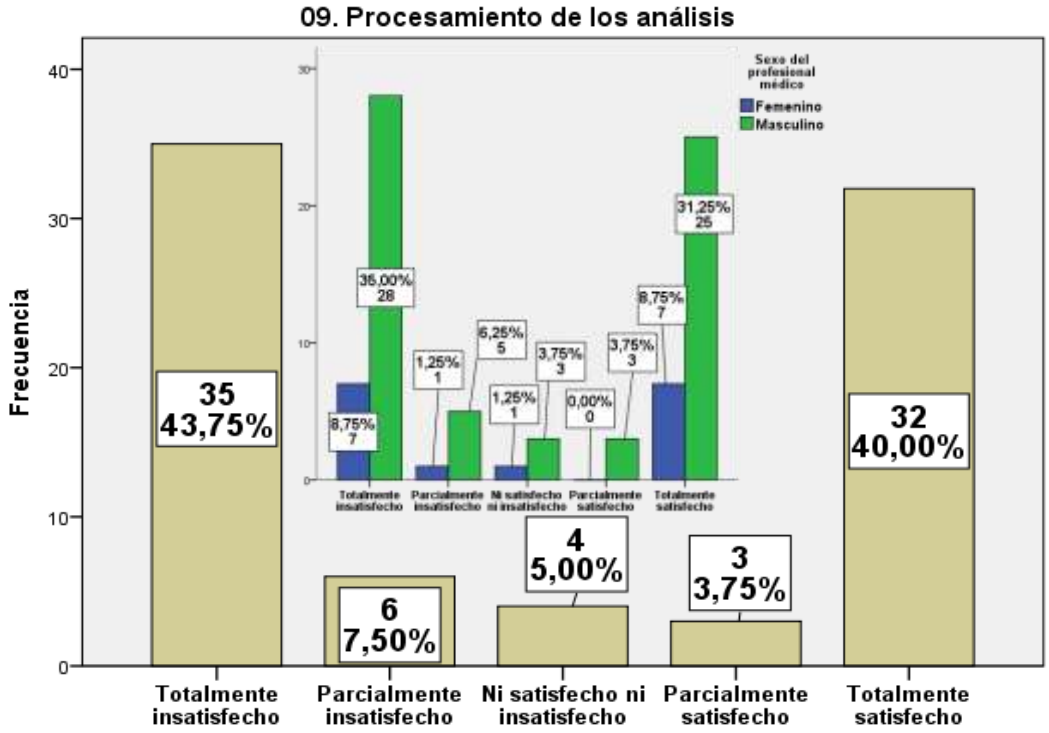


Figura 12. Ítem 09. Procesamiento de los análisis

El 40% (32) de los médicos refirió que confía en el procesamiento transparente de los análisis de laboratorio,

frente a un 43.75% (35) que se encontró totalmente insatisfecho con el procesamiento de los análisis de laboratorio. Incumplimiento de muestras seriadas de heces y muestras de orina con presencia de hematíes por periodo de menstruación son algunas causas asociadas.

Objetivo 4. Grado de calidad percibida por el médico sobre la seguridad del servicio de atención del laboratorio clínico

Este objetivo específico refiere 04 ítems según el cuadro de operacionalización de variables trabajado, los cuales se presentan en a continuación.

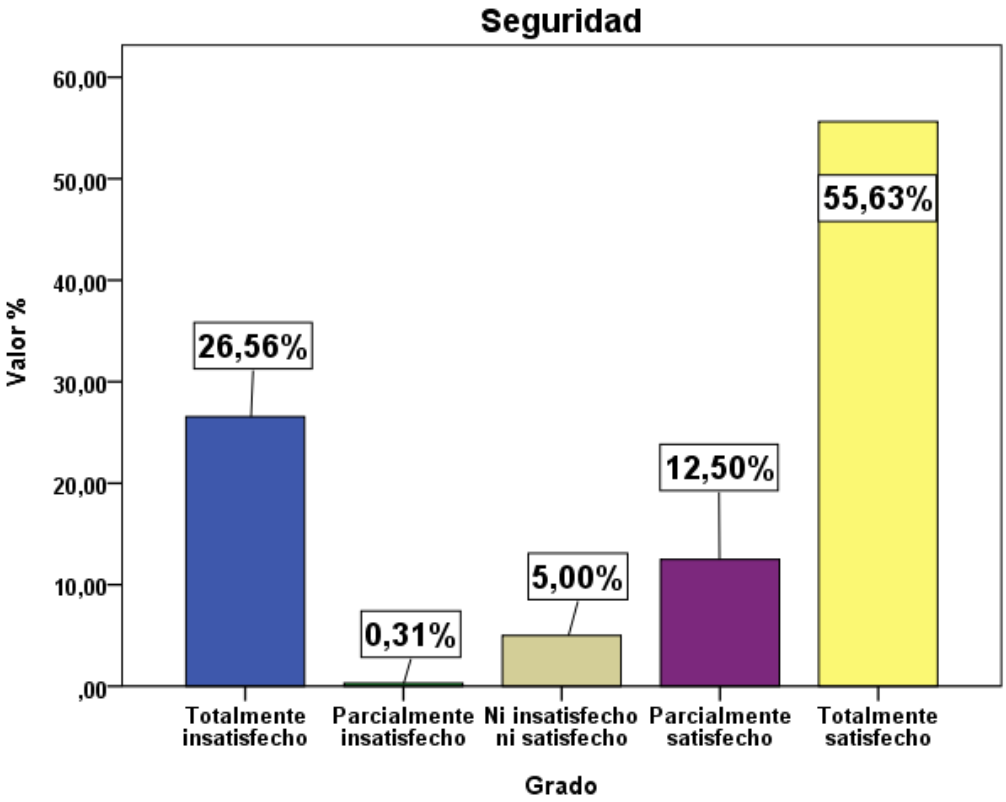


Figura 13. 4. Fiabilidad del servicio percibido por el personal médico

Ítem 10. Comunicación con el laboratorio

Tabla 13. Ítem 10. Comunicación con el laboratorio

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	6	7,5	7,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	2,5	10,0
Parcialmente satisfecho	12	15,0	25,0
Totalmente satisfecho	60	75,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

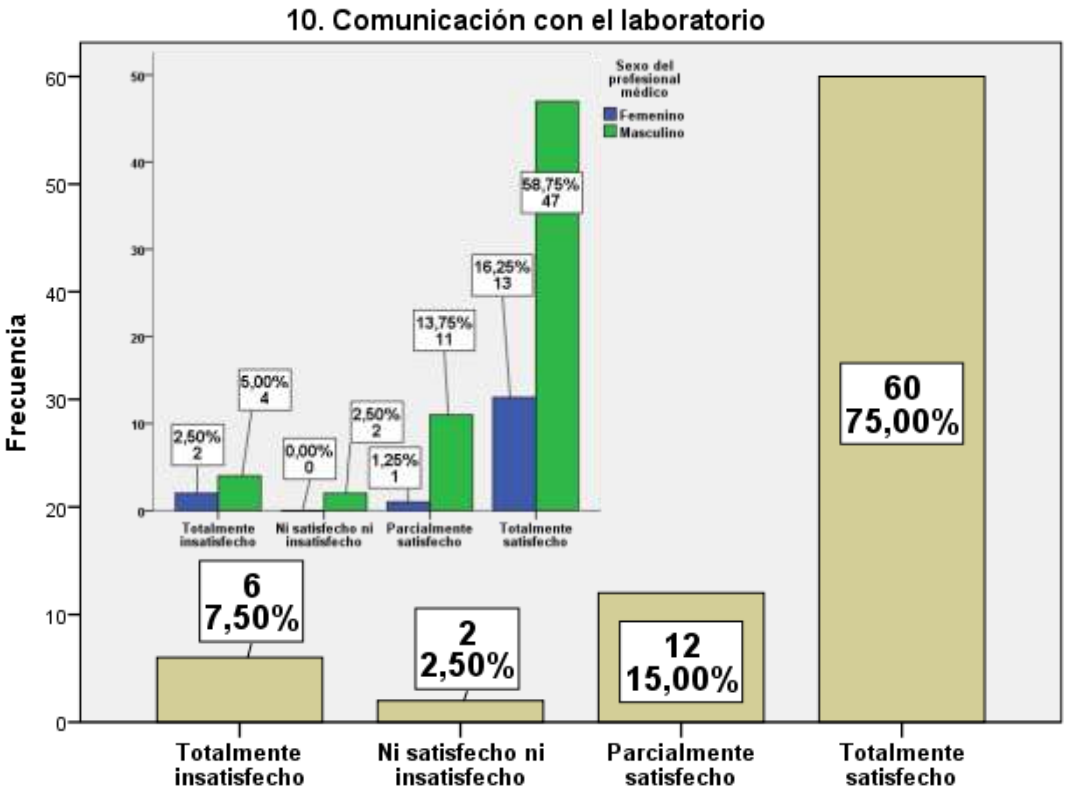


Figura 14. Ítem 10. Comunicación con el laboratorio

El 75% (60) de los médicos consideró que la comunicación con el laboratorio es adecuada, frente a un 7.5% (6) que indicó no existe comunicación clara y responsable con el laboratorio. Por otro lado, existe un 15% (12) que consideró encontrarse parcialmente satisfecho con el grado de comunicación establecido con el laboratorio y un 2.5% (2) fue indiferente al sistema de comunicación establecido. Quienes no valoraron la comunicación con el laboratorio precisaron en su mayoría que el Jefe de Laboratorio es el llamado a mantener una comunicación con el personal médico, siendo no relevante la de los colaboradores del laboratorio.

Ítem 11. Información sobre cambios y novedades

Tabla 14. Ítem 11. Información sobre cambios y novedades

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	51	63,8	63,8
Parcialmente insatisfecho	1	1,3	65,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	1,3	66,3
Parcialmente satisfecho	8	10,0	76,3
Totalmente satisfecho	19	23,8	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

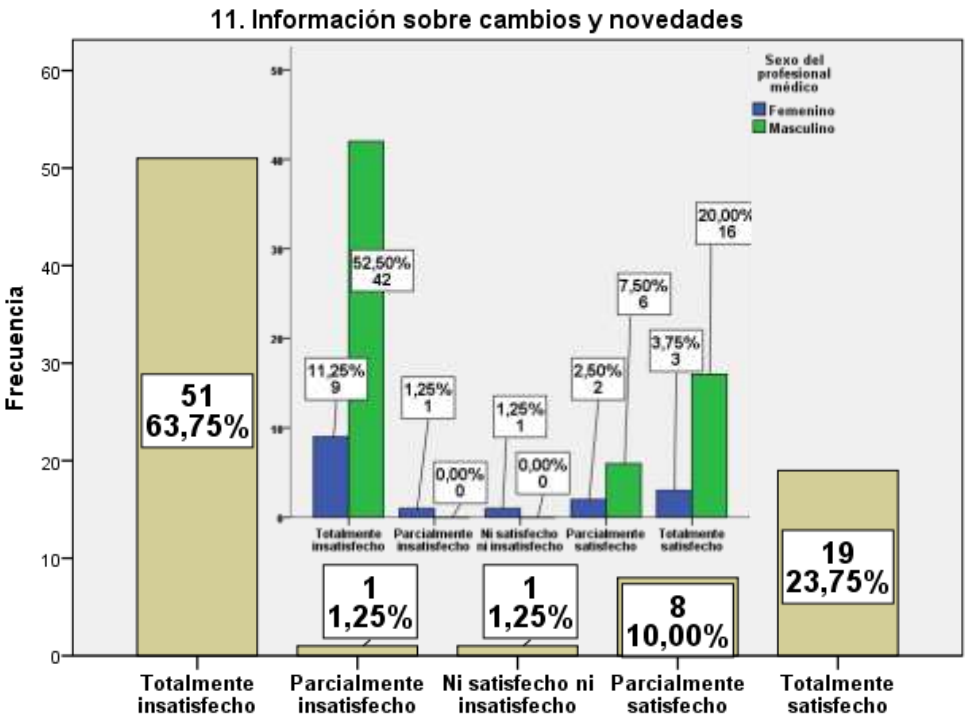


Figura 15. Ítem 11. Información sobre cambios y novedades

El 63.75% (51) de los médicos refirió que no están satisfechos con la información sobre cambios y novedades que se producen en el laboratorio clínico; sólo un 23.75% (19) refirió sentirse totalmente satisfecho con la información sobre los cambios y novedades que le brinda el laboratorio clínico. Asimismo, un 10% (8) precisó que se encuentra parcialmente satisfecho con la información que recibe de laboratorio de lo antedicho. Indicaron que no existe según un gran sector de los médicos la debida información oportuna sobre aspectos del laboratorio que impactan directamente en sus labores.

Ítem 12. Reuniones de coordinación médico-laboratorio

Tabla 15. Ítem 12. Reuniones de coordinación médico-paciente

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	7	8,8	8,8
Parcialmente satisfecho	7	8,8	17,5
Totalmente satisfecho	66	82,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

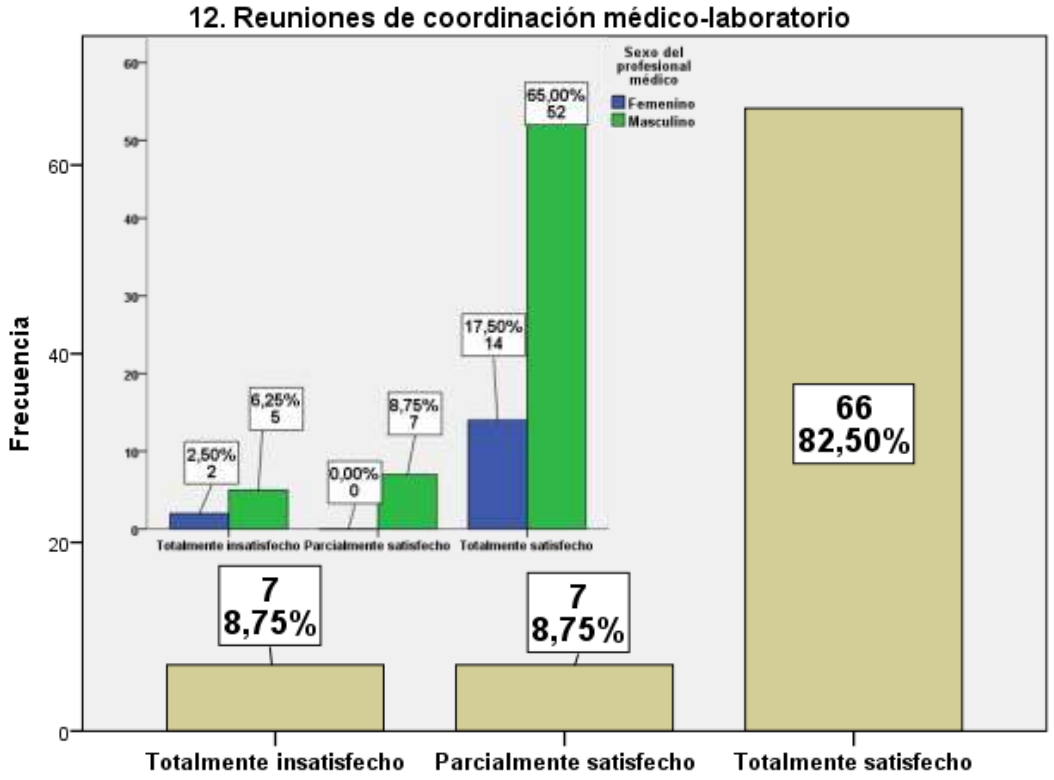


Figura 16. Ítem 12. Reuniones de coordinación médico-laboratorio

El 82.5% (66) de los médicos consideró que las reuniones entre el personal médico y de laboratorio son muy importantes y refirieron sentirse totalmente satisfechos con que se haga realidad su ejecución de forma periódica; por su parte el 8.75% (7) consideró que no es relevante su realización por ser suficiente que se realice entre el jefe de laboratorio y el personal médico; y otro tanto similar consideró medianamente ser partícipe de que se realicen estas reuniones de coordinación.

Ítem 13. Capacidad y garantía de atención

Tabla 16. Ítem 13. Capacidad y garantía de atención

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	21	26,3	26,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	16,3	42,5
Parcialmente satisfecho	13	16,3	58,8
Totalmente satisfecho	33	41,3	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

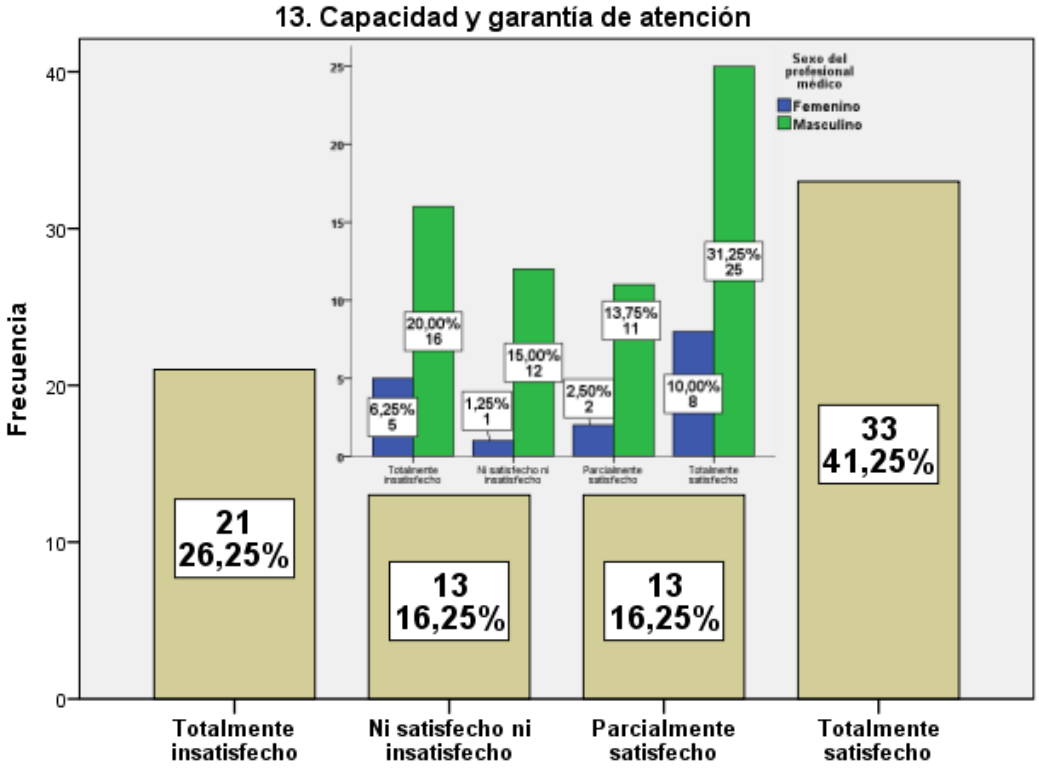


Figura 17. Ítem 13. Capacidad y garantía de atención

El 41.25% (33) del personal médico encuestado precisó que se encuentra totalmente satisfecho con la capacidad del laboratorio de brindar una efectiva atención y de realizar las pruebas requeridas. Un 26.25% (21) consideró que no está satisfecho con la capacidad del laboratorio de realizar dichas pruebas. Un 16.25% (13) consideró que percibe una satisfacción parcial al igual que otro grupo similar cree que es indiferente a esta pregunta.

Objetivo 5. Grado de calidad percibida por el médico sobre la empatía del servicio de atención del laboratorio clínico

Este objetivo específico comprende 01 ítem según el cuadro de operacionalización de variables trabajado, los cuales se presentan seguidamente.

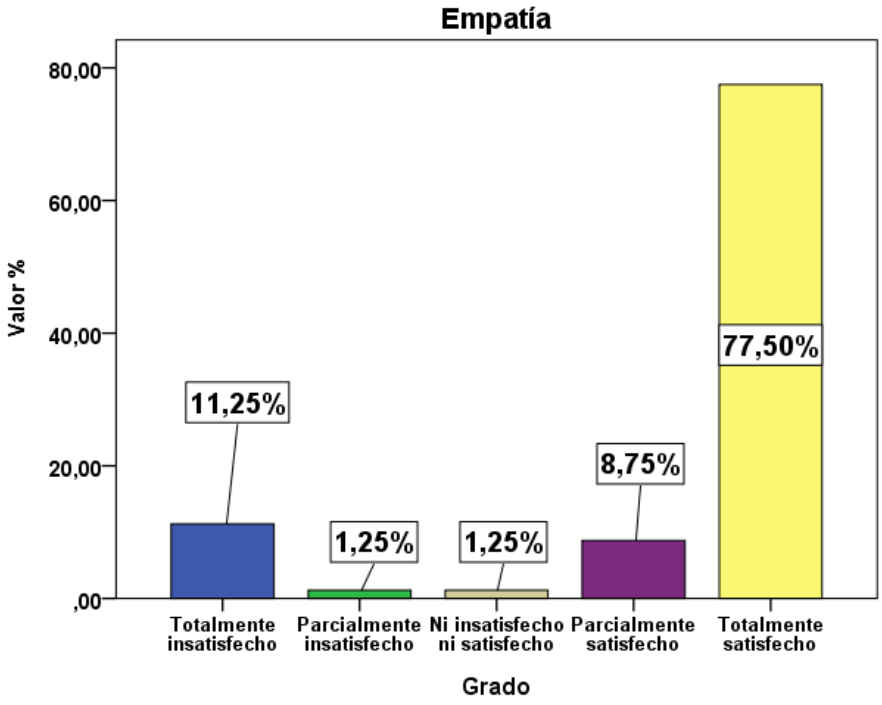


Figura 18. 5. Empatía del servicio percibido por el personal médico

Ítem 14. Soporte de laboratorio para solucionar problemas

Tabla 17. Ítem 14. Soporte de laboratorio para solucionar problemas

Grado	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Totalmente insatisfecho	9	11,3	11,3
Parcialmente insatisfecho	1	1,3	12,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	1,3	13,8
Parcialmente satisfecho	7	8,8	22,5
Totalmente satisfecho	62	77,5	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

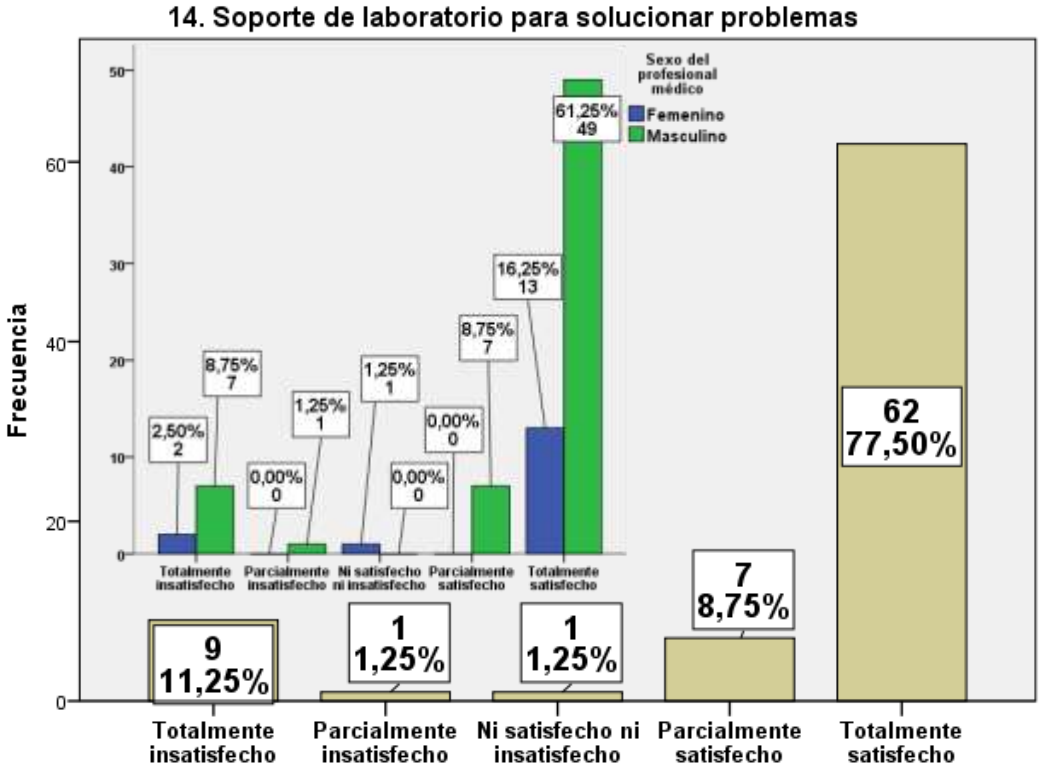


Figura 19. Ítem 14. Soporte de laboratorio para solucionar problemas

El 77.5% (62) del personal médico refirió que el laboratorio le ayuda a solucionar problemas relacionado con dichas pruebas y se siente totalmente satisfecho con dicho soporte, mientras que un 11.25% (9) consideró que no recibe el soporte adecuado por parte del laboratorio; un 8.75% (7) precisó que el soporte del laboratorio es de forma parcial mientras que un 1.25% (1) precisó que el soporte es muy escaso por lo que su insatisfacción es todavía persistente y un similar porcentaje en la que no precisan una posición clara de satisfacción o insatisfacción. El personal médico consideró que es vital el soporte de laboratorio cuando se presentan problemas referidos a temas de procesamiento de muestras o resultados.

Satisfacción del servicio y complemento

Ítem 15. Atención del laboratorio

Tabla 18. Ítem 15. Atención del laboratorio

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	3	3,8	3,8
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	3,8	7,5
Parcialmente satisfecho	14	17,5	25,0
Totalmente satisfecho	60	75,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

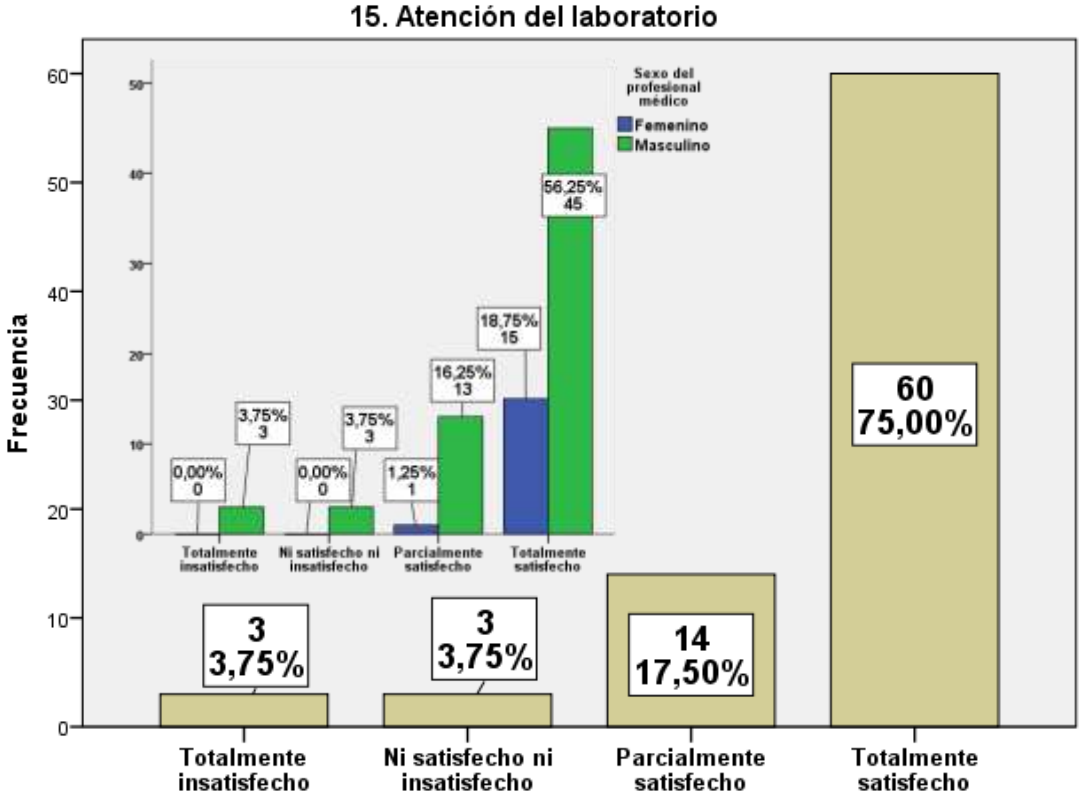


Figura 20. Ítem 15. Atención del laboratorio

El 75% (60) del personal médico manifestó que se encuentra totalmente satisfecho con la atención recibida por el laboratorio clínico en líneas generales durante la encuesta realizada. Un 3.75% (3) manifestó insatisfacción total con el servicio porque consideran que debe mejorar su atención. Un 17.5% (14) manifestó una satisfacción parcial y finalmente un 3.75% (3) que indicó no sentirse satisfecho ni insatisfecho con la atención del laboratorio clínico.

16. Sexo del profesional médico

Tabla 19. Sexo del profesional médico

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Femenino	16	20,0	20,0
Masculino	64	80,0	100,0
Total	80	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).



Figura 21. Sexo del profesional médico

En la muestra representativa seleccionada al azar se encontró que el 80% (64) de profesionales encuestados son

de género masculino, mientras que el 20% (16) pertenecen al género femenino. Esto indica una mayoritaria participación masculina en la población de profesionales médicos del hospital.

17. Especialidad médica

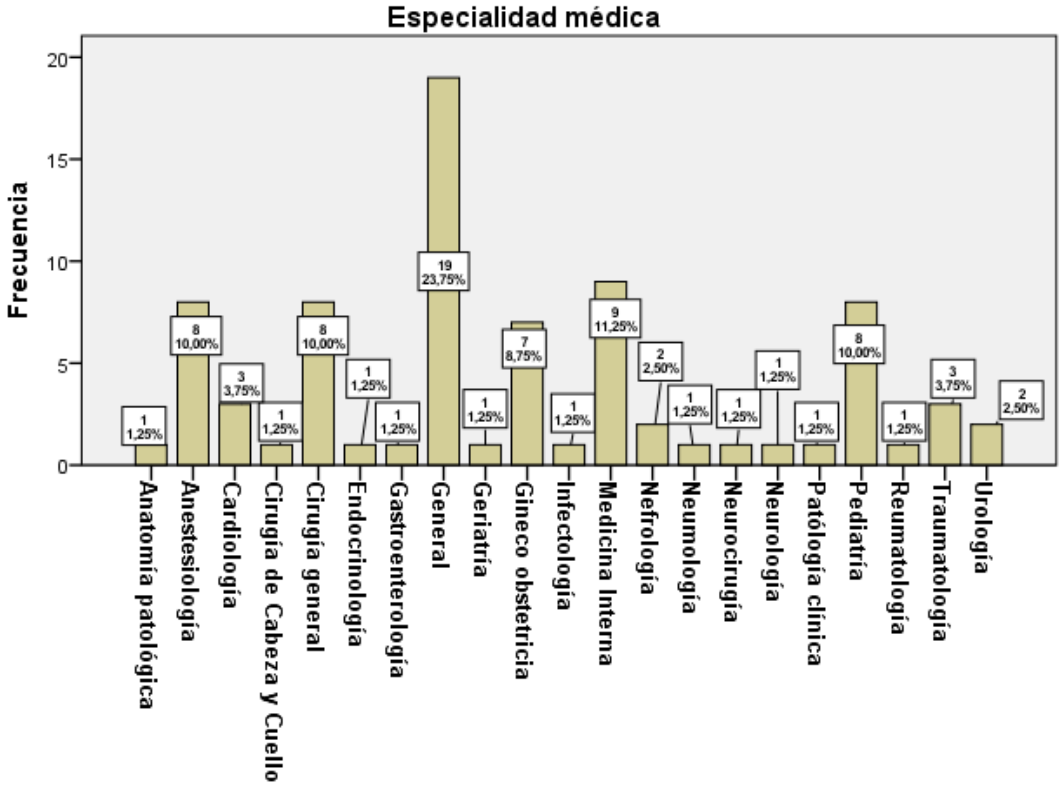


Figura 22. Especialidad médica

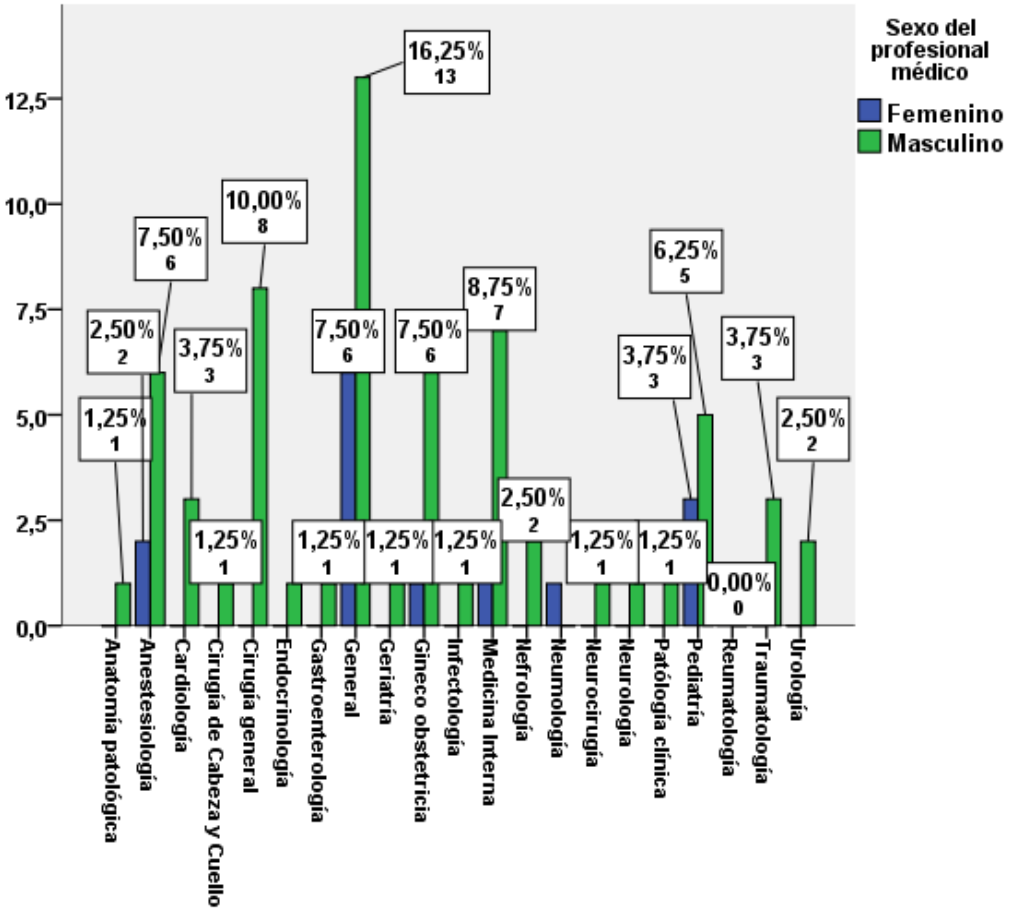


Figura 23. Especialidad médica por sexo

La mayor cantidad de profesionales médicos encuestados fueron médicos generales que en su mayoría se encuentran atendiendo en Emergencias y servicio de consultorio externo de medicina general con un 23.75% (19), seguidos de las especialidades médicas de Medicina Interna (11.25%), Pediatría (10%), Cirugía general (10%), Anestesiología (10%) y Ginecoobstetricia (8.75%). Entre las demás especialidades médicas se observó a Traumatología (3.75%), Cardiología (3.75%), Urología (2.5%) y Nefrología (2.5%) con una mínima diferencia de participación por encima de las demás especialidades pero no por ello menos

importantes. Esto constituye una muestra súper importante y representativa para el estudio realizado.

4.1.1.2. Resultados del personal médico por grado de calidad percibida

Se presenta un resumen de la valoración del personal médico clasificado por dimensiones y escala de valoración

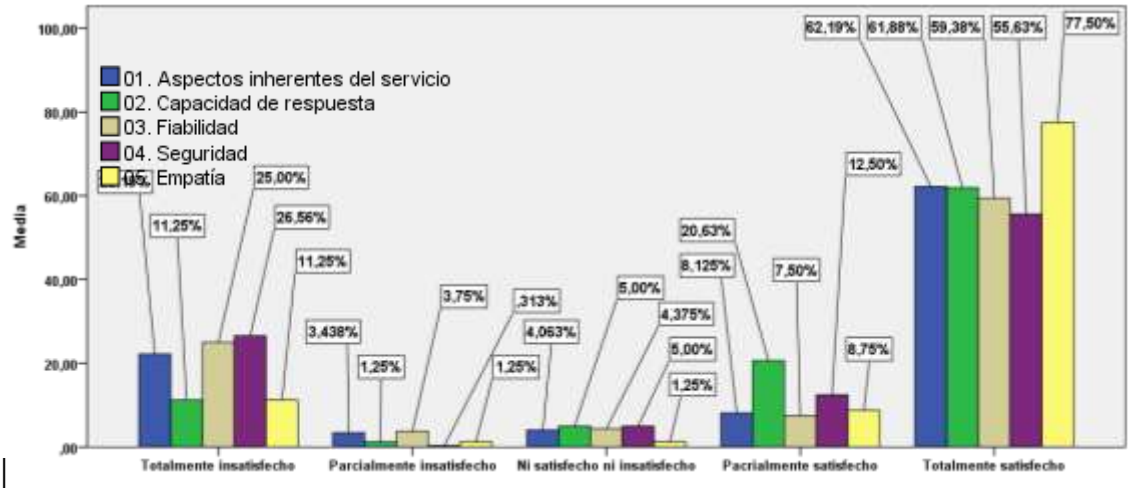


Figura 24. Gráfico de dimensión general del personal médico

Podemos observar que el personal médico se encontró totalmente satisfecho en mayor proporción que los demás grados de percepción destacándose dentro de este grupo el aspecto de empatía con un 77.50%. Asimismo la menor proporción de percepción lo constituye el grado de parcialmente insatisfecho donde destacó la fiabilidad con un 3.75%. La dimensión que destacó en los grados de percepción parcialmente y totalmente satisfecho fue el de empatía con un 43.13% seguido de capacidad de respuesta con un 41.26%

.

1. Percepción del médico: Totalmente satisfecho dimensional

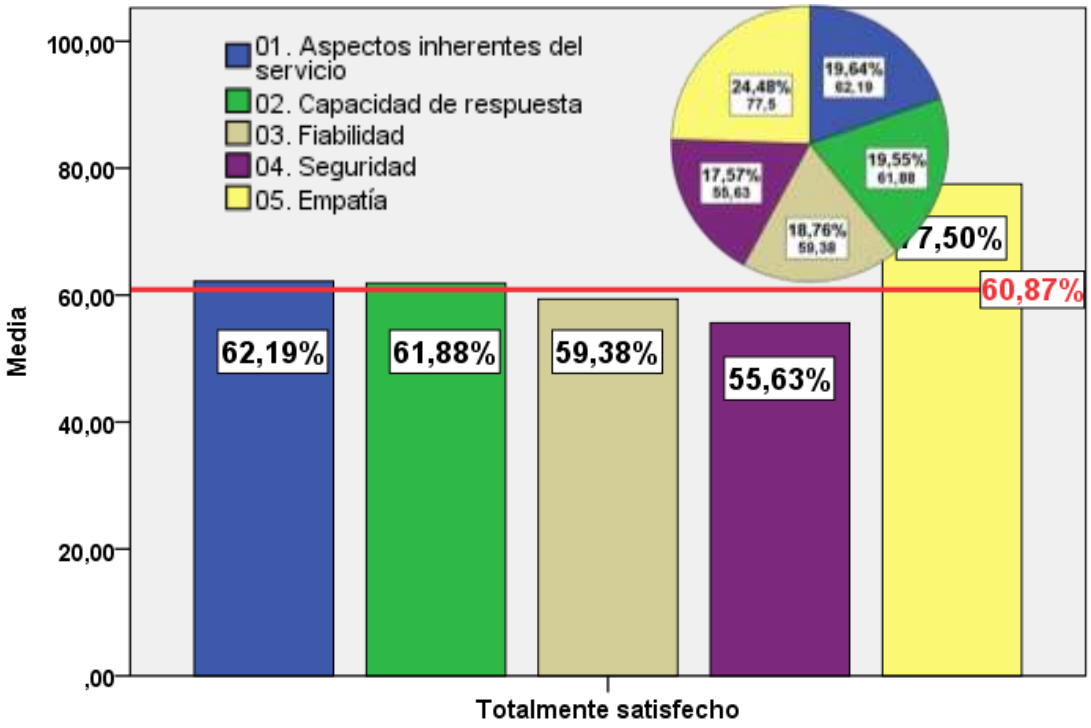


Figura 25. Totalmente satisfecho por dimensión - Médico

Se observó que el personal médico se encuentra en promedio totalmente satisfecho con el servicio del laboratorio clínico en un 60.87%, en la que destacan la empatía con el grado más alto de valoración con un 77.50%, seguido de los aspectos inherentes del servicio (62.19%), capacidad de respuesta (61.88%), fiabilidad (59.38%), siendo de menor puntaje la seguridad (55.63%). Fiabilidad y seguridad son los aspectos que se ubicaron por debajo de la media encontrada constituyendo los aspectos a mejorar en este grado de calidad percibida.

2. Percepción del médico: Parcialmente satisfecho dimensional

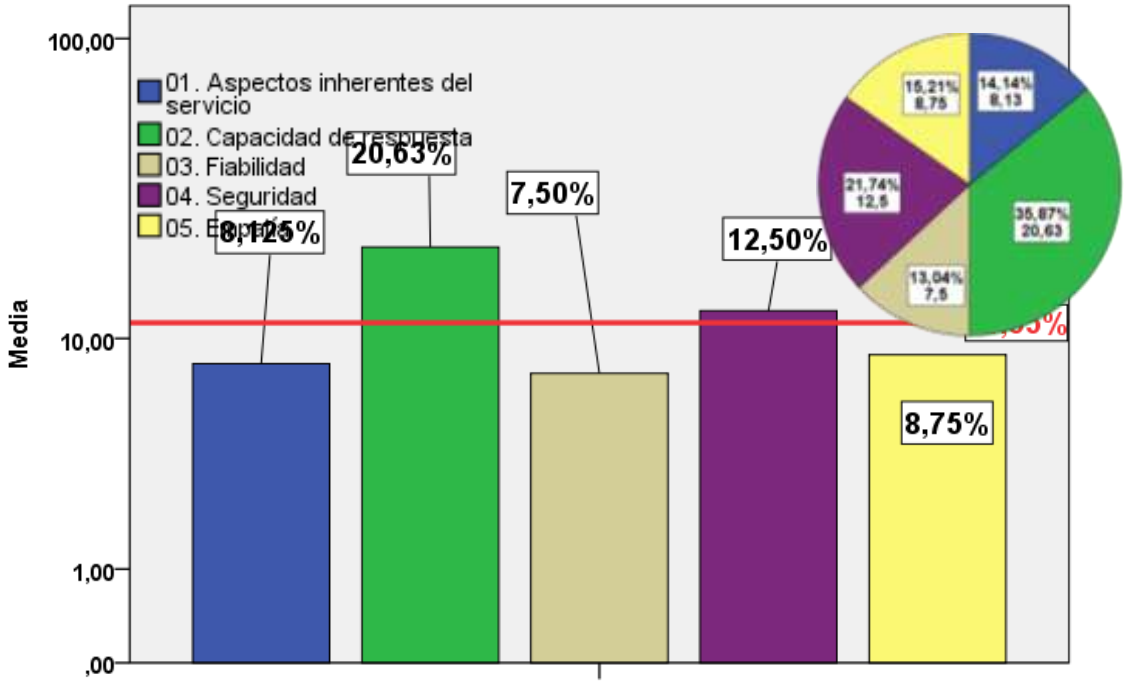


Figura 26. Parcialmente satisfecho por dimensión - Médico

El personal médico consideró sentirse en promedio parcialmente satisfecho con el servicio del laboratorio clínico en un 11.35%, en la que destacan la capacidad de respuesta con un puntaje de 20.63%, seguido de los aspectos de seguridad (12.50%), empatía (8.75%), aspectos inherentes del servicio (8.13%), siendo la de menor puntaje la fiabilidad (7.50%). Asimismo corresponden a capacidad de respuesta y seguridad un promedio de 16.57%, siendo los aspectos inherentes del servicio, fiabilidad y empatía el 6.13%.

Considerando el grado de parcialmente satisfecho como el 100%, se encontró que la capacidad de respuesta representa el 35.87% de participación, el aspecto de seguridad con un 21.74%, empatía con un 15.21%, aspectos inherentes con un 14.14% y finalmente la fiabilidad con un 13.04%.

3. **Percepción del médico: Ni satisfecho ni insatisfecho dimensional**

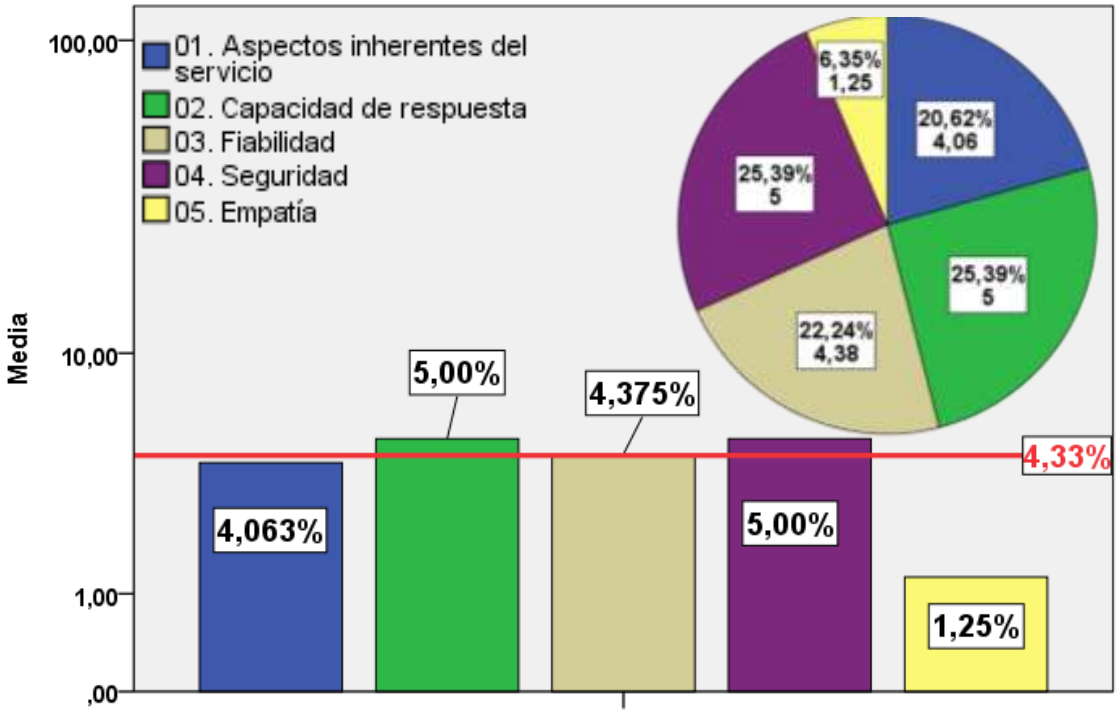


Figura 27. Ni satisfecho ni insatisfecho por dimensión - Médico

El personal médico se mostró en promedio ni satisfecho ni insatisfecho con el servicio del laboratorio clínico en un 4.33%, en la que destacan la capacidad de respuesta y seguridad con los puntajes más altos de 5.00%, seguido de los aspectos de fiabilidad (4.38%), aspectos inherentes del servicio (4.06%) y empatía (1.25%). Los aspectos de capacidad de respuesta y seguridad representan el 5.00%, mientras que los aspectos inherentes del servicio, fiabilidad y empatía representan el 3.66%.

4. Percepción del médico: Parcialmente insatisfecho dimensional

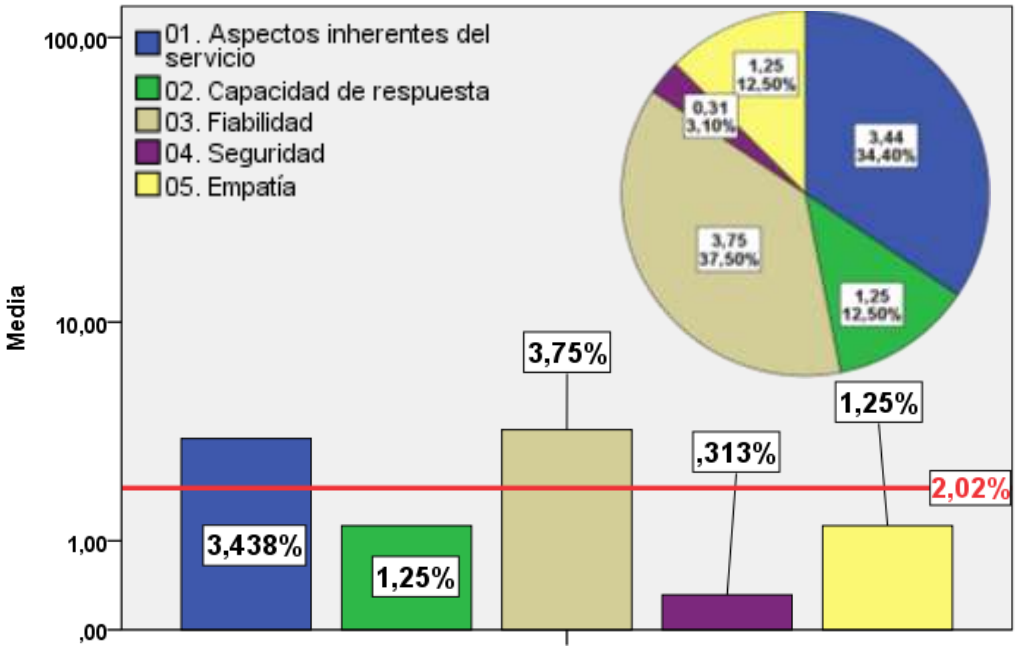


Figura 28. Parcialmente insatisfecho por dimensión - Médico

El 2.02% de la muestra analizada de personal médico se encontró en promedio parcialmente insatisfecho; representados por la fiabilidad en un 3.75%, aspectos inherentes del servicio con un 3.44%, capacidad de respuesta y empatía con un 1.25% y el 0.31% del aspecto de seguridad.

Considerando el grado de parcialmente insatisfecho como el 100%, Se encontró que la fiabilidad representa un 37.50%, seguido de aspectos inherentes del servicio con un 34.40%, capacidad de respuesta y empatía con un 12.50%, seguido de seguridad con un 3.10% de participación proporcional. Aspectos inherentes y fiabilidad son los que califican la mayor insatisfacción parcial con mayores oportunidades de mejora.

5. Percepción del médico: Totalmente insatisfecho dimensional

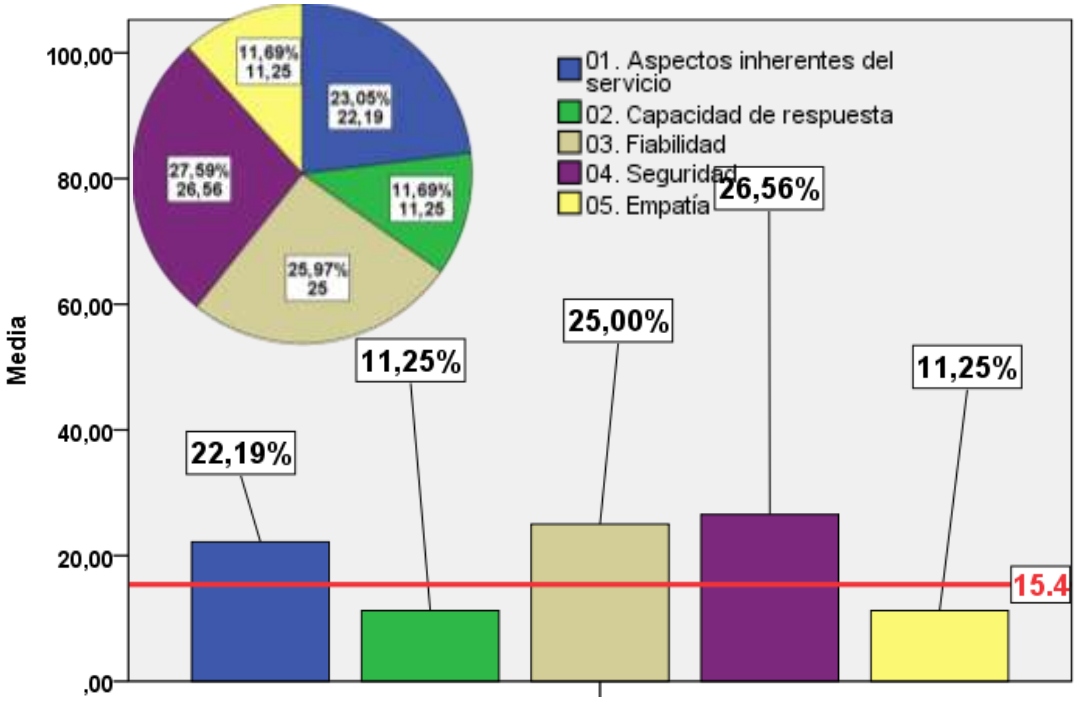


Figura 29. Totalmente insatisfecho por dimensión - Médico

El 15.40% representa en promedio el sector de totalmente insatisfecho del personal médico encuestado. El aspecto más insatisfecho totalmente corresponde a seguridad (26.56%), seguido de fiabilidad (25.00%), aspectos inherentes del servicio (22.19%), capacidad de respuesta y empatía con un porcentaje de 11.25%.

Considerando el grado de totalmente insatisfecho como el 100%, podemos precisar que la seguridad tuvo una participación del 27.59%, seguido de la fiabilidad con un 25.97%, aspectos inherentes del servicio con un 23.05%, seguidos de capacidad de respuesta y empatía con un 11.69% de participación proporcional.

4.1.2. Resultados de calidad percibida por el Paciente

Tabla 20. Resumen Estadístico descriptivo del paciente por ítem

Ítem	N	Media	Err. Típ. Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Varianza
01. Instalaciones físicas	340	4,2309	,06653	5,0000	5,00	1,22670	1,505
02. Personal capacitado	340	4,1000	,07940	5,0000	5,00	1,46402	2,143
03. Equipamiento del laboratorio	340	4,5882	,05426	5,0000	5,00	1,00052	1,001
04. Orden y limpieza	340	4,5353	,05249	5,0000	5,00	0,96789	0,937
05. Programación de exámenes	340	3,9265	,08609	5,0000	5,00	1,58734	2,520
06. Atención en ventanilla	340	3,8662	,08583	5,0000	5,00	1,58269	2,505
07. Toma de muestras	340	4,7706	,03903	5,0000	5,00	0,71973	0,518
08. Disponibilidad de resultados	340	4,2265	,05950	5,0000	5,00	1,09714	1,204
09. Atención de quejas y reclamos	340	3,1015	,09311	3,0000	5,00	1,71687	2,948
10. Procedimiento de atención	340	3,9471	,08171	5,0000	5,00	1,50667	2,270
11. Horario de atención	340	4,8294	,03474	5,0000	5,00	0,64058	0,410
12. No reprogramación de exámenes	340	4,9279	,02626	5,0000	5,00	0,48422	0,234
13. Respeto del orden de llegada	340	4,7588	,04650	5,0000	5,00	0,85742	0,735
14. Verificación de la orden de atención	340	4,8603	,03215	5,0000	5,00	0,59276	0,351
15. Absolución de dudas y/o preguntas	340	4,5456	,05515	5,0000	5,00	1,01688	1,034
16. Confiabilidad de la atención	340	4,5735	,05352	5,0000	5,00	0,98688	0,974
17. Trato del personal	340	4,6412	,05209	5,0000	5,00	0,96046	0,922
18. Predisposición del personal	340	4,5544	,05501	5,0000	5,00	1,01427	1,029
19. Claridad en la comunicación	340	4,5588	,05827	5,0000	5,00	1,07441	1,154
20. Orientación e información	340	4,2206	,06983	5,0000	5,00	1,28751	1,658
21. Atención del laboratorio	340	4,1838	,06285	5,0000	5,00	1,15886	1,343
N válido (según lista)	340						

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

En relación a los resultados de la encuesta a los pacientes que recibieron atención en el laboratorio clínico, se pudo evidenciar que los puntos de fortaleza lo constituyen la no reprogramación de los exámenes de laboratorio que sean de responsabilidad del propio laboratorio, ya que se presentan en escasa

cantidad y son atribuibles al propio paciente por aspectos tales como: personas del sexo femenino que se encuentran en su periodo de menstruación, que no tomaron en consideración las citas de los exámenes seriados, entre otros aspectos, con un puntaje de 4.93 de 5. Asimismo, la verificación de los exámenes de laboratorio por el personal de atención antes de proceder a su ejecución es importante realizarlo de forma minuciosa y diligente, valorado con un puntaje de 4.86 de 5. Por el lado de las oportunidades de mejora, debemos referir que se debe mejorar e implementar un sistema de quejas y reclamos que sea proactivo y diligente ya que el personal encuestado percibe que no lo es, con un puntaje de 3.10 de 5. También el aspecto de demora en la ventanilla de atención de las órdenes de programación de los exámenes genera un cuello de botella ya que el flujo de atención no es como el de toma de muestras porque existe un solo personal en ventanilla atendiendo a los pacientes, con un puntaje de 3.87 de 5.

4.1.2.1. Resultados del paciente por ítem agrupado por objetivos específicos

A continuación se presentan los resultados en detalle alineado a los objetivos específicos del estudio, para este caso del paciente que respondió nuestra encuesta.

Objetivo 1. Grado de calidad percibida por el paciente sobre los aspectos tangibles del servicio de atención del laboratorio clínico

Este objetivo específico comprende 04 ítems según el cuadro de operacionalización de variables referido, los cuales se presentan a continuación.

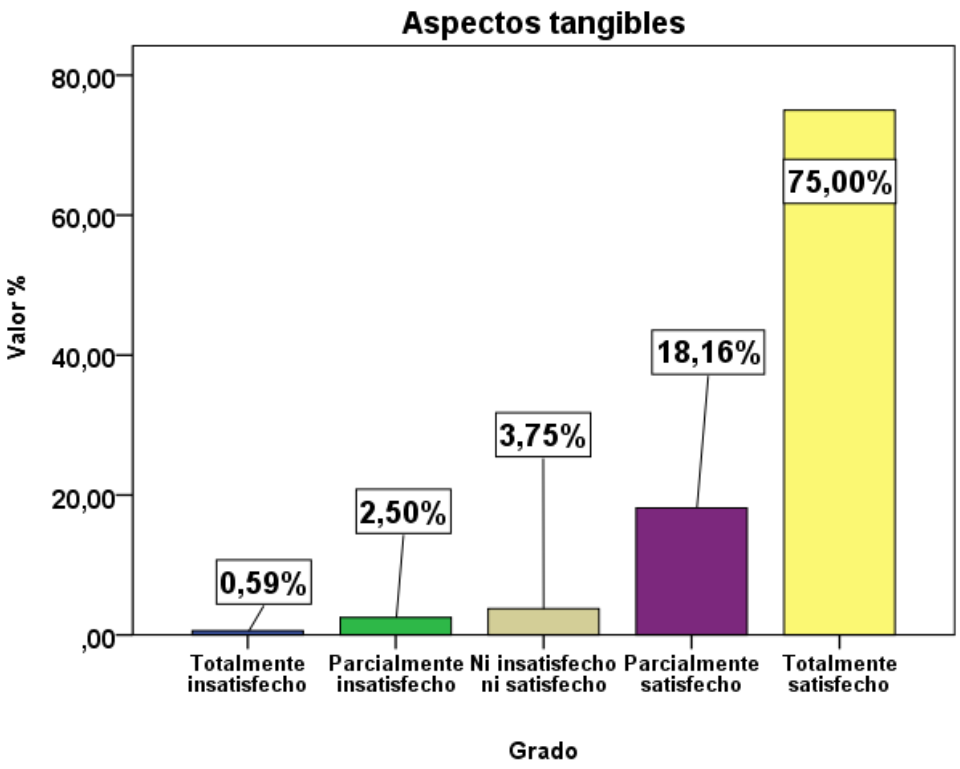


Figura 30. 1. Aspectos tangibles del servicio percibido por el paciente

Item 01. Instalaciones físicas

Tabla 21. Ítem 01. Instalaciones físicas

Grado	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Totalmente insatisfecho	2	,6	,6
Parcialmente insatisfecho	8	2,4	2,9
Ni insatisfecho, ni satisfecho	13	3,8	6,8
Parcialmente satisfecho	85	25,0	31,8
Totalmente satisfecho	232	68,2	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

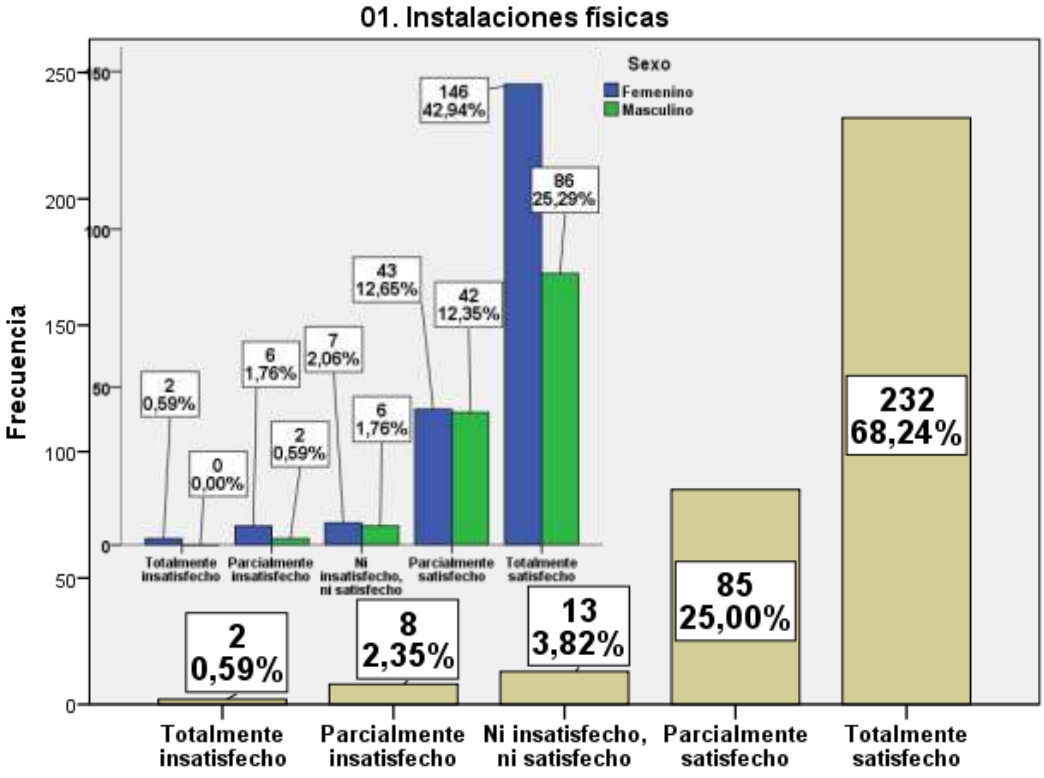


Figura 31. Ítem 01. Instalaciones físicas

El 68.24% (232) de pacientes encuestados manifestó sentirse totalmente satisfecho con las instalaciones físicas del laboratorio clínico donde recibieron la atención. Existe un mínimo porcentaje de 0.59% (2) que precisaron que no perciben satisfacción con las instalaciones físicas ya que no cubren sus expectativas de un laboratorio clínico. Se evidencia que un 25% (85) de pacientes refirió sentirse parcialmente satisfecho con las instalaciones del laboratorio, y que existen oportunidades de mejora por cubrir como privacidad de las pasarelas, señalizaciones, mejores condiciones físicas en general, entre otros. Existe un 3.82% (13) que refirió que no se encuentran satisfechos ni insatisfechos con dichas instalaciones y finalmente un 2.35% (8) que se encuentran parcialmente insatisfechos.

Item 02. Personal capacitado

Tabla 22. Ítem 02. Personal capacitado

Grado	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Totalmente insatisfecho	4	1,2	1,2
Parcialmente insatisfecho	20	5,9	7,1
Ni insatisfecho, ni satisfecho	20	5,9	12,9
Parcialmente satisfecho	63	18,5	31,5
Totalmente satisfecho	233	68,5	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

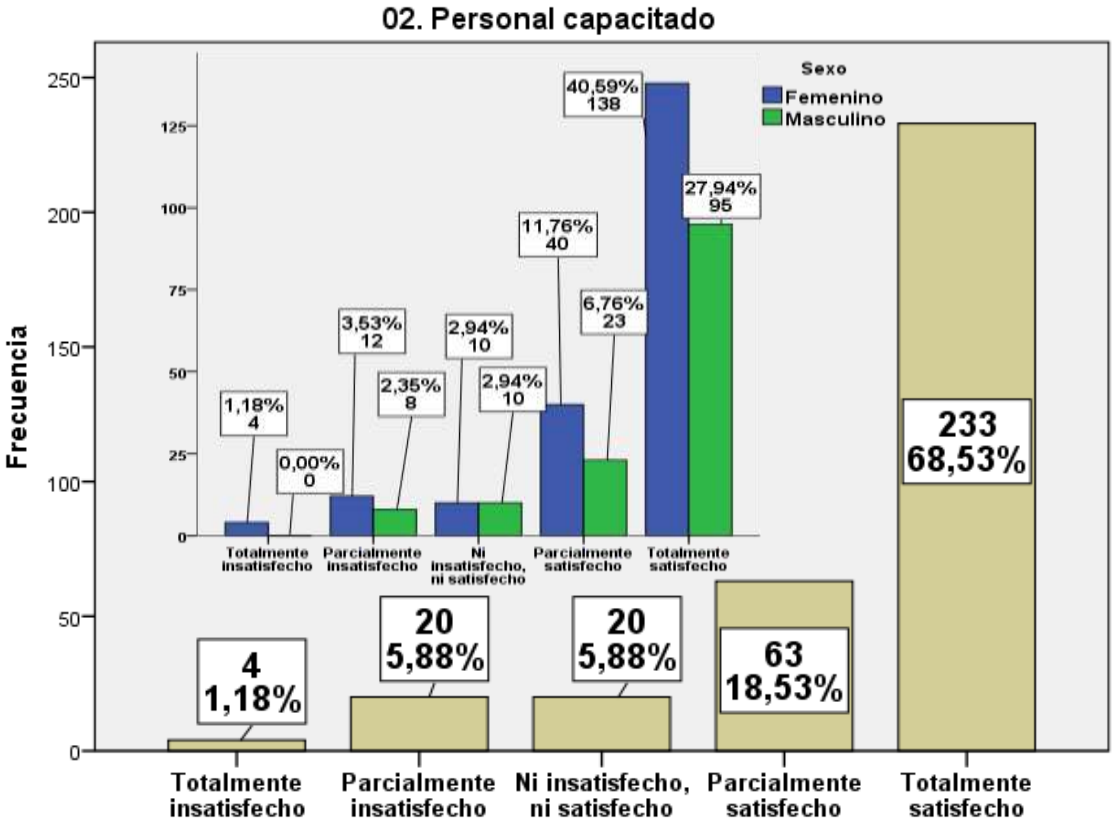


Figura 32. Ítem 02. Personal capacitado

El 68.53% (233) de pacientes participantes precisó sentirse totalmente satisfecho con el personal de laboratorio que le atendió, asimismo existe un 1.18% (4) que manifestó sentirse totalmente insatisfecho con el personal de atención. Un 18.53% (63) indicó encontrarse parcialmente satisfecho con el personal del laboratorio; mientras que un 5.88% (20) manifestaron sentirse parcialmente insatisfechos y de manera similar otro grupo que no están ni satisfechos ni satisfechos con la atención del personal de laboratorio. El reto es lograr que el 30% insatisfecho en alguna medida se sienta totalmente satisfecho.

Item 03. Equipamiento del laboratorio

Tabla 23. Ítem 03. Equipamiento del laboratorio

Grado	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Totalmente insatisfecho	2	,6	,6
Parcialmente insatisfecho	4	1,2	1,8
Ni insatisfecho, ni satisfecho	8	2,4	4,1
Parcialmente satisfecho	42	12,4	16,5
Totalmente satisfecho	284	83,5	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

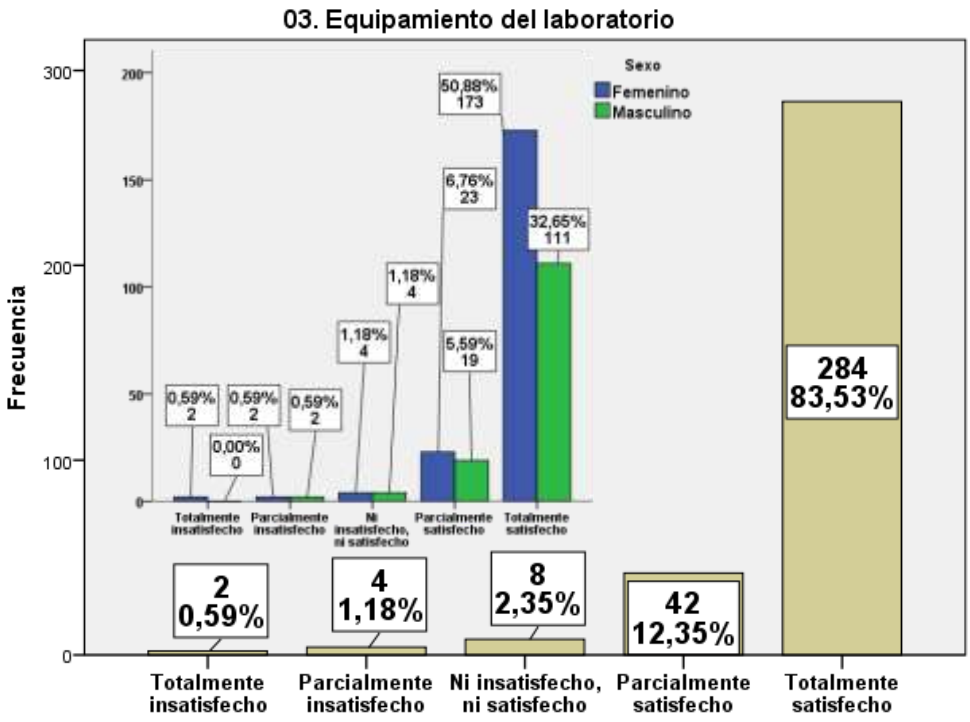


Figura 33. Ítem 03. Equipamiento del laboratorio

El 83.53% (284) de pacientes participantes precisó sentirse totalmente satisfecho con el equipamiento del laboratorio clínico, un 0.59% (2) refirió sentirse totalmente insatisfecho con el equipamiento ya que no cuentan con todo el equipamiento necesario según su opinión; existe un 12.35% (42) que manifestaron encontrarse parcialmente satisfechos con este aspecto, mientras que un 2.35% (8) no se encuentran satisfechos ni insatisfechos con el grado de equipamiento del laboratorio; finalmente un 1.18% (4) se encontró más insatisfecho que satisfecho con dicho equipamiento. El equipamiento básico lo percibe a simple vista el paciente, en la medida que no se generen alteraciones o demoras en su atención; de presentarse alguna anomalía el paciente podría asociarlo a equipamiento inadecuado del laboratorio clínico.

Item 04. Orden y limpieza

Tabla 24. Ítem 04. Orden y limpieza

Grado	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Parcialmente insatisfecho	2	,6	,6
Ni insatisfecho, ni satisfecho	10	2,9	3,5
Parcialmente satisfecho	57	16,8	20,3
Totalmente satisfecho	271	79,7	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

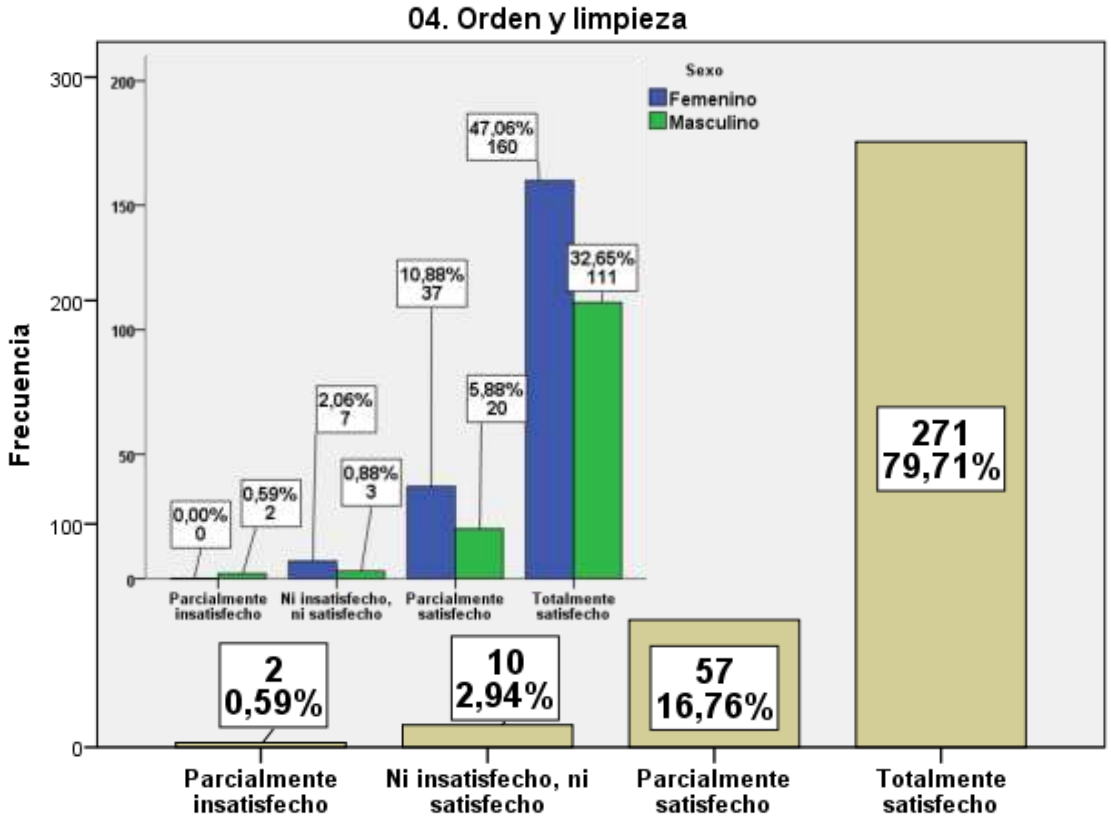


Figura 34. Ítem 04. Orden y limpieza

El 79.71% (271) de pacientes consideró sentirse totalmente satisfecho con el grado de orden y limpieza

percibidos, tan solo un 0.59% (2) consideró que no existe un grado de orden y limpieza totalmente adecuados, mientras que un 16.76% (57) precisó que se encuentran parcialmente satisfechos con dicho aspecto existiendo oportunidades de mejora. Finalmente un 2.94% (10) manifestó que no se encuentran satisfechos ni insatisfechos con el grado de orden y limpieza de dichas instalaciones del laboratorio.

Objetivo 2. Grado de calidad percibida por el paciente sobre la capacidad de respuesta del servicio de atención del laboratorio clínico

El presente objetivo específico comprende 05 ítems según el cuadro de operacionalización de variables referido, los cuales se presentan inmediatamente.

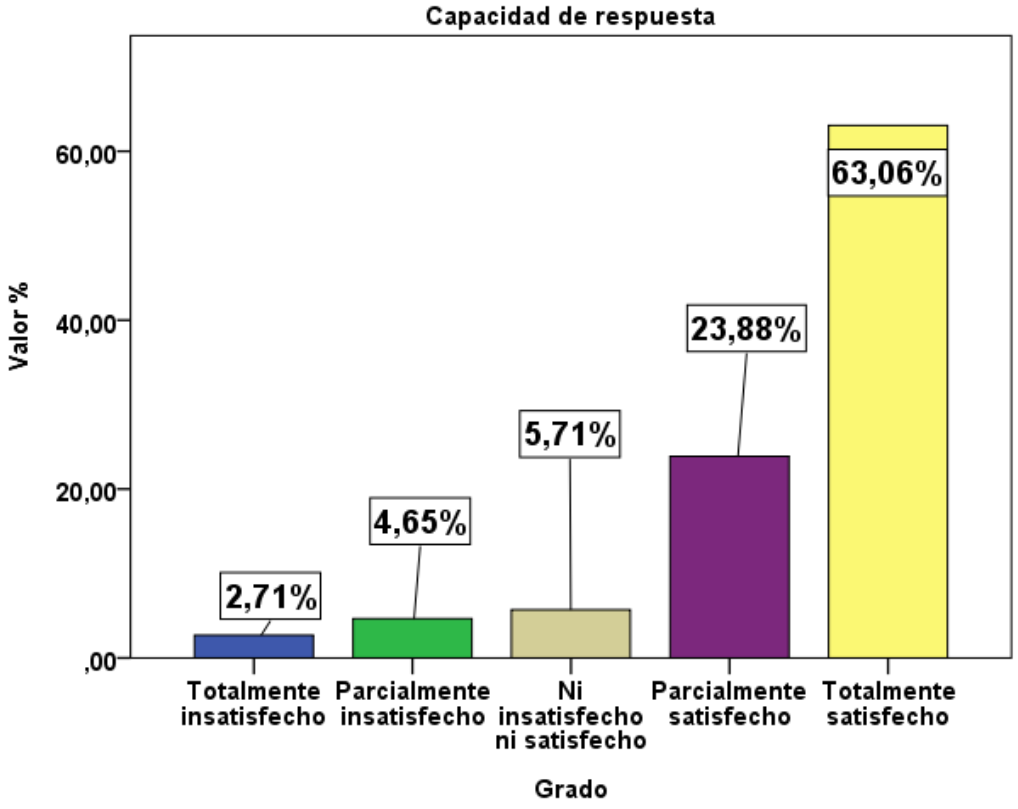


Figura 35. 2. Capacidad de respuesta del servicio percibido por el paciente

Item 05. Programación de exámenes

Tabla 25. Ítem 05. Programación de exámenes

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	12	3,5	3,5
Parcialmente insatisfecho	21	6,2	9,7
Ni insatisfecho, ni satisfecho	19	5,6	15,3
Parcialmente satisfecho	72	21,2	36,5
Totalmente satisfecho	216	63,5	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

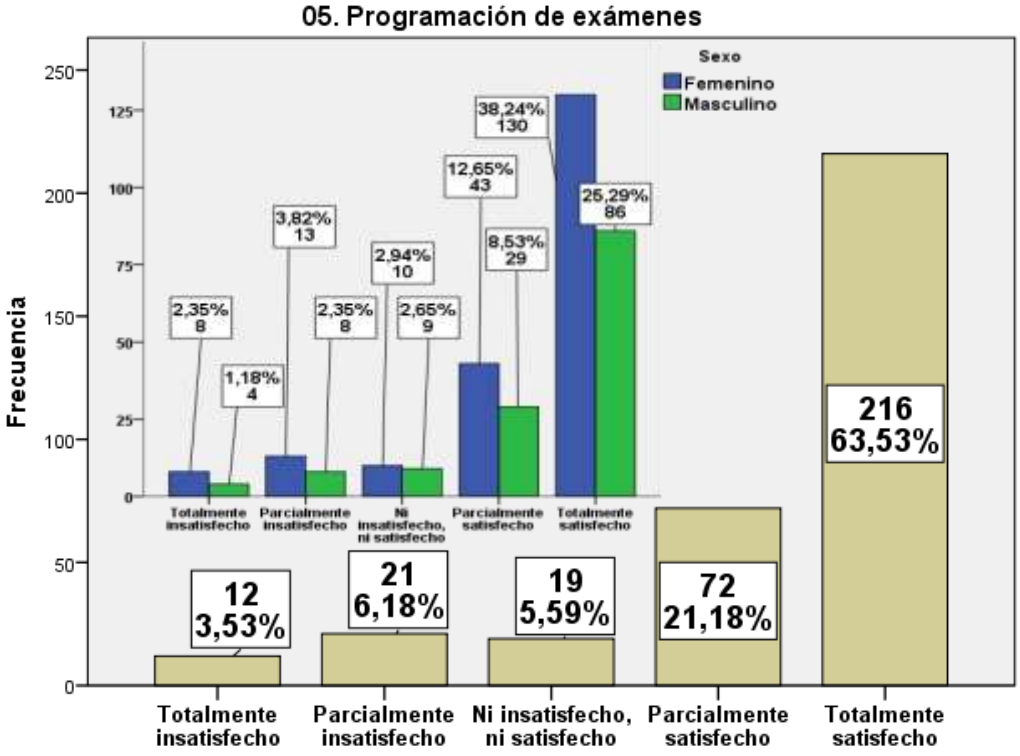


Figura 36. Ítem 05. Programación de exámenes

El 63.53% (216) de pacientes consideró sentirse totalmente satisfecho con la programación de exámenes generado, un 3.53% (12) refirió sentirse totalmente insatisfecho con este aspecto. Asimismo un 21.18% (72) refirió sentirse parcialmente satisfecho con este aspecto, siendo un 5.59% (19) indiferente al grado de programación de exámenes. Asimismo un 6.18% (21) se mostró parcialmente insatisfecho con este aspecto. El reto mayor lo constituye pasar el aspecto de parcialmente satisfecho a totalmente satisfecho. El paciente espera que dicha programación sea adecuada y oportuna, de tal manera que para cuando pase su consulta médica los resultados se encuentren disponibles.

Item 06. Atención en ventanilla

Tabla 26. Ítem 06. Atención en ventanilla

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	13	3,8	3,8
Parcialmente insatisfecho	21	6,2	10,0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	16	4,7	14,7
Parcialmente satisfecho	85	25,0	39,7
Totalmente satisfecho	205	60,3	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

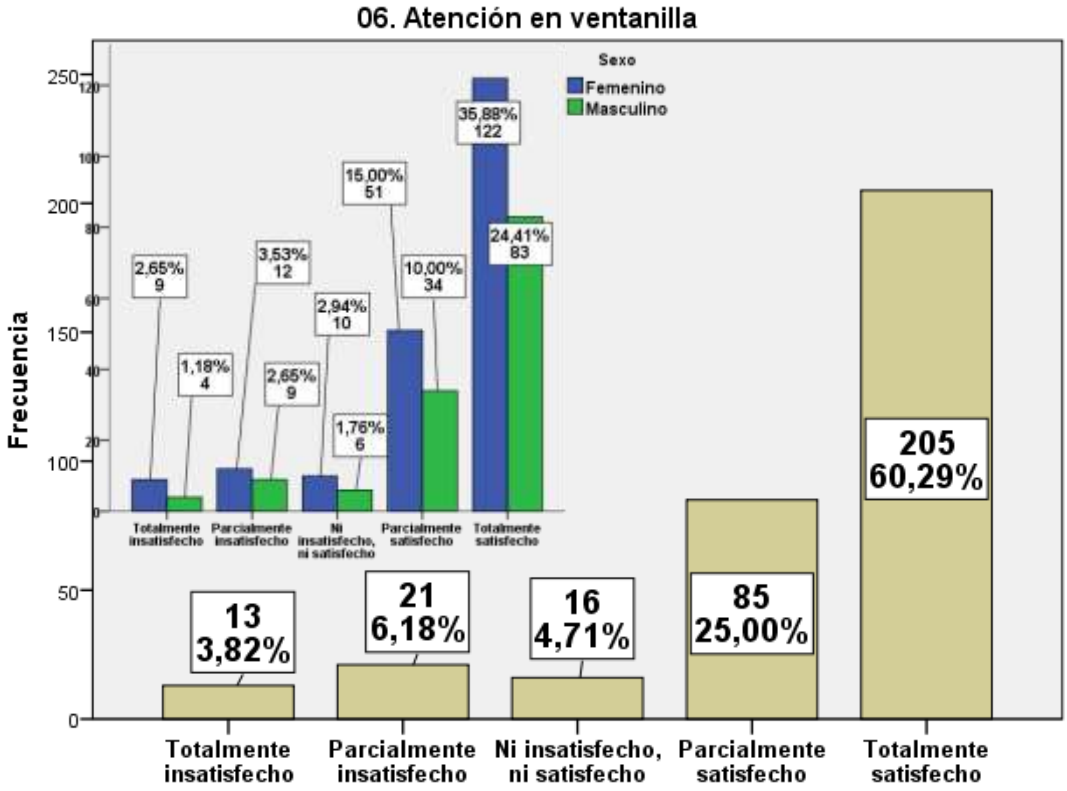


Figura 37. Ítem 06. Atención en ventanilla

El 60.29% (205) de pacientes encuestados refirió sentirse totalmente satisfecho con la atención en ventanilla, mientras que un 3.82% (13) mostraron su total insatisfacción con el grado de atención recibida en ventanilla. Existe un 25% (85) que refirió sentirse parcialmente satisfecho con la atención en ventanilla, un 4.715 (16) se mostró indiferente y un 6.18% (21) se mostró parcialmente insatisfecho con la atención en ventanilla por la demora debido a la cola excesiva que se evidenció y el cuello de botella generado por el único personal de atención habilitado.

Item 07. Toma de muestras

Tabla 27. Ítem 07. Toma de muestras

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Parcialmente insatisfecho	1	,3	,3
Ni insatisfecho, ni satisfecho	5	1,5	1,8
Parcialmente satisfecho	28	8,2	10,0
Totalmente satisfecho	306	90,0	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

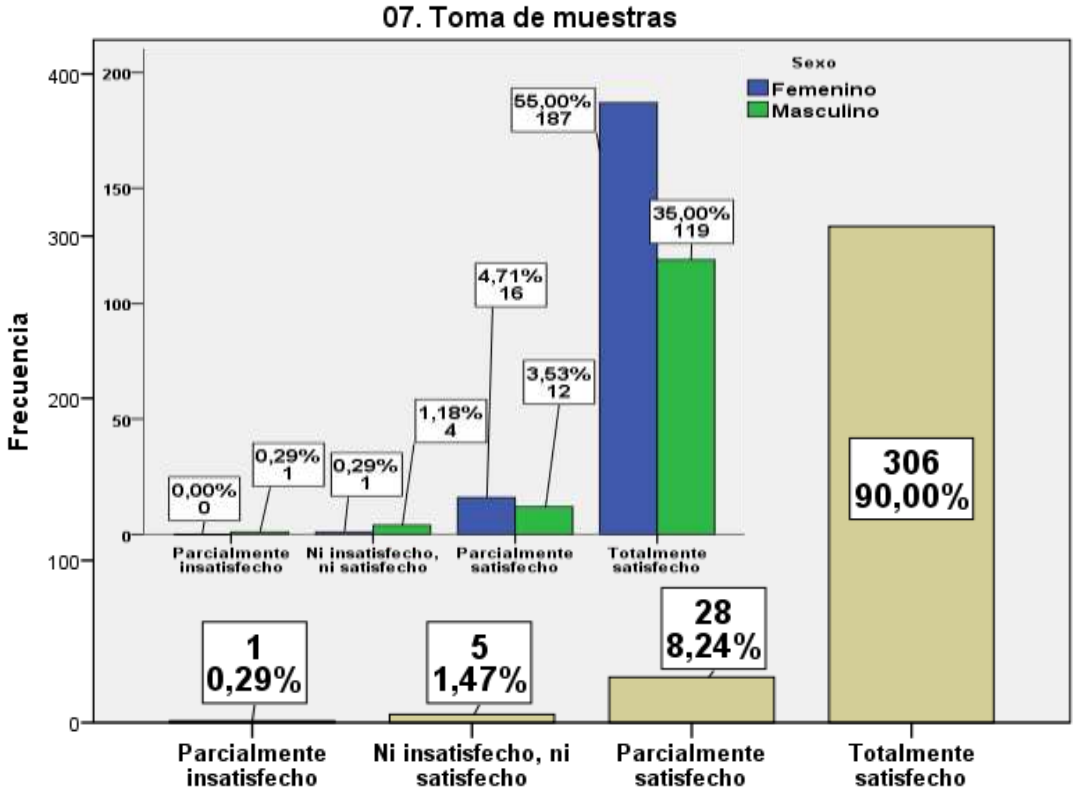


Figura 38. Ítem 07. Toma de muestras

El 90% (306) de pacientes refirió que se siente totalmente satisfecho con la toma de muestras realizada, existe un 0.29% (1) que se encuentra parcialmente

insatisfecho y un 1.47% (5) se mostró indiferente y un 8.24% (28) refiere sentirse parcialmente satisfecho con este aspecto. El reto es aplicar medidas para que el paciente parcialmente satisfecho se sienta totalmente satisfecho con la toma de muestras efectivizada.

Item 08. Disponibilidad de resultados

Tabla 28. Ítem 08. Disponibilidad de resultados

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	,3	,3
Parcialmente insatisfecho	3	,9	1,2
Ni insatisfecho, ni satisfecho	7	2,1	3,2
Parcialmente satisfecho	110	32,4	35,6
Totalmente satisfecho	219	64,4	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

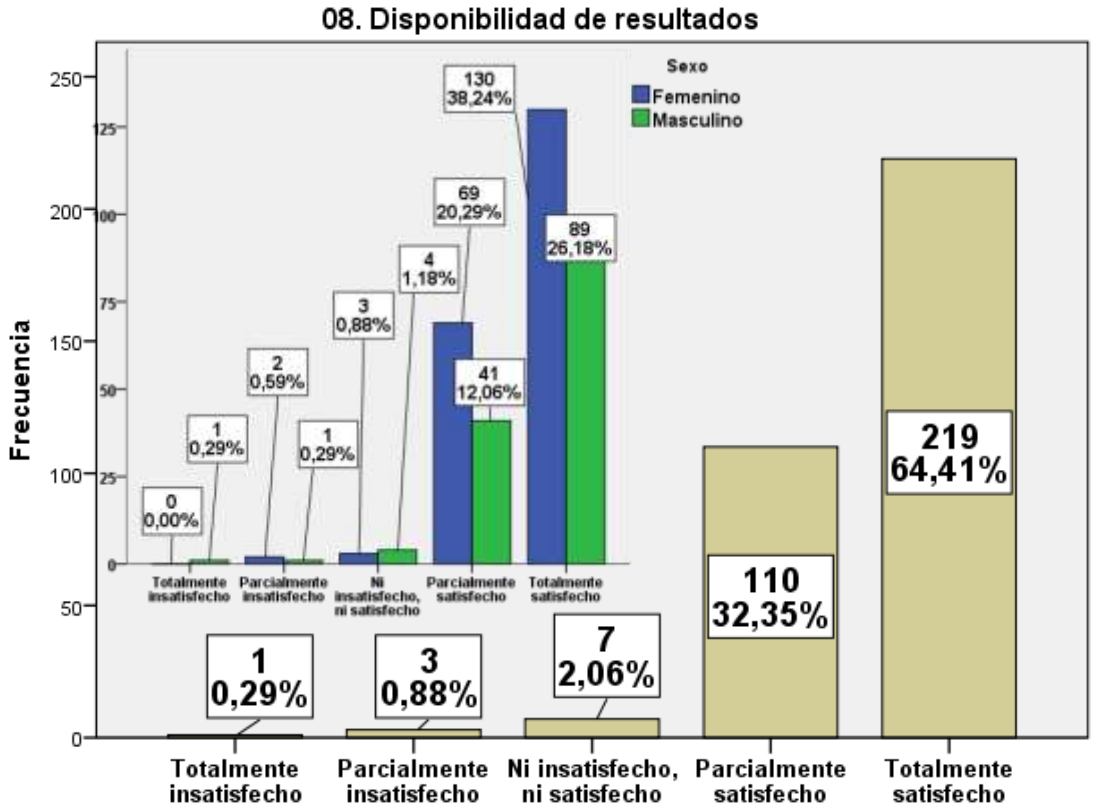


Figura 39. Ítem 08. Disponibilidad de resultados

El 64.41% (219) de pacientes refirió que se siente totalmente satisfecho con el grado de disponibilidad de resultados del laboratorio evidenciado por los pacientes, mientras que un 0.29% (1) precisaron su total insatisfacción con este aspecto. Un 32.25% (110) refirió sentirse parcialmente satisfecho con la disponibilidad de los resultados y un 2.06% (7) se mostraron indiferentes con este aspecto y un 0.88% (3) consideró sentirse parcialmente insatisfecho con la disponibilidad de los resultados de laboratorio.

Item 09. Atención de quejas y reclamos

Tabla 29. Ítem 09. Atención de quejas y reclamos

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	20	5,9	5,9
Parcialmente insatisfecho	33	9,7	15,6
Ni insatisfecho, ni satisfecho	50	14,7	30,3
Parcialmente satisfecho	111	32,6	62,9
Totalmente satisfecho	126	37,1	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

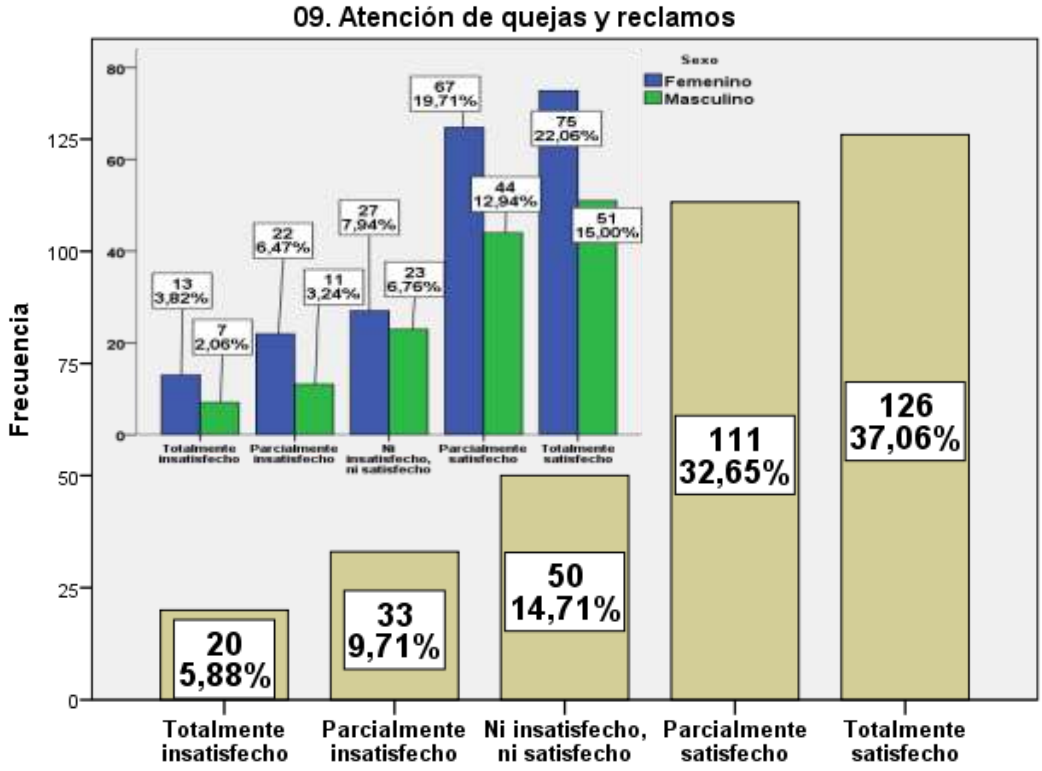


Figura 40. Ítem 09. Atención de quejas y reclamos

El 37.06% (126) de pacientes refirió sentirse totalmente satisfecho con el sistema de quejas y reclamos establecido por el laboratorio para ser atendido. Un 5.88% (20)

refirió que se encuentra totalmente insatisfecho con la atención de quejas y reclamos establecido. Un 32.65% (111) precisó que se encuentra parcialmente satisfecho con el sistema de quejas y reclamos establecidos y un 14.71% (50) se mostró indiferente, mientras que un 9.71% (33) precisó que se encuentra parcialmente insatisfecho con el mecanismo de quejas y reclamos establecido.

Objetivo 3. Grado de calidad percibida por el paciente sobre la fiabilidad del servicio de atención del laboratorio clínico

Este objetivo específico comprende 03 ítems según el cuadro de operacionalización de variables referido, los cuales se presentan a continuación.

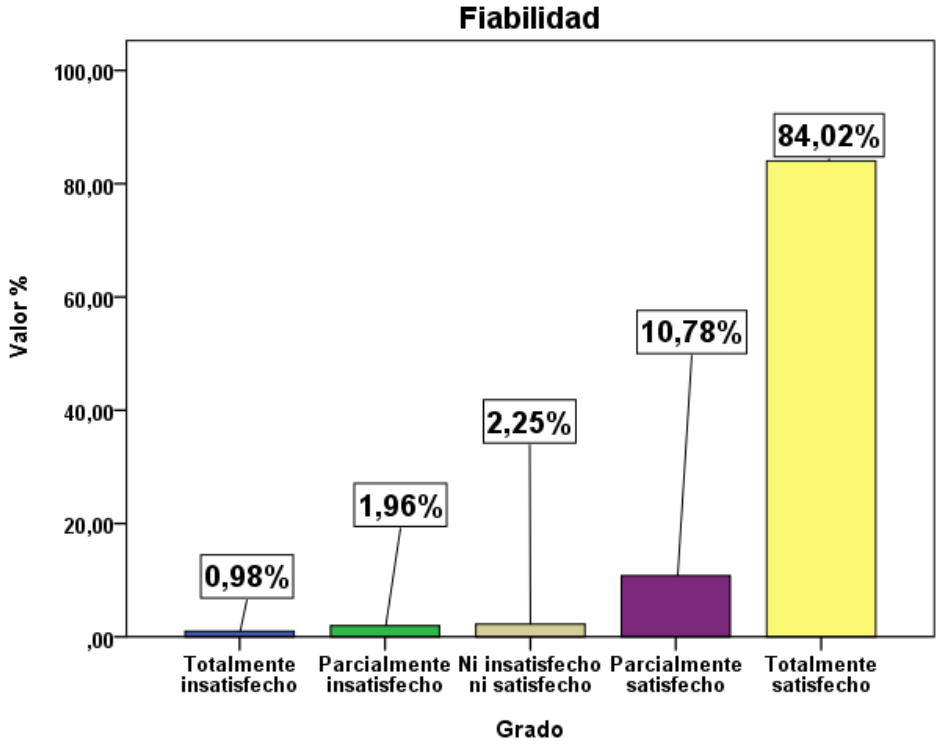


Figura 41. 3. Fiabilidad del servicio percibido por el paciente

Item 10. Procedimiento de atención

Tabla 30. Ítem 10. Procedimiento de atención

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	10	2,9	2,9
Parcialmente insatisfecho	17	5,0	7,9
Ni insatisfecho, ni satisfecho	17	5,0	12,9
Parcialmente satisfecho	86	25,3	38,2
Totalmente satisfecho	210	61,8	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

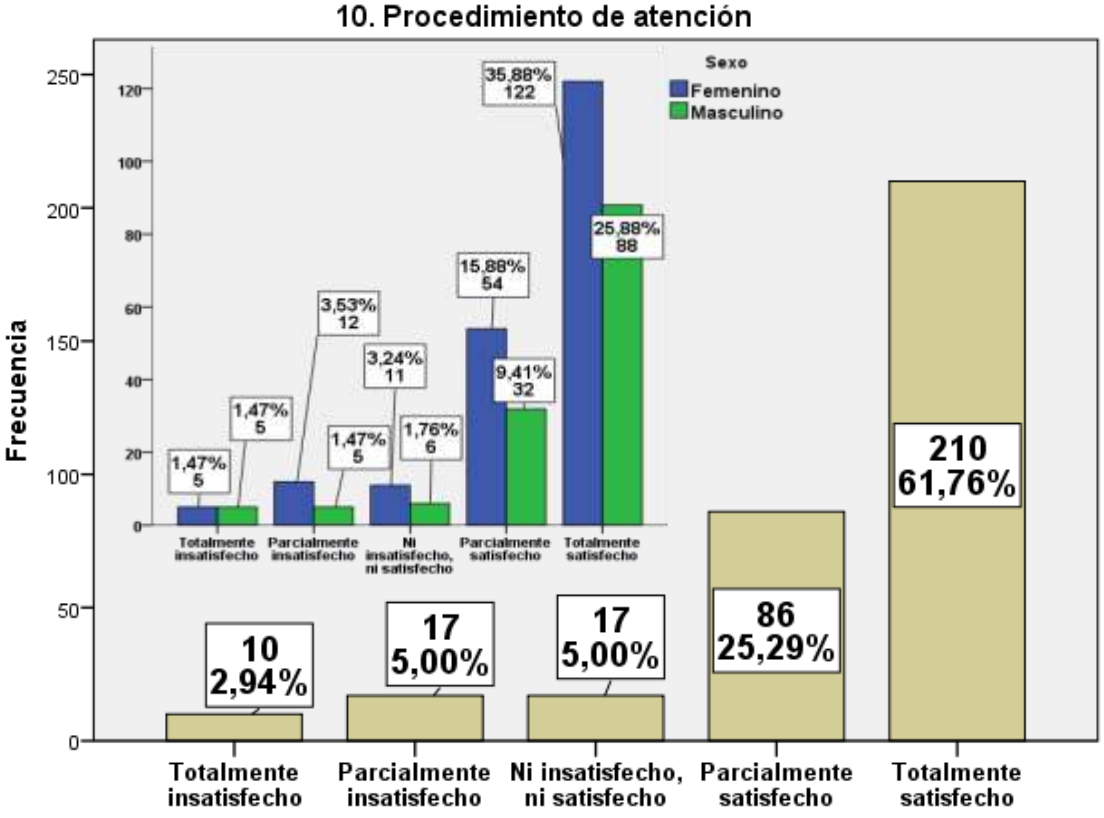


Figura 42. Ítem 10. Procedimiento de atención

El 61.76% (210) de pacientes refirió que se encuentra totalmente satisfecho con el procedimiento de atención realizado durante la atención recibida. Asimismo, el 25.29% (86) refirió que se encuentra parcialmente satisfecho con este factor y un 5% (17) refirió que no se encuentra satisfecho ni insatisfecho con este aspecto y un grupo similar se encontró parcialmente insatisfecho con este rubro. Finalmente un 2.94% (10) refirió sentirse totalmente insatisfecho con el procedimiento de atención establecido.

Item 11. Disponibilidad de resultados

Tabla 31. Ítem 11. Horario de atención

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Parcialmente insatisfecho	2	,6	,6
Ni insatisfecho, ni satisfecho	2	,6	1,2
Parcialmente satisfecho	21	6,2	7,4
Totalmente satisfecho	315	92,6	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

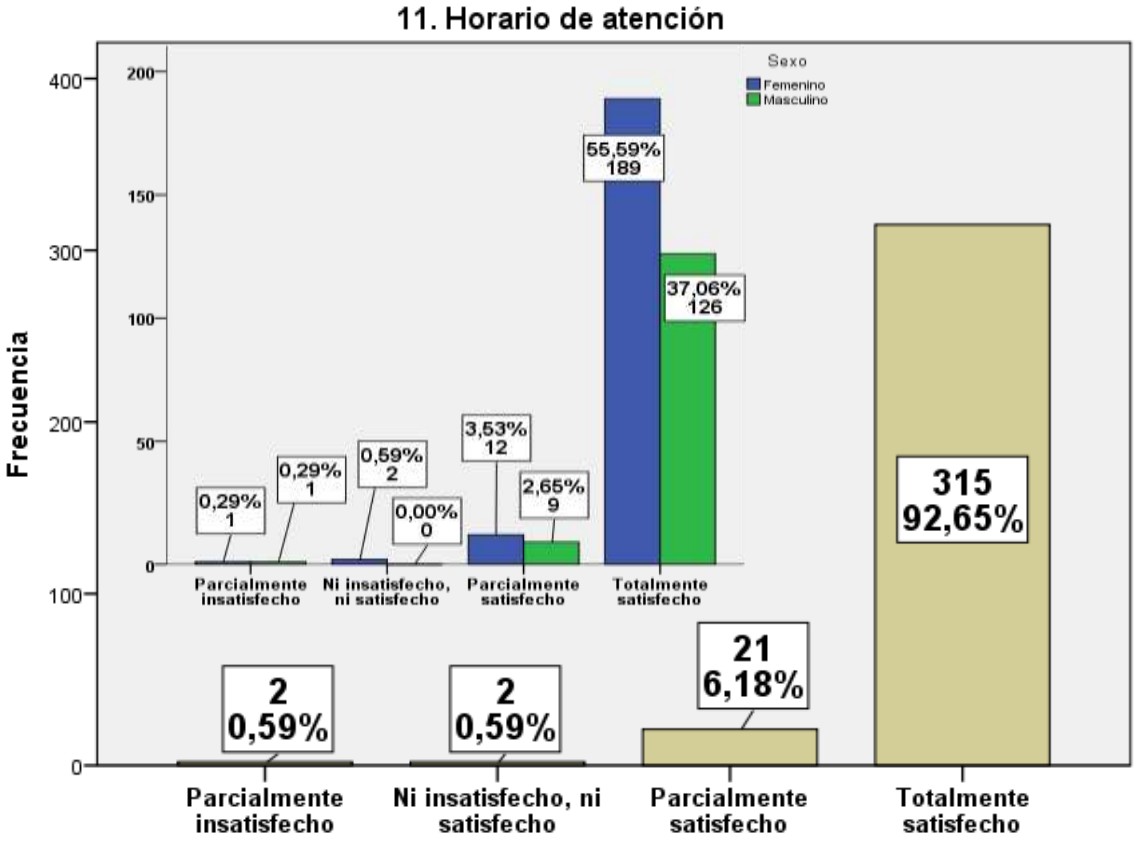


Figura 43. Ítem 11. Horario de atención

El 92.65% (315) de pacientes refirió que se encuentra totalmente satisfecho con el horario de atención del laboratorio clínico, mientras que un 0.59% (2) refirió no sentirse satisfecho con este aspecto. Asimismo un 6.18% (21) precisó que se encuentran parcialmente satisfechos con este aspecto y un 0.59% (2) refirieron encontrarse ni satisfechos ni insatisfechos con este aspecto.

El horario de atención es clave para la gran mayoría de pacientes por cuanto no debe interferir con sus ocupaciones individuales ya que la gran mayoría es personal que labora en alguna empresa o institución.

Item 12. No reprogramación de exámenes

Tabla 32. Ítem 12. No reprogramación de exámenes

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Parcialmente insatisfecho	1	,3	,3
Ni insatisfecho, ni satisfecho	4	1,2	1,5
Parcialmente satisfecho	3	,9	2,4
Totalmente satisfecho	332	97,6	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

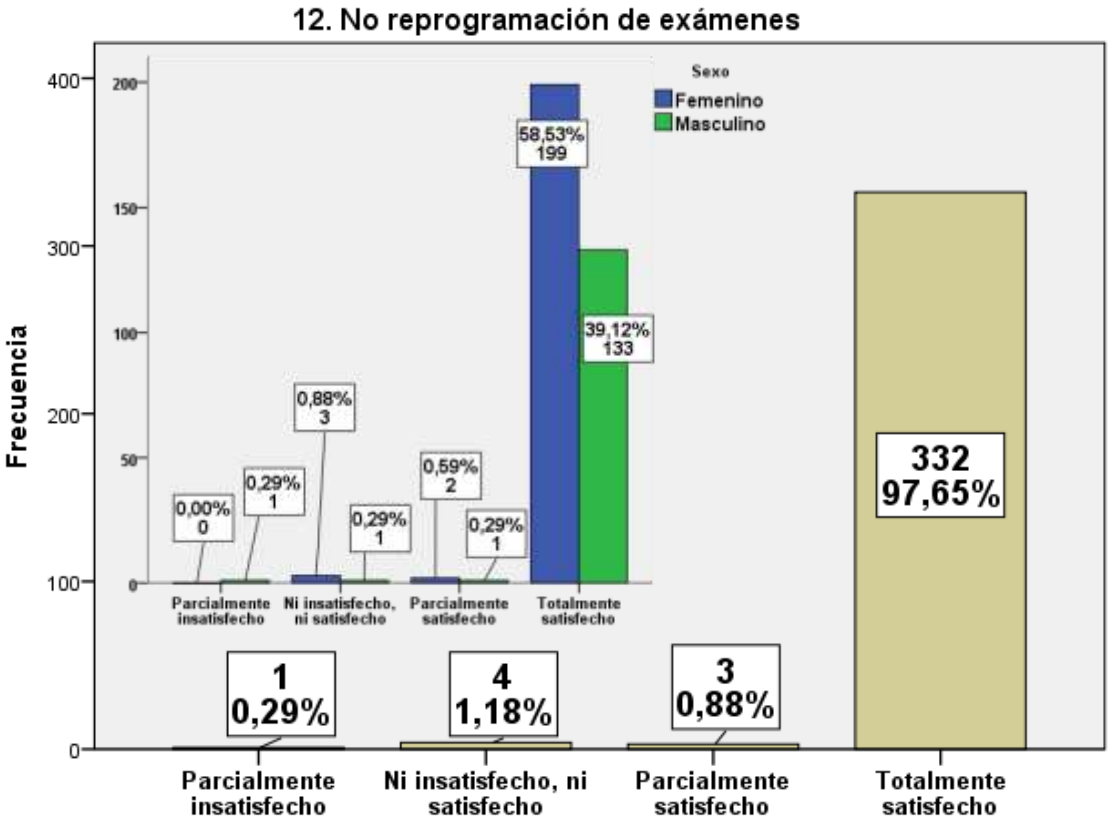


Figura 44. Ítem 12. No reprogramación de exámenes

El 97.65% (332) de pacientes refirió sentirse totalmente satisfecho con la no reprogramación de exámenes asociados a responsabilidad directa del laboratorio, mientras que un 0.29% (1) precisaron que si se debe a una responsabilidad directa del laboratorio. Asimismo, un 0.88% (3) refirió que se siente parcialmente satisfecho con este aspecto y un 1.18% (4) se siente ni satisfecho ni insatisfecho con este aspecto. Hay que considerar que existen aspectos de reprogramación que se deben a aspectos de responsabilidad del propio paciente como el caso de los exámenes seriados o en el caso de las mujeres que se encuentren en periodo menstrual, ello obliga a repetirse los exámenes cuando el paciente presenta estas situaciones que son ajenas al laboratorio y no fue contemplado por el propio paciente.

Objetivo 4. Grado de calidad percibida por el paciente sobre la seguridad del servicio de atención del laboratorio clínico

Este objetivo específico comprende 04 ítems según el cuadro de operacionalización de variables referido, los cuales se presentan a continuación.

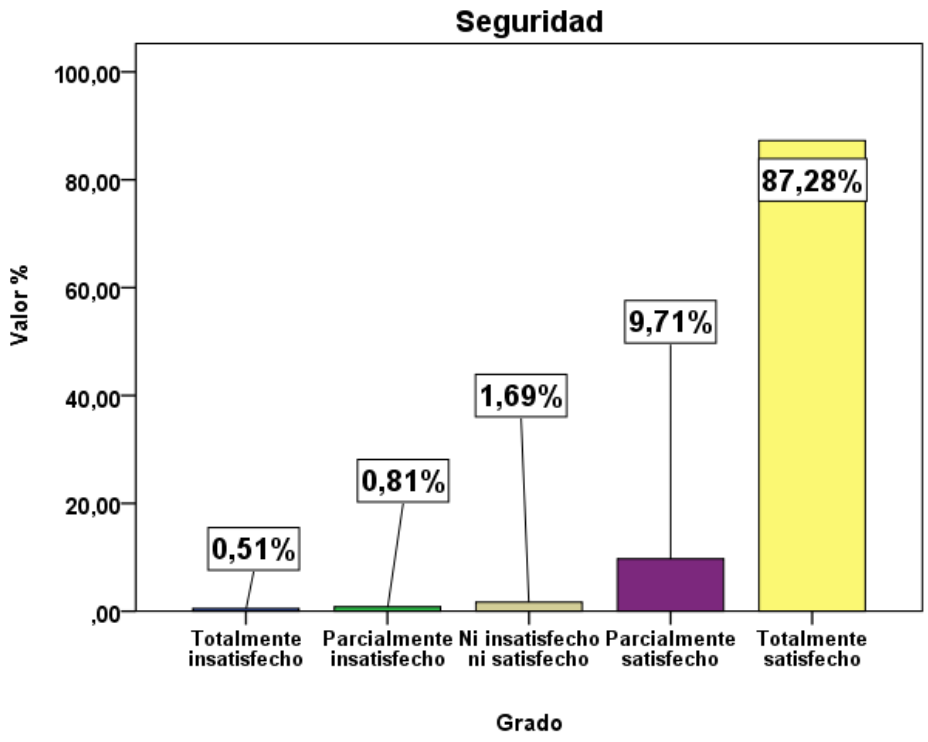


Figura 45. 4. Seguridad del servicio percibido por el paciente

Item 13. Respeto del orden de llegada

Tabla 33. Ítem 13. Respeto del orden de llegada

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	3	,9	,9
Parcialmente insatisfecho	3	,9	1,8
Ni insatisfecho, ni satisfecho	5	1,5	3,2
Parcialmente satisfecho	18	5,3	8,5
Totalmente satisfecho	311	91,5	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

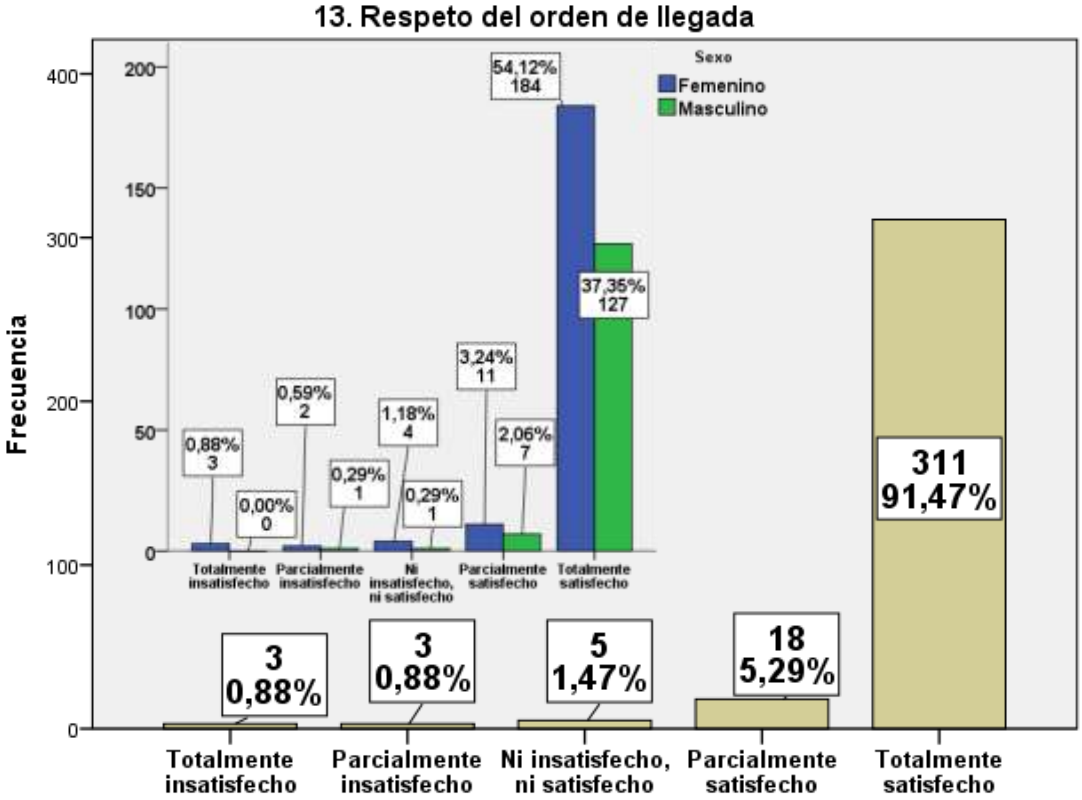


Figura 46. Ítem 13. Respeto del orden de llegada

El 91.47% (311) de pacientes encuestados refirió que se siente totalmente satisfecho con el respeto evidenciado al orden de la llegada a la atención del laboratorio, en tanto que un 0.88% (3) refirió que se encuentra totalmente insatisfecho con este aspecto y un 5.29% (18) precisó que se encontró parcialmente satisfecho con este aspecto y un 1.47% (5) refirió indiferencia al respecto, mientras que un 0.88% (3) precisó que se encuentra parcialmente insatisfecho con este rubro.

Item 14. Verificación de la orden de atención

Tabla 34. Ítem 14. Verificación de la orden de atención

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	,3	,3
Ni insatisfecho, ni satisfecho	3	,9	1,2
Parcialmente satisfecho	16	4,7	5,9
Totalmente satisfecho	320	94,1	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

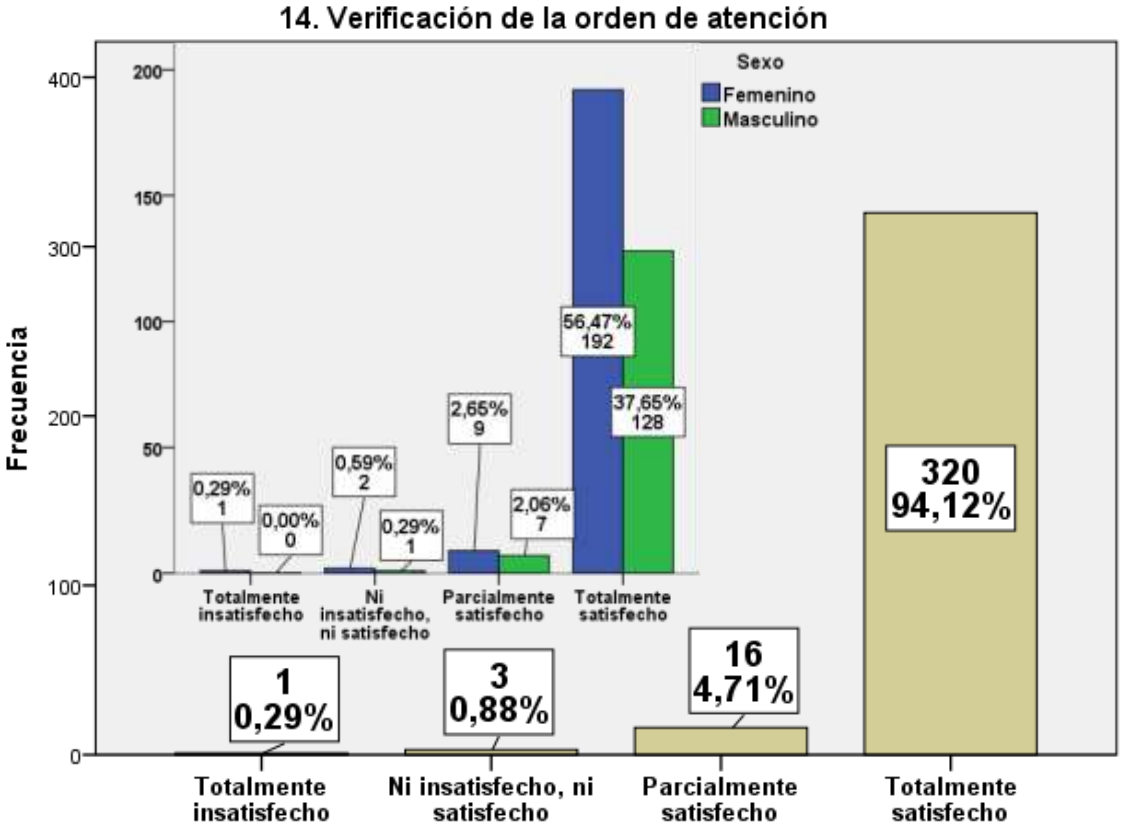


Figura 47. Ítem 14. Verificación de la orden de atención

El 94.12% (320) de pacientes encuestados refirió que se encuentran totalmente satisfechos con la verificación

de la orden de atención realizada por el personal del laboratorio durante su atención, en tanto que un 0.29% (1) refirió no encontrarse satisfecho con este aspecto. Asimismo, un 4.71% (16) refirió sentirse parcialmente satisfecho y un 0.88% (3) precisó que no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con este aspecto.

Item 15. Absolución de dudas y/o preguntas

Tabla 35. Ítem 15. Absolución de dudas y/o preguntas

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	2	,6	,6
Parcialmente insatisfecho	4	1,2	1,8
Ni insatisfecho, ni satisfecho	7	2,1	3,8
Parcialmente satisfecho	51	15,0	18,8
Totalmente satisfecho	276	81,2	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

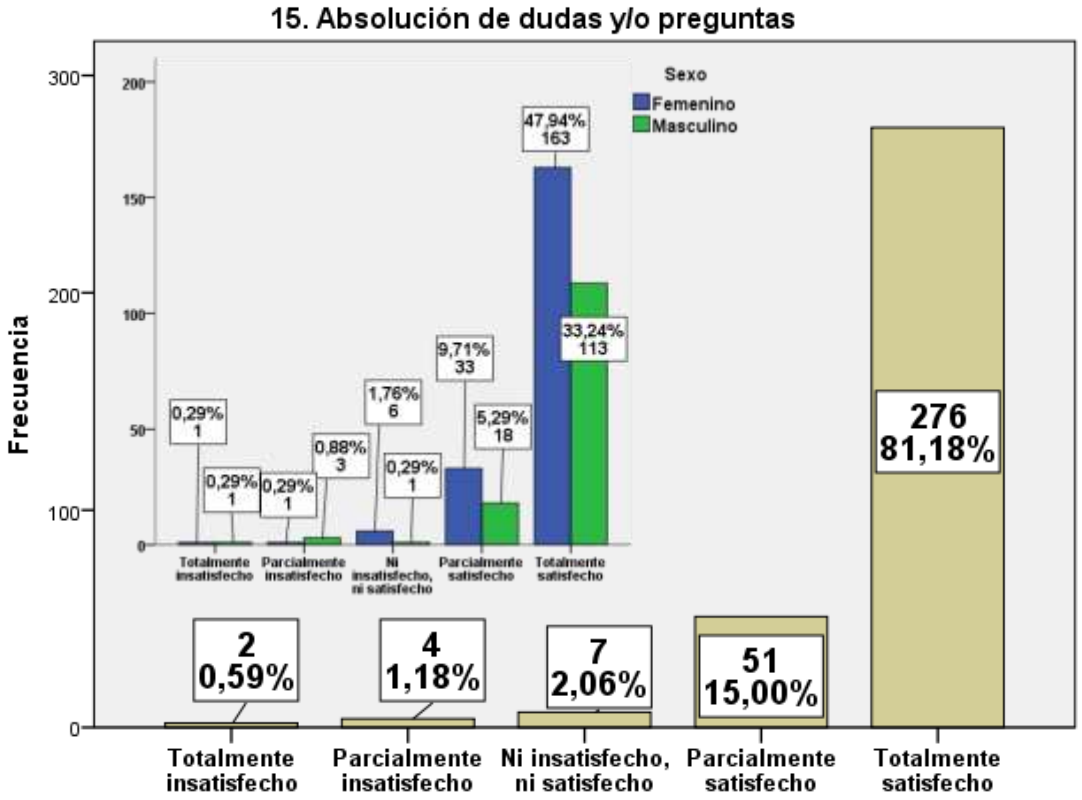


Figura 48. Ítem 15. Absolución de dudas y/o preguntas

El 81.18% (276) de pacientes encuestados manifestó sentirse totalmente satisfecho con la absolución de dudas y/o preguntas de aclaración recibidas por el personal del laboratorio durante la atención. Asimismo un 0.59% (2) refirió sentirse totalmente insatisfecho con el grado de absolución de dudas y/o preguntas recibidas por el personal de laboratorio que le atendió. También se puede observar que un 15% (51) refirió encontrarse parcialmente satisfecho con el grado de absolución y un 2.06% (7) refirió indiferencia al respecto y un 1.18% (4) precisaron sentirse parcialmente insatisfechos con este aspecto.

Item 16. Confiabilidad de la atención

Tabla 36. Ítem 16. Confiabilidad de la atención

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	,3	,3
Parcialmente insatisfecho	4	1,2	1,5
Ni insatisfecho, ni satisfecho	8	2,4	3,8
Parcialmente satisfecho	47	13,8	17,6
Totalmente satisfecho	280	82,4	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

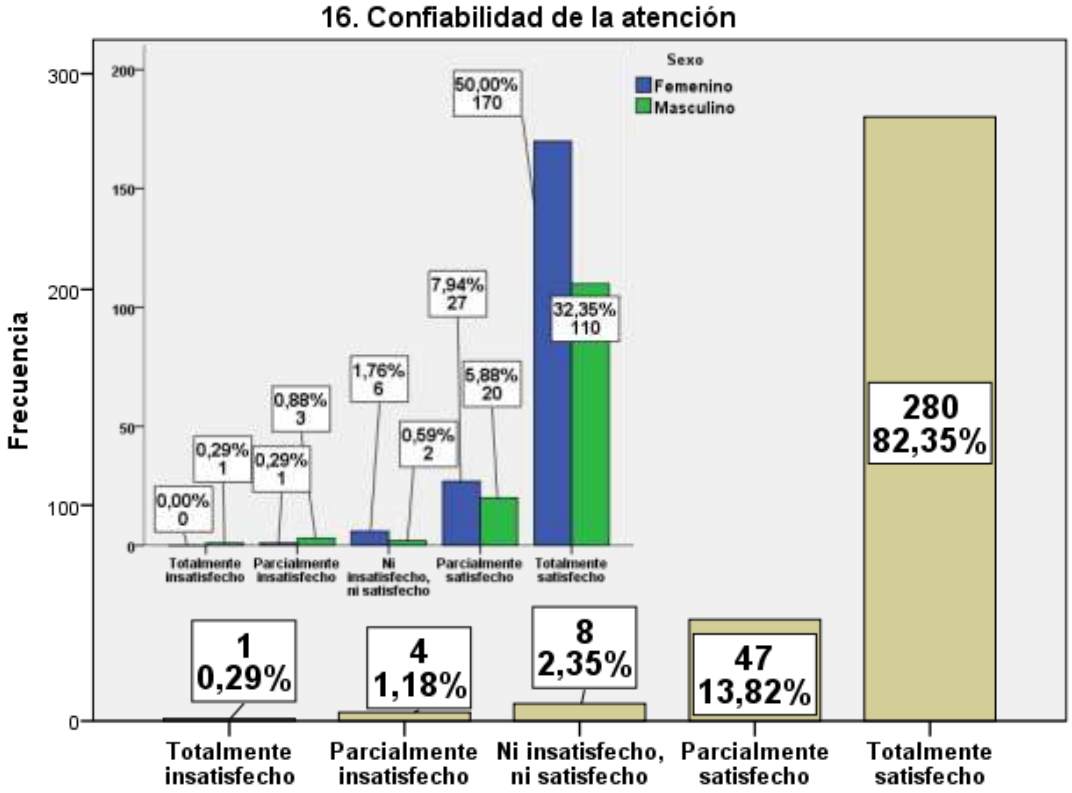


Figura 49. Ítem 16. Confiabilidad de la atención

El 82.35% (280) de pacientes encuestados refirió que se siente totalmente satisfecho con la confiabilidad de la atención, es decir, están convencidos de la confiabilidad de la atención que han percibido durante la atención del laboratorio, asimismo, el 0.29% (1) refirió sentirse totalmente insatisfecho, mientras que un 13.82% (47) precisa que se siente parcialmente satisfecho y confiado con la atención adecuada recibida. Asimismo, existe un 2.35% (8) que precisó sentirse ni satisfecho ni insatisfecho con este aspecto y un 1.18% (4) que refirió que se encuentra parcialmente insatisfecho con el grado de confiabilidad generada durante la atención.

Objetivo 5. Grado de calidad percibida por el paciente sobre la empatía del servicio de atención del laboratorio clínico

Este objetivo específico comprende 04 ítems según el cuadro de operacionalización de variables referido, los cuales se presentan a continuación.

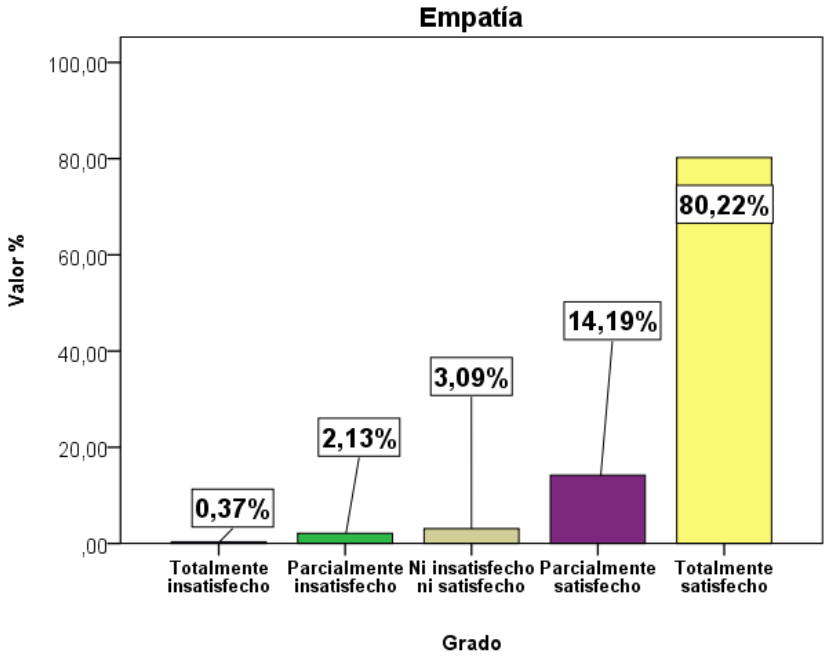


Figura 50. 5. Empatía del servicio percibido por el paciente Item 17. Trato del personal

Tabla 37. Ítem 17. Trato del personal

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	,3	,3
Parcialmente insatisfecho	4	1,2	1,5
Ni insatisfecho, ni satisfecho	10	2,9	4,4
Parcialmente satisfecho	32	9,4	13,8
Totalmente satisfecho	293	86,2	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

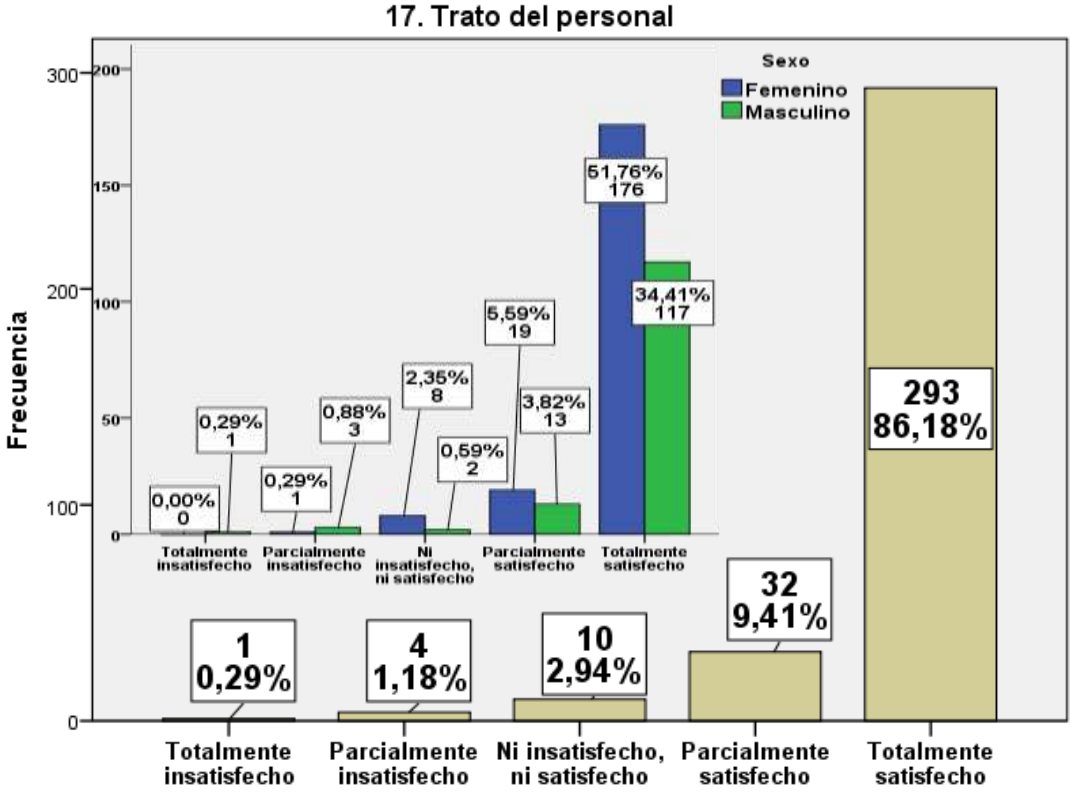


Figura 51. Ítem 17. Trato del personal

El 86.18% (293) del personal encuestado en calidad de pacientes refirió sentirse totalmente satisfecho con el trato recibido por el personal del laboratorio clínico. En tanto que un 0.29% (1) refirió sentirse totalmente insatisfecho con el trato recibido, asimismo un 9.41% (32) precisó que se encuentran parcialmente satisfecho con el trato recibido entre tanto que un 2.94% (10) refirió sentirse ni satisfecho ni insatisfecho con el trato recibido. Finalmente un 1.18% (4) precisó que se encuentran parcialmente insatisfechos con el trato recibido por el personal del laboratorio.

Item 18. Predisposición del personal

Tabla 38. Ítem 18. Predisposición del personal

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	,3	,3
Parcialmente insatisfecho	5	1,5	1,8
Ni insatisfecho, ni satisfecho	8	2,4	4,1
Parcialmente satisfecho	48	14,1	18,2
Totalmente satisfecho	278	81,8	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

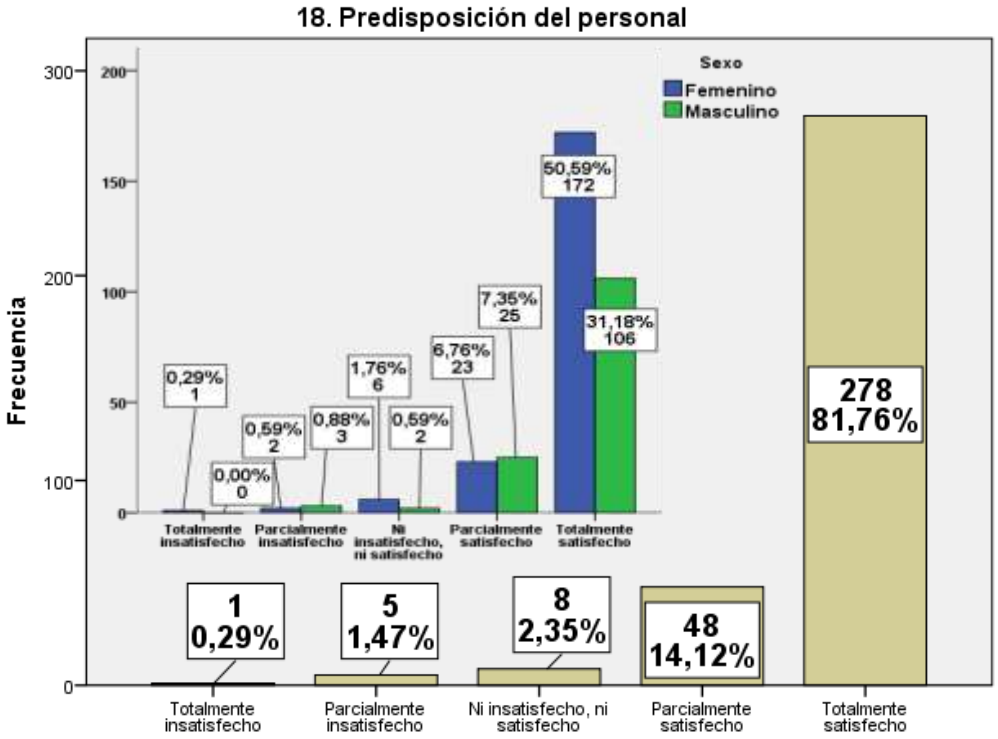


Figura 52. Ítem 18. Predisposición del personal

El 81.76% (278) de pacientes encuestados durante la atención recibida por el laboratorio han referido sentirse totalmente satisfechos con la predisposición del personal por una buena atención. Asimismo, existe un 0.29% (1) que refirió que se encuentra totalmente insatisfecho con este aspecto mientras que un 14.12% (48) refirió sentirse parcialmente satisfecho con dicho aspecto y un 1.47% (5) precisaron sentirse parcialmente insatisfechos con la predisposición del personal por brindarles la atención requerida.

Item 19. Claridad en la comunicación

Tabla 39. Ítem 19. Claridad en la comunicación

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	,3	,3
Parcialmente insatisfecho	8	2,4	2,6
Ni insatisfecho, ni satisfecho	10	2,9	5,6
Parcialmente satisfecho	37	10,9	16,5
Totalmente satisfecho	284	83,5	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

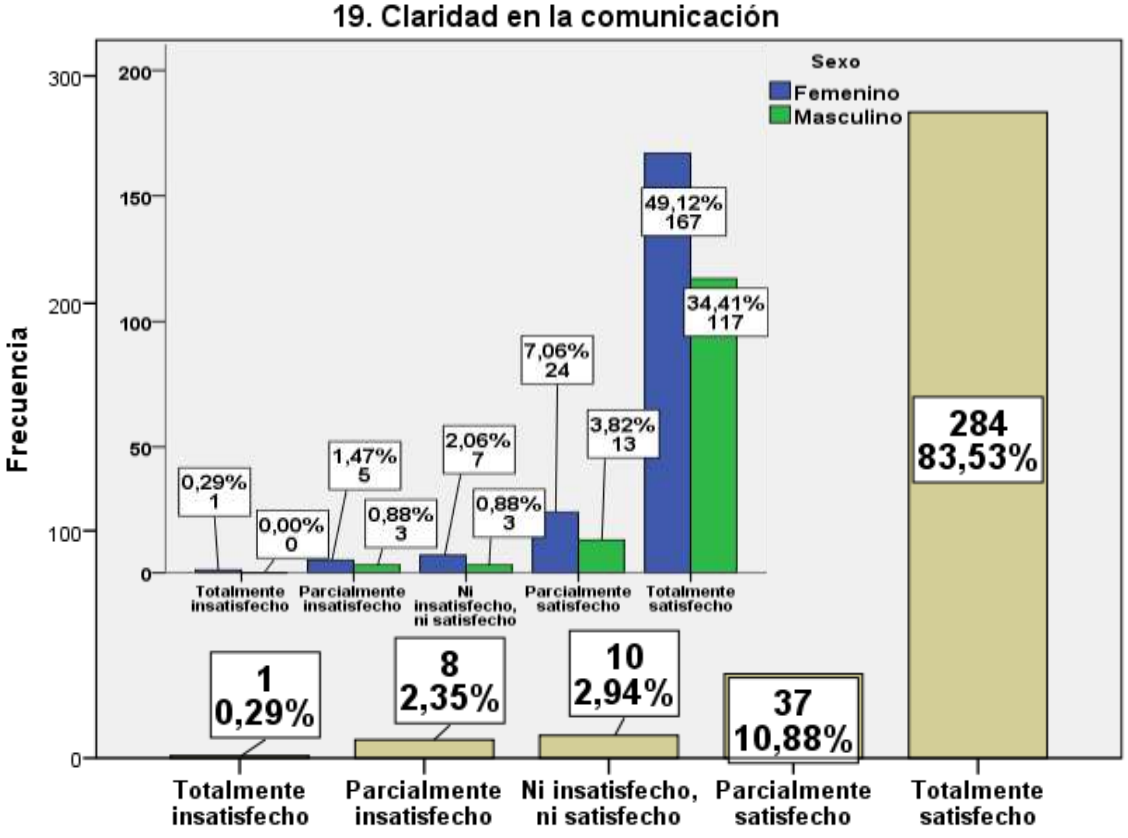


Figura 53. Ítem 19. Claridad en la comunicación

El 83.53% (284) refirió sentirse totalmente satisfecho con la claridad del mensaje recibido durante la atención

recibida en el laboratorio, mientras que un 0.29% (1) precisó sentirse totalmente insatisfecho con dicho aspecto. Asimismo, existe un 10.88% (37) que precisó sentirse parcialmente satisfecho con la claridad de la comunicación recibida durante la atención del laboratorio; mientras que un 2.94% (10) refirió sentirse ni satisfecho ni insatisfecho con este aspecto y un 2.35% (8) precisó encontrarse parcialmente insatisfecho con el aspecto referido.

Item 20. Orientación e información

Tabla 40. Ítem 20. Orientación e información

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	2	,6	,6
Parcialmente insatisfecho	12	3,5	4,1
Ni insatisfecho, ni satisfecho	14	4,1	8,2
Parcialmente satisfecho	76	22,4	30,6
Totalmente satisfecho	236	69,4	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

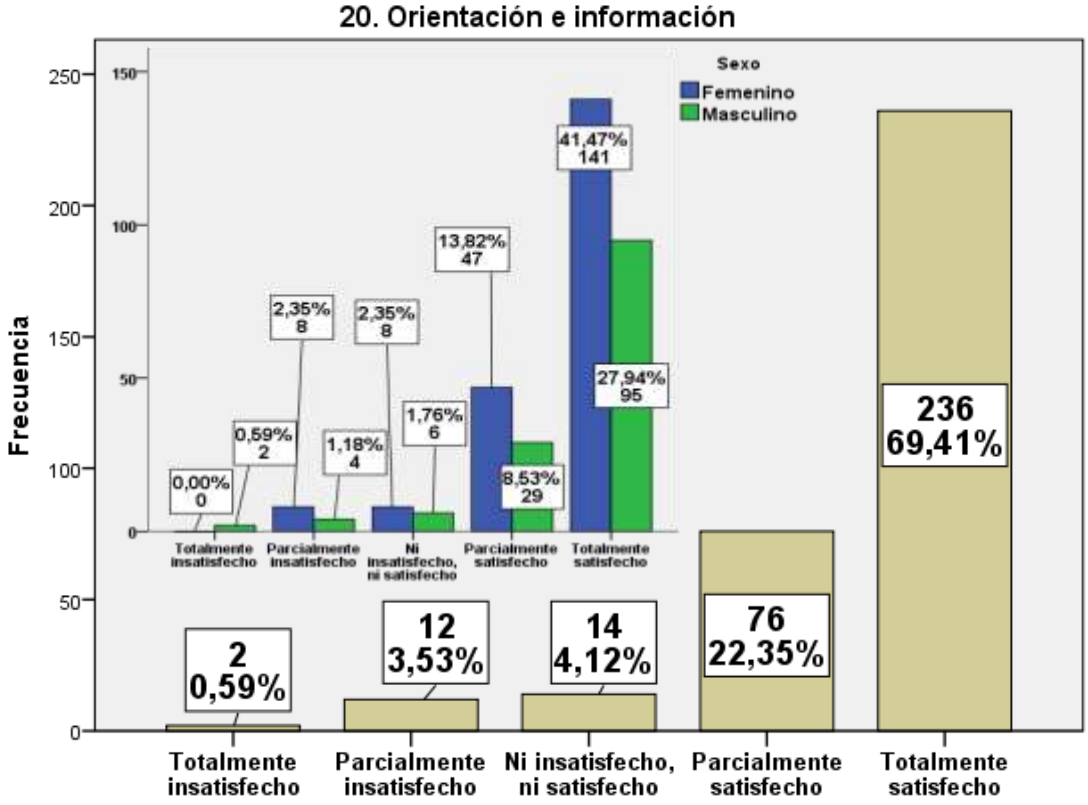


Figura 54. Ítem 20. Orientación e información

El 69.41% (236) de personas encuestadas en su calidad de usuario del laboratorio refirió encontrarse totalmente satisfecho con el grado de orientación e información recibidos. El 22.35% (76) precisó sentirse parcialmente satisfecho con el grado de orientación e información recibidos durante la atención, mientras que un 4.12% (14) no se sintió ni satisfecho ni insatisfecho con este aspecto. Asimismo, un 3.53% (12) precisó que se siente parcialmente insatisfecho y finalmente un 0.59% (2) se encontró totalmente insatisfecho con este aspecto de la atención del laboratorio.

Satisfacción del servicio y complemento

Item 21. Atención del laboratorio

Tabla 41. Ítem 21. Atención del laboratorio

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	,3	,3
Parcialmente insatisfecho	2	,6	,9
Ni insatisfecho, ni satisfecho	17	5,0	5,9
Parcialmente satisfecho	102	30,0	35,9
Totalmente satisfecho	218	64,1	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

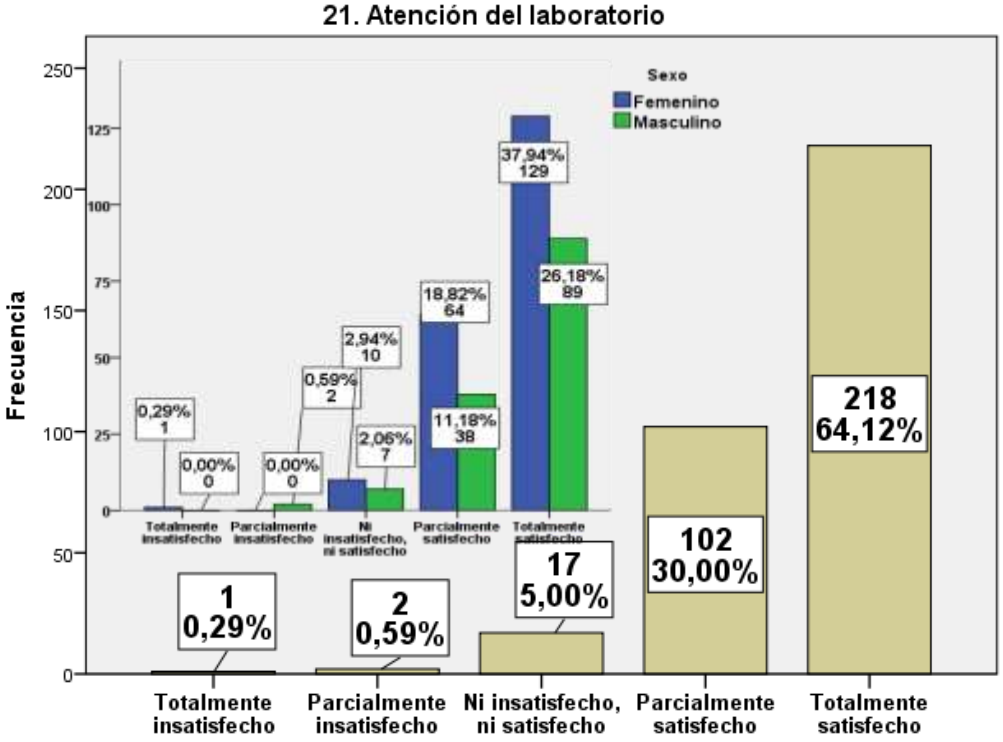


Figura 55. Ítem 21. Atención del laboratorio

El 64.12% (218) de pacientes refirió sentirse totalmente satisfecho con la atención del laboratorio; mientras que un 30% (102) refirió encontrarse parcialmente satisfecho con la atención recibida. En tanto que un 5% (17) manifestó no sentirse ni satisfecho ni insatisfecho con la atención recibida. Un 0.59% (2) manifestó encontrarse parcialmente insatisfecho y un 0.29% (1) refirió encontrarse totalmente insatisfecho.

22. Sexo del paciente

Tabla 42. Sexo del paciente

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	204	60,0	60,0
Masculino	136	40,0	100,0
Total	340	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

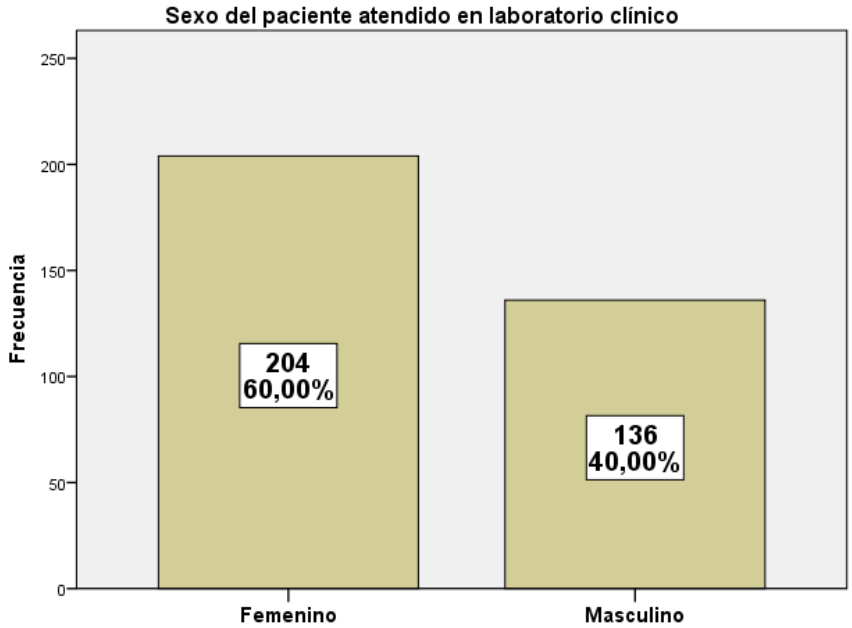


Figura 56. Sexo del paciente

El 60% (204) de pacientes encuestados pertenecen al sexo femenino, el 40% (136) son de sexo masculino.

Los resultados complementarios en detalle se muestran en el **anexo 7.**

4.1.2.2. Resultados del paciente por grado de calidad percibida

Se presenta un resumen de la valoración del paciente clasificado por dimensiones y escala de valoración.

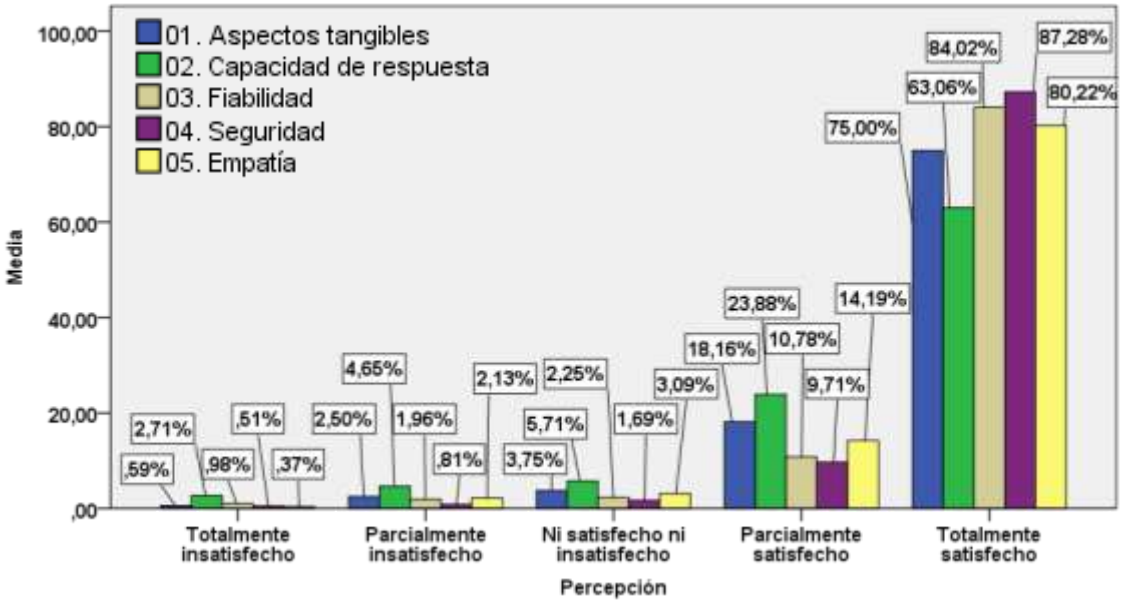


Figura 57. Gráfico de dimensión del paciente

Podemos observar que los pacientes han reflejado un porcentaje en mayor proporción en el grado de totalmente satisfecho donde destaca el aspecto de seguridad con un 87.28%, siendo el de menor proporción el grado de totalmente insatisfecho donde destaca el aspecto de capacidad de respuesta con un puntaje de 2.71%. Asimismo, se ha podido observar que en los grados de parcialmente y totalmente satisfecho el aspecto de seguridad representa el 48.50%, seguido del aspecto de fiabilidad con un 47.40% y de empatía con un 47.21%.

1. Percepción del paciente: Totalmente satisfecho dimensional

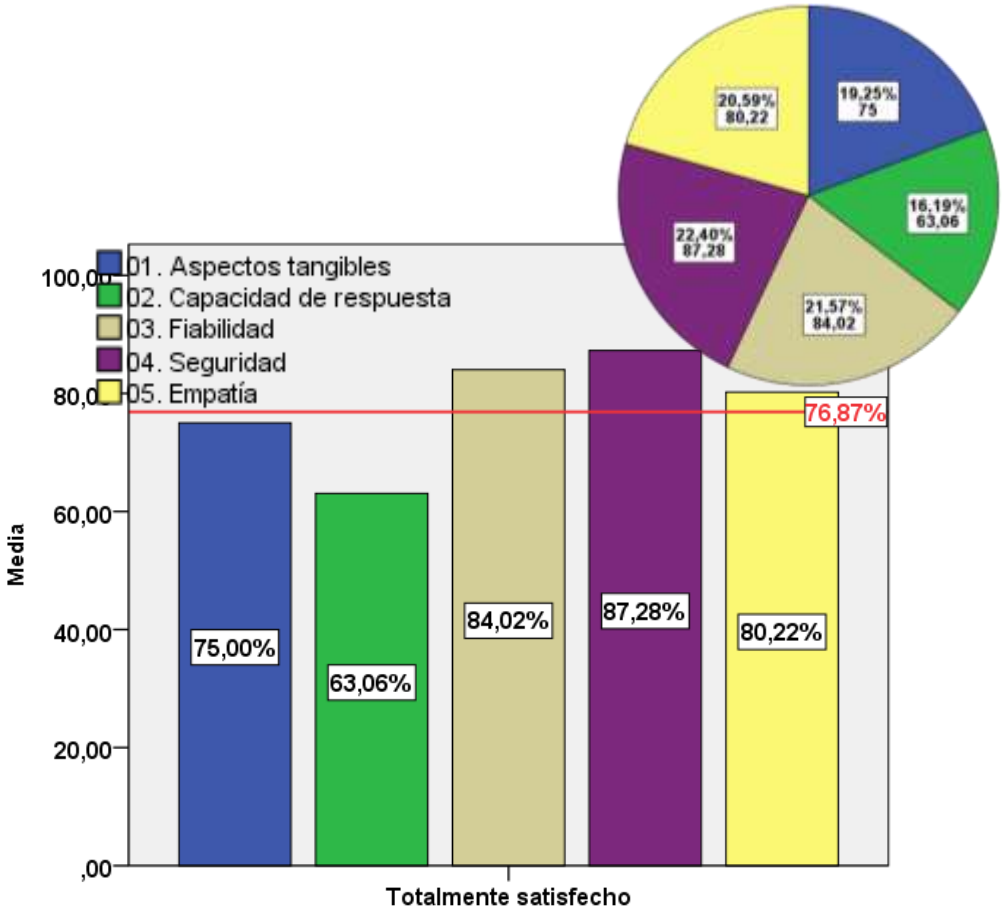


Figura 58. Totalmente satisfecho por dimensión - Paciente

De los pacientes encuestados, el 76.87% en promedio se encuentra totalmente satisfecho con el servicio de atención brindado por el laboratorio clínico. A nivel de dimensiones, el que reflejó un mayor puntaje fue el de seguridad con un 87.28%, seguido de fiabilidad (84.02%), empatía (80.22%), aspectos tangibles (75.00%) y 63.06%. Los aspectos de seguridad, fiabilidad y empatía representan en promedio el 83.84% y un 69.90% en promedio los aspectos tangibles y capacidad de respuesta.

Considerando el grado de totalmente satisfecho como el 100%, podemos precisar que la seguridad representa el 22.40% de participación, la fiabilidad el 21.57%, seguido de la empatía con un

20.59%, de aspectos tangibles con un 19.25% y la capacidad de respuesta con un 16.19% de participación proporcional.

2. **Percepción del paciente: Parcialmente satisfecho dimensional**

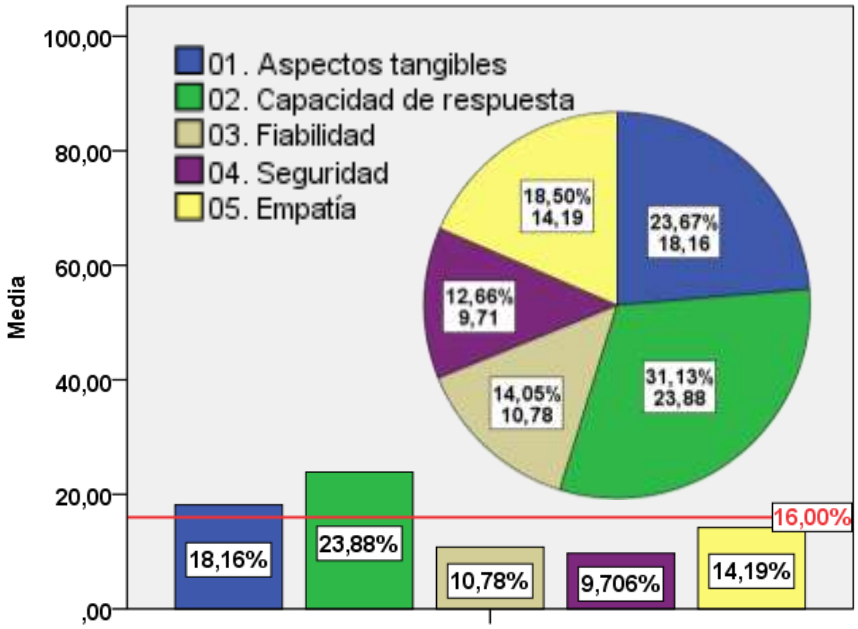


Figura 59. Parcialmente satisfecho por dimensión - Paciente

El 16.00% de los pacientes encuestados refirieron sentirse parcialmente insatisfechos con el servicio de atención del laboratorio clínico. El 23.88% corresponde a la capacidad de respuesta, el 18.16% de los pacientes respondieron como parcialmente satisfecho con los aspectos tangibles, un 14.19% con relación a la empatía, el 10.78% de fiabilidad y un 9.71% de seguridad. El 31.13% de aquellos pacientes que respondieron como parcialmente satisfecho el servicio de atención del laboratorio corresponde a capacidad de respuesta.

3. **Percepción del paciente: Ni satisfecho ni insatisfecho dimensional**

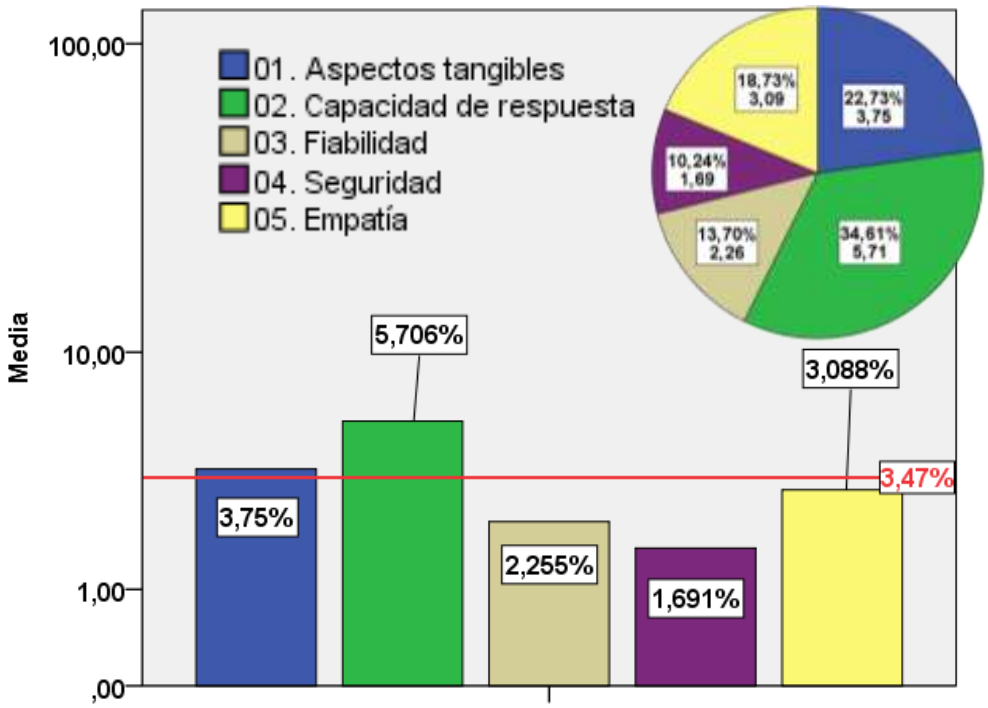


Figura 60. Ni satisfecho ni insatisfecho por dimensión - Paciente

El 3.47% de los pacientes encuestados en promedio precisaron estar ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio de atención del laboratorio. Un 5.71% representa la capacidad de respuesta, un 3.75% es de los aspectos inherentes del servicio, un 3.09% de empatía, un 2.26% es de fiabilidad y un 1.69% corresponde a seguridad.

4. **Percepción del paciente: Parcialmente insatisfecho dimensional**

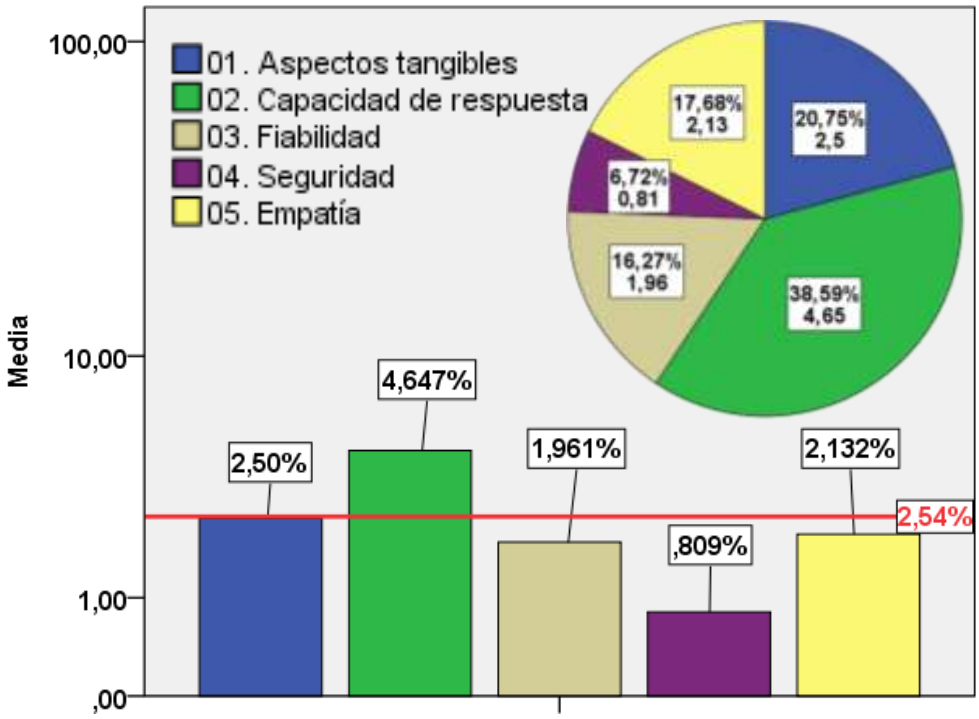


Figura 61. Parcialmente insatisfecho por dimensión - Paciente

El 2.54% de los pacientes encuestados en promedio refirieron sentirse parcialmente insatisfecho con el servicio de atención del laboratorio clínico. El puntaje más alto de este grado de satisfacción corresponde al aspecto de capacidad de respuesta (4.65%), seguido de aspectos tangibles (2.50%), empatía (2.13%), fiabilidad (1.96%) y seguridad (0.81%).

Considerando como 100% el grado de parcialmente insatisfecho, podemos afirmar que la capacidad de respuesta representa el 38.59% de participación, aspectos tangibles con un 20.75%, empatía con un 17.68%, fiabilidad con 16.27% y seguridad con 6.72%.

5. Percepción del paciente: Totalmente insatisfecho dimensional

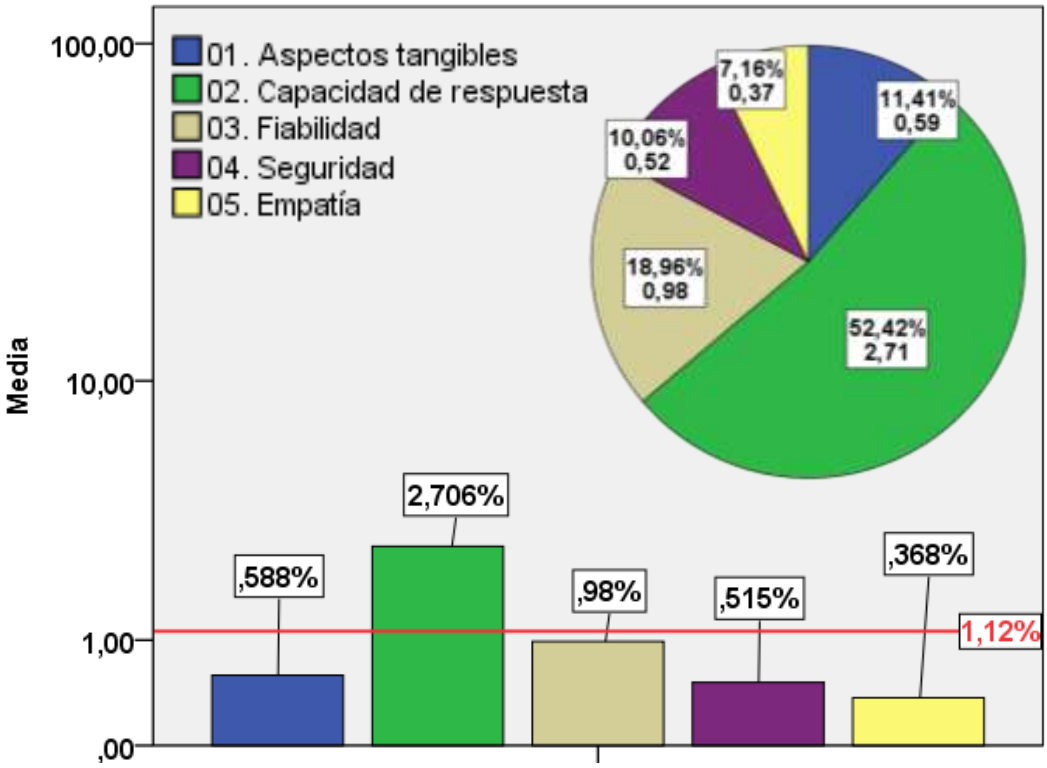


Figura 62. Totalmente insatisfecho por dimensión - Paciente

Un 1.12% de los pacientes encuestados manifestaron sentirse totalmente insatisfechos con el servicio de atención del laboratorio clínico. El 2.71% representado por la capacidad de respuesta, el 0.98% de fiabilidad, el 0.59% de aspectos inherentes del servicio, el 0.52% de seguridad y el 0.37% de empatía.

4.1.3. Análisis descriptivo general

La información que se muestra a continuación ha sido procesada mediante el software estadístico respectivo.

Tabla 43. Informe estadístico descriptivo por dimensión

Dimensión	Personal	Media	N	Desv. típ.	Mediana
Tangibles	Médico	3,43	80	1,786	5,00
	Paciente	4,36	340	1,165	5,00
	Total	3,90	420	1,475	5,00
Capacidad respuesta	Médico	3,79	80	1,710	5,00
	Paciente	3,98	340	1,341	5,00
	Total	3,89	420	1,525	5,00
Fiabilidad	Médico	3,28	80	1,898	5,00
	Paciente	4,57	340	0,877	5,00
	Total	3,92	420	1,388	5,00
Seguridad	Médico	3,23	80	1,805	5,00
	Paciente	4,69	340	0,863	5,00
	Total	3,96	420	1,334	5,00
Empatía	Médico	4,16	80	1,704	5,00
	Paciente	4,49	340	1,084	5,00
	Total	4,33	420	1,394	5,00
Satisfacción	Médico	4,33	80	1,292	5,00
	Paciente	4,18	340	1,159	5,00
	Total	4,26	420	1,226	5,00
Total	Médico	3,76	80	1,682	5,00
	Paciente	4,38	340	1,065	5,00
	Total	**4,06**	420	1,373	5,00

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

A nivel de las dimensiones, la valoración más alta lo constituye la empatía con 4.33 de 5 y la de menor puntaje es la capacidad de respuesta con 3.89 de 5. El valor promedio a nivel del personal médico es de 3.76 de 5 y del paciente es de 4.38 de 5. El promedio global es de 4.06 de 5.

Tabla 44. Informe estadístico descriptivo por personal

Percepción

Personal	Dimensión	Media	N	Desv. típ.	Mediana
Médico	Tangibles	3,43	80	1,786	5,00
	Capacidad respuesta	3,79	80	1,710	5,00
	Fiabilidad	3,28	80	1,898	5,00
	Seguridad	3,23	80	1,805	5,00
	Empatía	4,16	80	1,704	5,00
	Satisfacción	4,33	80	1,292	5,00
	Total	3,70	80	1,699	5,00
Paciente	Tangibles	4,36	340	1,165	5,00
	Capacidad respuesta	3,98	340	1,341	5,00
	Fiabilidad	4,57	340	0,877	5,00
	Seguridad	4,69	340	0,863	5,00
	Empatía	4,49	340	1,084	5,00
	Satisfacción	4,38	340	1,065	5,00
	Total	4,41	340	1,066	5,00
Total	Tangibles	3,90	420	1,476	5,00
	Capacidad respuesta	3,89	420	1,526	5,00
	Fiabilidad	3,93	420	1,388	5,00
	Seguridad	3,96	420	1,334	5,00
	Empatía	4,33	420	1,394	5,00
	Satisfacción	4,36	420	1,179	5,00
	Total	**4,06**	420	1,373	5,00

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

A nivel del personal encuestado, el personal médico se ha destacado con la mayor valoración media en el aspecto de empatía con 4.16 de 5 y la más baja en el aspecto de Seguridad con 3.23 de 5. En relación al paciente la puntuación más alta fue el aspecto de Seguridad con 4.69 de 5 y la más baja el aspecto de calidad de respuesta con 3.98 de 5. A nivel global la satisfacción puntual obtuvo un puntaje de 4.36 de 5 y la más baja fue la capacidad de respuesta con 3.89 de 5.

4.1.4. Prueba de normalidad

1. Prueba de normalidad del personal Médico

Tabla 45. Prueba de Normalidad - Médico

Item	Z de K-S	Sig. Asintót.
01. Enfoque de los exámenes según criterio médico	4,462	0,000
02. enfoque de los exámenes según protocolo	2,326	,000
03. Plataforma de consulta de resultados	4,624	0,000
04. Solicitud de código de exámenes	2,444	,000
05. Alineamiento de áreas de laboratorio	1,647	,009
06. Disponibilidad de Resultados	2,937	,000
07. Provisión de hemoderivados por el Banco de sangre	3,727	0,000
08. Confiabilidad de los Resultados	4,179	0,000
09. Procesamiento de los análisis	2,502	,000
10. Comunicación con el laboratorio	3,983	0,000
11. Información sobre cambios y novedades	3,544	0,000
12. Reuniones de coordinación médico-paciente	4,343	0,000
13. Capacidad y garantía de atención	2,382	,000
14. Soporte de laboratorio para solucionar problemas	4,145	0,000
15. Atención del laboratorio	4,003	0,000

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

2. Prueba de normalidad del Paciente

Tabla 46. Prueba de normalidad - Paciente

Items	Z de K-S	Sig. Asintót.
01. Instalaciones físicas	7,689	0,000
02. Personal capacitado	7,669	0,000
03. Equipamiento del laboratorio	9,127	0,000
04. Orden y limpieza	8,878	0,000
05. Programación de exámenes	7,115	0,000
06. Atención en ventanilla	6,750	0,000
07. Toma de muestras	9,681	0,000
08. Disponibilidad de resultados	7,444	0,000
09. Atención de quejas y reclamos	4,355	0,000
10. Procedimiento de atención	6,921	0,000
11. Horario de atención	9,800	0,000
12. No reprogramación de exámenes	9,876	0,000
13. Respeto del orden de llegada	9,689	0,000
14. Verificación de la orden de atención	9,853	0,000
15. Absolución de dudas y/o preguntas	8,930	0,000
16. Confiabilidad de la atención	9,048	0,000
17. Trato del personal	9,356	0,000
18. Predisposición del personal	8,988	0,000
19. Claridad en la comunicación	9,120	0,000
20. Orientación e información	7,775	0,000
21. Atención del laboratorio	7,386	0,000

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).

Los resultados muestran que sometiendo a la prueba de normalidad los resultados de la presente investigación, en ambos casos como las muestras son mayores a 50, la prueba de Kolmogorov-Smirnov es la válida,

constituyendo un $p<0.05$ lo que indica que las muestras no cumplen la prueba de normalidad.

4.1.5. Análisis de Resultados

La satisfacción puntual en la escala de totalmente satisfecho del servicio de atención del laboratorio clínico percibido por el personal médico y paciente fue de 69.56% (3.48 de 5), en este orden la calidad percibida por el personal médico arrojó una cifra alta de 75.00% (media de 4.33 de 5), mientras que la percepción del paciente en cuanto al mismo indicador refiere una cifra media alta de 64.12% (media de 4.18 de 5). Esto indica que existe una percepción puntual superior del paciente en relación con el médico en un 16.97%. Ahora bien la percepción global del servicio, es decir, considerando todos los demás aspectos como los aspectos tangibles e inherentes, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, así como la escala de valoración equidistante de la metodología expuesta, nos presenta una puntuación de la percepción global de la calidad del servicio media alta del 68.87%, siendo la percepción del personal médico de grado medio alto con 60.87% y la de los pacientes de grado alto con 76.87%**.** Estas cifras se deben a la medida de los otros aspectos incluidos en la presente investigación y no solamente la satisfacción puntual medida como único parámetro de percepción, lo que indica que para una mejor valoración integral y completa, deben ser tomados muy en cuenta todos estos atributos.

Tabla 47. Cuadro de calidad percibida por el personal médico y paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud, 2024

Percepción	Médico	Paciente	Dif.	%Var	X. Total
Global (TS)	60.87%	76.87%	16.00	26.29%	68.87%
Puntual (TS)	75.00%	64.12%	10.88	16.97%	69.56%
Global (X̄)	70.42%	87.57%	17.15	24.35%	81.15%
Puntual (X̄)	86.60%	83.68%	2.92	3.59%	85.10%

Fuente: Encuesta de investigación EsSalud Pucallpa (2024).
X̄: promedio. TS: Totalmente satisfecho

4.1.6. Interpretación general de los resultados

Los resultados del estudio nos permite mostrar la información trabajada, producto de las encuestas realizadas al personal médico (80) y pacientes (340), cuyos instrumentos constituyeron los cuestionarios validados aplicados de 15 y 21 preguntas respectivamente, que como mencionamos han sido obtenidos de manera presencial y realizada dentro de las instalaciones del Hospital II EsSalud de Pucallpa durante el mes de marzo del 2024.

En base a ello y al procesamiento de la información recolectada podemos observar que la calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico fue media alta con un valor de 68.87%. En relación al tipo de encuestado podemos afirmar que el personal médico registra un grado medio alto (60.87%) de percepción y el paciente un grado alto (76.87%), existe un 28.09% de brecha mayor del personal médico en relación al paciente.

En relación con los factores, en el grado de totalmente y parcialmente satisfecho alcanzó la mayor valoración la Empatía (78.86% y 11.47%), seguido de capacidad de respuesta (62.47% y 22.25%); siendo relativamente los de menor puntuación seguridad (71.46% y 11.10%), aspectos inherentes / tangibles (68.60% y 13.14%) y la fiabilidad (71.70% y 9.14%). En el grado de ni satisfecho ni insatisfecho alcanzó la mayor valoración la capacidad de respuesta (5.36%), seguido de aspectos inherentes / tangibles (3.91%); siendo relativamente los de menor puntuación seguridad (3.35%), la fiabilidad (3.31%) y empatía (2.17%), En el grado de parcialmente insatisfecho y totalmente insatisfecho obtuvo el mayor valor la empatía (1.69% y 5.81%), seguido de seguridad (0.56% y 13.54%), fiabilidad (2.86% y 13.00%), capacidad de respuesta (2.95% y 6.98%) y aspectos inherentes / tangibles (2.97% y 11.39%)

4.2. Discusión de resultados

En relación al objetivo general, existen algunos estudios latinoamericanos como el de Jinez H., et al. Ecuador 2016(5) que evaluó la calidad de atención del laboratorio clínico tanto a nivel de médicos y pacientes como muy bien en un 82.91% (291/351) y como bien en un 21.37% (75/351) frente a nuestro estudio con un 68.87% (60.87%M/76.87%P) como totalmente satisfecho y un 13.68% (11.35%P/16.00%P) como parcialmente satisfecho. En general todos los resultados del presente estudio evidenciaron una relación significativa entre las variables y dimensiones con p-valor de 0.00 en todos los casos < 0.05.

En relación al primer objetivo específico referido a los aspectos tangibles e inherentes del servicio, nuestro estudio reflejó un resultado de 62.19% como totalmente satisfecho por el personal médico y 75.00% como totalmente satisfecho por el paciente y en relación a los médicos resalta el hecho de la dificultad con los códigos de los exámenes al momento de solicitarlos. En este sentido el estudio de McCall S. et. al. EEUU, 2016(1), precisa que se constituye como nuevo desafío para la gestión del laboratorio clínico, la facilidad de ingreso de las solicitudes de exámenes de laboratorio a través de la plataforma tecnológica, asimismo los tiempos de entrega de resultados son importantes y susceptibles de poder mejorar. Asimismo, el estudio de Khalid, Pakistán 2022(3) por ejemplo precisa que la satisfacción de los médicos con los servicios de laboratorio en los hospitales públicos de AJK fue muy baja con una media de 38 ± 9,6 en un rango de satisfacción de 22 a 56 (67.85%) y asociación significativa de la edad de los médicos, zona de residencia y nivel de educación con valores de p = 0.013, 0.013 y 0.001 con el nivel de satisfacción de los servicios de laboratorio, cuyos principales factores fueron la ausencia del manual de asistencia y formulario de solicitud de exámenes.

En relación al segundo objetivo específico acerca de la capacidad de respuesta, el personal médico reflejó un 61.88% como totalmente satisfecho y el paciente un 63.06%. En este contexto el estudio reciente de Chabo A et. al, El Congo, 2021(4) que indica que la satisfacción de los pacientes con los servicios de laboratorio fue baja siendo los factores

principales la precisión de los resultados de las pruebas, la disponibilidad de las pruebas solicitadas y el tiempo de respuesta de laboratorio. Por otro lado Khalid (3) también precisa como factor principal para mejorar el tiempo de rotación de los informes.

En relación al tercer objetivo específico sobre la fiabilidad, el personal médico valoró con un 59.38% como totalmente satisfecho y el paciente con un 84.02%; la satisfacción global de los médicos con los servicios de laboratorio fue de 3.94 de 5 (78.8%) con una asociación significativa moderada con valor p-valor=0.000, y factores principales como la repetición de exámenes mal realizados. Es importante precisar la importancia del estudio de Garriazo Z, et al(2) quien en la revisión sistemática de artículos en español e inglés de un total de 52 artículos de los cuales se seleccionó 15 para un análisis exhaustivo y evaluar el nivel de satisfacción de pacientes del servicio de laboratorio clínico cuyo resultado estuvo entre bajo y muy alto similar al presente estudio que va de totalmente insatisfecho a totalmente satisfecho, 7 estudios reflejaron el aspecto de fiabilidad como muy alto frente a un 84.02% como totalmente satisfecho y 10.78% como parcialmente satisfecho de nuestro estudio, 4 estudios la empatía frente a un 80.22% como totalmente satisfecho y 14.19% como parcialmente satisfecho, 12 la seguridad frente al puntaje más alto del presente trabajo con 87.28% de totalmente satisfecho y 9.71% de parcialmente satisfecho, y 11 aspectos tangibles como medio y muy alto frente a un 75% como totalmente satisfecho y 18.16% como parcialmente satisfecho. Ninguno de los 15 estudios evaluó la calidad de los servicios de forma estándar ya que no evaluaron los mismos aspectos, nuestro estudio evaluó 21 preguntas para los pacientes y adicionalmente evaluó con 15 preguntas la percepción del personal médico, no analizado en esta revisión sistemática. Asimismo es preciso referir que en el presente estudio 8 preguntas calificaron como totalmente satisfecho el servicio del laboratorio clínico con una participación mayor a 50% y menor a 75% del personal encuestado, 12 calificaron como totalmente satisfecho con una participación mayor a 75% y 1 pregunta como totalmente satisfecho con una participación menor al 50% (32%).

En relación al cuarto objetivo específico relacionado con la seguridad, el personal médico refirió una valoración de 55.63% como totalmente satisfecho y el paciente con un 87.28% como totalmente satisfecho. En relación a lo percibido por el personal

médico refirió que no se comunican oportunamente las novedades y cambios en el laboratorio clínico como factor relevante.

En relación al quinto objetivo específico sobre la empatía, el personal médico reflejó una valoración de 77.50% como totalmente satisfecho y el paciente con una valoración de 80.22% como totalmente satisfecho. Al respecto, Rojas R., et al. Costa Rica (2010)(6) precisa la oportunidad de la atención en un 94% frente a un 59.08% (53.75%M/64.41%P) del presente estudio, mientras que la calidez y el trato reflejaron valores de 82.9% y 86.4% frente a un 69.56% (75%M/64.12%P). Esto demuestra que existe una brecha que constituye oportunidades de mejora para el servicio del laboratorio clínico.

A continuación se presenta una tabla resumen de la comparación de los diferentes resultados de percepción de la calidad del servicio de laboratorio clínico de los usuarios, de los diferentes estudios realizados.

Tabla 48. Cuadro comparativo de estudios de investigación

Autor/Lugar/País/Año Estudio	Satisfacción	Muestra	Resultado
Khalid B. et.al. Pakistán, 2022	Médicos	202M	67.85%
Alain CB. et. al. El Congo, 2021	Médicos	330M	45.20%
Martín G. et. al. Filipinas, 2021	Médicos	42M	79.52%
Rusanganwa V. et. al. Ruanda, 2019	Médicos	462M	64.00%
Hailu et. al. Etiopía, 2020	Médicos	327M	55.00%
McCall S. et. al. EEUU, 2016	Médicos	2425M	84.00%
Jinez H. Ecuador, 2016	Médicos / pacientes	351 (15M/336P)	82.91%
Rojas R. Costa Rica, 2010	Médicos / enfermeras / pacientes	369	87.77%
Jones B. et. al. EEUU, 2009	Médicos	4329M	58.00%
Aragón Sh. et al. Colombia, 2022	Pacientes	2963P	N/D
Escudero E. et. al. Ecuador, 2019	Pacientes	384P	85.71%
Hailu et. al. Etiopía, 2020	Pacientes	2399P	78.60%
Molero T., Venezuela, 2010	Pacientes	1875P	90.54%
Ortiz FE. Lima, Perú, 2019	Pacientes	80P	85.00%
Salazar I., Amazonas, 2019	Pacientes	159P	62.00%
Quispe H. et. al. Huancavelica, 2018	Pacientes	50P	80.40%
Yucra C. Arequipa, 2019	Pacientes	147P	38.20%
Mendivil. Et al. Lima, 2017	Pacientes	28P	N/D
Requiz Y. Pucallpa, 2022	Pacientes	66P	66.66%

Fuente: Estudios de investigación científica de Calidad de servicio de Laboratorio Clínico

M: Médico. P: Paciente, N/D: No disponible

Es importante precisar que en relación a la tabla N° 48, haciendo una comparación con nuestro estudio de investigación se realizó una encuesta a 80 médicos y 340 pacientes con un resultado de 68.87% de satisfacción en el grado de totalmente satisfecho. También, es importante precisar que la percepción de cuán satisfechos se encuentran con el servicio de laboratorio, en promedio los médicos evidenciaron un 4.70 de 5, mientras que los pacientes evidenciaron un 4.57 de 5; lo que indica un alto grado de correlación, con una ligera ventaja superior de los médicos de 2.85%.

Es importante precisar que las investigaciones en relación con la calidad de servicio de los laboratorios clínicos en el mundo se han ido realizando de manera aislada ya que en su gran mayoría se recoge la percepción de los usuarios finales contemplados como pacientes de los hospitales adonde acuden a tratar sus necesidades de salud con estudios realizados en Colombia, Ecuador, Venezuela y el Perú; mientras que las investigaciones que recoge la percepción de los médicos quienes solicitan los exámenes o pruebas de laboratorio como herramienta de ayuda al diagnóstico se evidencian en menor cantidad sobre todo en África, Asia medio de forma reciente, en América se evidencia estudios en EEUU, Ecuador y Costa Rica. El presente estudio ha enfocado el análisis en estos dos usuarios, de los servicios que brinda el laboratorio clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa, marzo 2024.

Por otro lado estudios recientes locales similares al presente trabajo no se han evidenciado en el personal médico, esto refleja la necesidad de abordar este tema y de esta manera permitirnos enfocar oportunidades de mejora y/o aspectos que nos permitan inferir conclusiones generales a partir de los resultados de otros estudios y poder compararlos estableciendo nuestro punto de partida y realidad del grado de calidad percibida de los servicios que brinda el laboratorio clínico local.

Todo lo comentado nos lleva a observar que en estos estudios en países en vías de desarrollo existen oportunidades de mejora para los laboratorios clínicos, mientras que en los países desarrollados la percepción del servicio del laboratorio fue alta. La percepción de nuestros encuestados en general entre médicos y pacientes nos indica que la satisfacción fue media alta (68.87%) lo que implica que nos encontramos en un proceso de mejora por encima de los niveles de países como El Congo (45.20%), Ruanda (64.00%), Etiopía (55.00%) y Pakistan (67.85%), pero con oportunidades de mejora descritos para llegar a cumplir con los estándares de calidad de países desarrollados.

CONCLUSIONES

- La calidad percibida por el personal médico y el paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico fue en promedio media alta (68.87%) (Tabla 47); siendo la del personal médico media alta (60.87%) (Fig. 25) y la del paciente alta (76.87%) (Fig. 58); con una percepción del médico inferior a la del paciente en un 26.29% (Tabla 47).
- La calidad percibida por el personal médico sobre los aspectos inherentes del servicio fue totalmente satisfecho en un 62.19% (Fig. 1) y parcialmente satisfecho en un 8.13% (Fig. 1), siendo totalmente insatisfecho de 22.19% (Fig. 1); mientras que la calidad percibida por el paciente sobre los aspectos tangibles fue totalmente satisfecho en un 75.00% (Fig. 30) y parcialmente satisfecho en un 18.16% (Fig. 30), siendo totalmente insatisfecho 0.59% (Fig. 30). Los aspectos inherentes fueron el segundo aspecto de mayor valoración por el médico y los aspectos tangibles fueron el segundo aspecto percibido con menor grado de valoración por el paciente. Asimismo, El área del Laboratorio Clínico que más dificultades presentó en la respuesta oportuna a la demanda de resultados fue Patología seguido de Inmunología (Tabla 8, Fig. 6).
- La calidad percibida por el personal médico sobre la capacidad de respuesta fue totalmente satisfecho en un 61.88% (Fig. 7) y parcialmente satisfecho en un 20.63% (Fig. 7), siendo totalmente insatisfecho de 11.25% (Fig. 7); mientras que la calidad percibida por el paciente fue totalmente satisfecho en un 63.06% (Fig. 35) y parcialmente satisfecho en un 23.88% (Fig. 35), siendo totalmente insatisfecho 2.71% (Fig. 35). Capacidad de respuesta fue el tercer aspecto percibido por el médico con mayor grado de valoración y el primer aspecto de menor grado de valoración percibido por el paciente.
- La calidad percibida por el personal médico sobre la fiabilidad del servicio fue totalmente satisfecho en un 59.38% (Fig. 10) y parcialmente satisfecho en un 7.50% (Fig. 10), siendo totalmente insatisfecho 25.00% (Fig. 10); mientras que la calidad percibida por el paciente fue totalmente satisfecho en un 84.02% (Fig. 41) y parcialmente satisfecho en un 10.78% (Fig. 41), siendo totalmente insatisfecho 0.98% (Fig. 41). Fiabilidad fue el segundo aspecto menos valorado por el médico y el segundo aspecto percibido por el paciente con mayor grado de valoración.

- La calidad percibida por el personal médico sobre la seguridad del servicio fue totalmente satisfecho en un 55.63% (Fig. 13) y parcialmente satisfecho en un 12.50% (Fig. 13), siendo de totalmente insatisfecho de 26.56% (Fig. 13); mientras que la calidad percibida por el paciente fue totalmente satisfecho en un **87.28%** (Fig. 45) y parcialmente satisfecho en un 9.71% (Fig. 45), siendo totalmente insatisfecho 0.51% (Fig. 45). **Seguridad** fue el primer aspecto percibido por el **paciente** con mayor grado de valoración y el de menor grado de valoración percibido por el médico.
- La calidad percibida por el personal médico sobre la empatía del servicio fue totalmente satisfecho en un **77.50%** (Fig. 18) y parcialmente satisfecho en un 8.75% (Fig. 18), siendo totalmente insatisfecho 11.25% (Fig. 18); mientras que la calidad percibida por el paciente fue totalmente satisfecho en un 80.22% (Fig. 50) y parcialmente satisfecho en un 14.19% (Fig. 50), siendo totalmente insatisfecho 0.37% (Fig. 50). **Empatía** fue el aspecto percibido por el **médico** con mayor grado de valoración general obtenido y el tercer aspecto de mayor valoración percibido por el paciente..

RECOMENDACIONES

A los interesados en mejorar la gestión de calidad del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud Pucallpa, tales como el Jefe del Laboratorio Clínico, el Jefe de Ayuda al diagnóstico, Jefe de Patología Clínica y Anatomía Patológica y de forma indirecta la dirección del Hospital, les serán de utilidad las siguientes recomendaciones:

- Reducir la brecha de calidad percibida entre el personal médico y paciente a través de acciones sugeridas para incrementar la satisfacción del personal de salud:
  a. **Personal médico:** Manejo de un enfoque consensuado según protocolo y criterio médico, mecanismo amigable y simplificado del sistema de solicitud de los códigos de exámenes de laboratorio, la sincronía en la disponibilidad de los resultados sin brechas ni vacíos por situaciones del propio paciente o del laboratorio previamente contempladas, asegurar un proceso con el mínimo error en los análisis de laboratorio, mantener informado al personal médico acerca de los cambios y novedades de las actividades del laboratorio clínico y mejorar la capacidad del laboratorio al realizar las pruebas requeridas.
  b. **Paciente:** Establecer actividades orientadas a mantener en general el estándar actual y realizar mejoras en aspectos tales como: adecuación de los ambientes físicos de atención a las necesidades de los pacientes, mejorar la orientación del paciente al momento de su ingreso a los ambientes de atención con énfasis en la optimización del flujo y procedimiento de atención a través de la implementación de un sistema de señalización en cada ambiente con un ticket para garantizar orden y fluidez adecuados, programación de los exámenes de laboratorio tomando en consideración aspectos que no alteren su ejecución ni disponibilidad de los resultados, mejorar la atención en la ventanilla de solicitud de exámenes, mejorar el mecanismo de disponibilidad de resultados tomando en cuenta la logística de provisión de reactivos y mejorar el sistema de quejas y reclamos de tal manera que sea más activo y de acción inmediata y credibilidad para el paciente.
- Los aspectos inherentes del servicio deben ser mejorados con énfasis en la solicitud de los exámenes de laboratorio que constituye un cuello de botella con una insatisfacción del 40% y establecer el manejo del paciente con un enfoque consensuado según protocolo y criterio médico; asimismo se debe agilizar la atención del área de Patología que requiere personal

médico especializado. En el caso de los aspectos tangibles se requiere mejorar el aspecto del personal sobre todo la orientación en los ambientes de atención y el equipamiento del laboratorio para cumplir con los requerimientos exigidos para las pruebas especiales.

- En el aspecto de capacidad de respuesta por el lado del personal médico se debe mejorar el aspecto de la disponibilidad oportuna de los resultados laboratoriales y en el paciente se debe incidir en hacer más dinámica la atención agilizando el proceso de atención en ventanilla para las órdenes de laboratorio y lograr eficiencia en el sistema de quejas y reclamos de tal manera que sea creíble y confiable para el usuario.
- La fiabilidad para el médico presenta un alto porcentaje de insatisfacción (43.75%) en el ítem procesamiento de los análisis por lo que se recomienda mejorar los procesos y hacer un benchmarking de oportunidades de mejora con otros laboratorios de referencia del país, para que el personal médico confíe al 100% en dichos resultados. En el caso de los pacientes existe un 2.94% de personas que refieren sentirse insatisfechos con el procedimiento de atención establecido por lo que se necesita incidir en mejorar en tiempo y trato la atención del usuario.
- El aspecto de seguridad es importante en el caso del personal médico informar oportunamente acerca de los cambios y novedades que se producen en el laboratorio; en el caso de los pacientes hay ciertas incomodidades en el respeto del orden de llegada que debe corregirse.
- La empatía del servicio del laboratorio requiere trabajar en reducir el 11.25% del personal médico que percibe que no recibe soporte por parte del laboratorio clínico para solucionar problemas de laboratorio con su paciente. En el caso de los pacientes, la orientación e información al usuario que acude al laboratorio clínico debe mejorar por cuanto se evidencian sobre todo en usuarios nuevos que no conocen los ambientes del laboratorio, no se les orienta ni informa acerca del flujo de su atención. Asegurar que los grados de empatía y capacidad de respuesta en el personal médico se mantengan o progresen positivamente en el tiempo e impulsar acciones que generen impacto directo e indirecto en la seguridad y fiabilidad del servicio, como por ejemplo contar con un equipo de primeros auxilios en la zona de atención; los cuales representan oportunidades que deberían superar las expectativas del cliente interno (personal de salud) y externo (pacientes). Esto debe ser

sostenible en el tiempo a través de la ejecución de encuestas inopinadas de percepción de calidad de atención al personal médico y paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. McCall SJ, Souers RJ, Blond B, Massie L. Physician satisfaction with clinical laboratory services: A college of American pathologists Q-probes study of 81 institutions. Arch Pathol Lab Med [Internet]. 2016;140(10):1098–103.
   Available from: http://dx.doi.org/10.5858/arpa.2015-0486-CP
2. Garriazo Zano EC, Huamani Taboada JP. Revisión sistemática: satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2017 [cited 2023 Dec 14].
   Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/513
3. Khalid B, Ayyub F, Rehman A, Sughra U, Nabeel K. Physician's satisfaction with clinical laboratory services of District Headquarter hospitals of Azad Jammu & Kashmir. Journal of Shifa Tameer-e-Millat University [Internet]. 2022;5(1):37–42. Available from: http://dx.doi.org/10.32593/jstmu/vol5.iss1.192
4. Chabo A., Mabela M, Konde N, Muhindo H., Kayembe D., et al. Evaluation of the quality of clinical laboratory services in the University Hospital of Kinshasa, Democratic Republic of the Congo. J Econ Int Bus Manage [Internet]. 2021;9(1):44–50.
   Available from: http://dx.doi.org/10.33495/jeibm_v9i1.21.145
5. Jinez JHE, Rojas NA, Valdés RYC, Marcel EA. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». Ecuador [Internet]. Medigraphic.com. 2016 [cited 2023 Dec 13]. Disponible en: https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=64582
6. Rojas Barahona, Roubier. Luna Vega, Sileny. Gross Robles, Jetty. Kenton Johnston, Rosita. Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica [Internet]. Scielo.sa.cr. 06/2010 [cited 2024 Jan 12]. Disponible enhttp://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-14292010000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=es
7. Aragón Sh., Parra A., Sáenz N. Calidad de la atención y prestación de los servicios en toma de muestras de laboratorio, que ofrece una IPS del sur de la ciudad de Bogotá. 2022 [Internet]. Edu.co. 2022 [cited 2023 Nov 3]. Disponible en: https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/3213

8. Hailu HA, Desale A, Yalew A, Asrat H, Kebede S, Dejene D, et al. Patients' satisfaction with clinical Laboratory Services in Public Hospitals in Ethiopia. BMC Health Serv Res [Internet]. 2020;20(1).
Available from: http://dx.doi.org/10.1186/s12913-019-4880-9
9. Escudero CE. Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios del laboratorio del IESS de la ciudad de Quevedo [Internet].2019 Edu.ec. [cited 2021 Dec 27].
Disponible en: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13167/1/T-UCSG-POS-MGSS-186.pdf
10. Molero T, Panunzio A, Cruz S, Núñez M, Zambrano M, Parra I, et al. Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela Managing the quality of attention in public hospitals' clinical 139aboratorios in Maracaibo, Venezuela [Internet]. Org.co.2010 [cited 2023 Jan 23]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a12.pdf
11. Ortiz FE. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán – EsSalud, 2019 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2019 [citado 2023 Sep 23].
Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40717
12. Irigoin Salazar N. Propuesta de un plan de mejora para alcanzar la calidad de atención en la unidad de laboratorio clínico del hospital de apoyo Gustavo Lanatta Luján en la ciudad de Bagua. Univ Nac Toribio Rodríguez Mendoza – UNTRM [Internet]. 2019 [citado 06 de octubre de 2023];
Disponible en: https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1837
13. Yucra Condori CL. Factores relacionados a la Satisfacción de los Usuarios del Laboratorio Clínico del Hospital regional Honorio Delgado Arequipa 2018 [Internet]. https://unsa.edu.pe. [cited 2023 Oct 25].
Disponible en: https://repositorio.unsa.edu.pe/items/3cedf31f-41c8-4c7e-a3ff-61d73d438afd
14. Quispe Huaje D. Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio en Usuarios Externos. Hospital de Apoyo de Lircay-Huancavelica. 2018. Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 18 de octubre de 2023];
Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30141

15. Requiz Capcha YM. 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. Univ Nac Ucayali [Internet]. 2022 [citado 17 de noviembre de 2023]; Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6028
16. ISO. ISO 15189 [Internet]. 2022. Disponible en: https://cdn.standards.iteh.ai/samples/76677/3cf4f65e42fd4913a8739d6eca1bf3ac/ISO-15189-2022.pdf
17. Vázquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documentos de trabajo, (119), 21-22.
18. Molino Cortés JPD. Modelo Q+4D: Cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida [Internet]. Elibro.net. [cited 2023 Dec 21]. Disponible en: https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/53560?page=19.
19. Montecinos J. Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio [Internet]. Elibro.net. [cited 2023 Nov 14]. Disponible en: https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/12394
20. Gómez-Cambronero LG, Sáez S. Sistema de mejora continua de la calidad en el laboratorio: Teoría y práctica [Internet]. Universitat de València; 2011 [cited 2024 Jan 1]. Disponible en: https://es.everand.com/read/536918971/Sistema-de-mejora-continua-de-la-calidad-en-el-laboratorio-Teoria-y-practica
21. O. WJ. Sistemas de Gestión de la Calidad para el Laboratorio Clínico [Internet]. [cited 2024 Mar 24].
Disponible en: https://grupocc-lab.com.mx/wp-content/uploads/2022/10/Sistemas-de-gestion-de-la-calidad-para-Lab-clinico.pdf
22. ISO. Norma Internacional ISO/IEC 17011 [Internet]. ISO; 2017.
Disponible en:
https://cdn.standards.iteh.ai/samples/67198/78fcc8db16864f75a66d3f311aed6610/ISO-IEC-17011-2017.pdf
23. UNE-EN-ISO-15189-2013-1.pdf [Internet]. [citado 23 de enero de 2023]. Disponible en: http://colbiosa.com.ar/wp-content/uploads/2019/10/UNE-EN-ISO-15189-2013-1.pdf

24. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas [Internet]. 2014;(34):181–209. Disponible En: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005
25. Zeithalm, Valerie; Bitner Mary Jo; Gremler Dwayne. Marketing de Servicios, 5th Edition [Perfect Paperback] by: Muy Bueno / Very Good (2009) | Iridium_Books [Internet]. [citado 22 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://www.iberlibro.com/Marketing-Servicios-5th-Edition-Perfect-Paperback/19184023918/bd
26. Parasuraman A, et al. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988;
Available from: https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
27. Vargas ME, Aldana LÁ. Calidad y servicio: Conceptos y herramientas [Internet]. Universidad de La Sabana; 2014 [cited 2023 Dec 15].
Disponible en: https://es.everand.com/read/398071290/Calidad-y-servicio-Conceptos-y-herramientas
28. Lange N, Fisher NI. Statistical analysis of circular data. J Am Stat Assoc [Internet]. 1995;90(430):801.
Available from: http://dx.doi.org/10.2307/2291098
29. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. Mheducation.com. 2014 [cited 2022 Jan 21]. Disponible en: https://highered.mheducation.com/sites/1456223968/information_center_view0/ https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

1.1. Operacionalización de variables: Personal Médico

Variable	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Índices	Ítems	Escala de valoración	Valor Final
1. Calidad percibida sobre el servicio de atenciónñ	**General:** Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa, marzo 2024.	1. Satisfacción del servicio	1.1. Evaluación del servicio	- Satisfacción puntual. - Satisfacción global	15. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que le brinda el laboratorio clínico?	- (1) Totalmente en desacuerdo - (2) Parcialmente en desacuerdo - (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - (4) Parcialmente de acuerdo - (5) Totalmente de acuerdo	1-5
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre los aspectos tangibles y/o inherentes del servicio de atención del laboratorio clínico.	1. Aspectos inherentes del Servicio	1.1. Enfoque de los exámenes de laboratorio	Criterios de las solicitudes de los exámenes	01. ¿Considera que las solicitudes de exámenes de laboratorio deben ser según criterio médico?		1-5
					02. ¿Considera que las solicitudes de exámenes de laboratorio deben ser según protocolo?		1-5
			1.2. Sistematización de los resultados	Uso de herramienta tecnológica	03. ¿La plataforma de consulta de los resultados analíticos es práctica?		1-5
					04. ¿No encuentra dificultades en los códigos de análisis al momento de solicitarlos?		1-5

Variable	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Índices	Ítems	Escala de valoración	Valor Final
			1.3. Alineamiento de Áreas de laboratorio	Oportunidad de mejora	05. ¿Con qué servicio de Laboratorio tuvo más dificultades de atención?	0 Ninguno 1. Hematología 2. Bioquímica 3. Inmunología 4. Banco de sangre 5. Microbiología 6. Patología	0-6
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la capacidad de respuesta del servicio de atención del laboratorio clínico.	2. Capacidad de respuesta	2.1. Entrega de resultados	Oportunidad en la disponibilidad de los resultados	06. ¿Considera que los resultados de laboratorio están disponibles oportunamente?	- (1) Totalmente en desacuerdo - (2) Parcialmente en desacuerdo - (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - (4) Parcialmente de acuerdo - (5) Totalmente de acuerdo	1-5
			2.2. Ejecución de la atención	Provisión de hemoderivados	07. ¿Considera que el banco de sangre provee los hemoderivados que requiere?		1-5
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la fiabilidad del servicio de atención del laboratorio clínico.	3. Fiabilidad	3.1. Confiabilidad de los resultados	Nivel de calidad de los resultados analíticos	08. ¿Considera que los resultados analíticos son confiables?		1-5
			3.2. Procesamiento adecuado del análisis	Repetición de análisis de laboratorio	09. ¿No ha tenido que solicitar nuevamente algunos análisis por considerarlos mal realizados por laboratorio?		1-5

Variable	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Índices	Ítems	Escala de valoración	Valor Final
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la seguridad del servicio de atención del laboratorio clínico.	4. Seguridad	4.1. Comunicación interpersonal	Oportunidad en la comunicación	10. ¿La comunicación que mantiene con el personal de laboratorio es oportuna?	- (1) Totalmente en desacuerdo - (2) Parcialmente en desacuerdo - (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - (4) Parcialmente de acuerdo - (5) Totalmente de acuerdo	1-5
				Información oportuna de cambios	11. ¿Se informa oportunamente sobre las novedades o cambios en el laboratorio?		1-5
				Reuniones de coordinación	12. ¿Considera que deberían existir reuniones de coordinación entre personal médico y de laboratorio?		1-5
			4.2. Garantía de atención	Ejecución de pruebas requeridas para el nivel	13. ¿El laboratorio cuenta con la capacidad de realizar todas las pruebas según requerimiento?		1-5
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la empatía del servicio de atención del laboratorio clínico.	5. Empatía	5.1. Atención en la solución de problemas	Nivel de escucha, y predisposición por dar un buen servicio	14. ¿El personal de laboratorio le ayuda siempre a solucionar problemas, relacionado con dichas pruebas?		1-5

1.2. Operacionalización de variables: Paciente

Variable	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Índices	Ítems	Escala de valoración	Valor Final
1. Calidad percibida sobre el servicio de atención	**General:** Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa, marzo 2024.	1. Satisfacción del servicio	1.1. Evaluación del servicio	- Satisfacción puntual. - Satisfacción global	15. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que le brinda el laboratorio clínico?	- (1) Totalmente en desacuerdo - (2) Parcialmente en desacuerdo - (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - (4) Parcialmente de acuerdo - (5) Totalmente de acuerdo	1-5
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre los aspectos tangibles y/o inherentes del servicio de atención del laboratorio clínico.	1. Aspectos tangibles del Servicio	1.1. Instalaciones adecuadas	Conservación de instalaciones	01. ¿Las instalaciones físicas del laboratorio son adecuadas y se encuentran en buen estado de conservación?		1-5
			1.2. Personal capacitado	Orientación al usuario	02. ¿El laboratorio cuenta con personal que informa y orienta a los usuarios?		1-5
			1.3. Equipos adecuados para toma de muestras	Operatividad de equipos	03. ¿El laboratorio cuenta con equipos, materiales y herramientas necesarias para su atención?		1-5
			1.4. Orden y limpieza	Grado de orden y limpieza	04. ¿Los ambientes del laboratorio clínico se encuentran limpios y ordenados?		1-5

Variable	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Índices	Ítems	Escala de valoración	Valor Final
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la capacidad de respuesta del servicio de atención del laboratorio clínico.	2. Capacidad de respuesta	2.1. Programación de exámenes de laboratorio	Oportunidad en la programación de exámenes	05. ¿La atención para programar exámenes fue adecuada y diligente?	- (1) Totalmente en desacuerdo - (2) Parcialmente en desacuerdo - (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - (4) Parcialmente de acuerdo - (5) Totalmente de acuerdo	1-5
			2.2. Ejecución de la atención	Atención en la Admisión del laboratorio	06. ¿La atención en la ventanilla fue diligente?		1-5
				Atención para la toma muestras	07. ¿La atención para realizar la toma de muestras fue diligente?		1-5
			2.3. Entrega de resultados	Nivel de calidad en la entrega de resultados	08. ¿Le precisaron la fecha en que estarán disponibles los resultados?		1-5
			2.4. Reclamos y quejas	Oportunidad en la atención de quejas y reclamos	09. ¿Percibe que un reclamo sería oportunamente atendido?		1-5
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la fiabilidad del servicio de atención del laboratorio clínico.	3. Fiabilidad	3.1. Buena Habilidad de comunicación del personal	Grado de orientación para la atención	10. ¿El personal de laboratorio le orientó y explicó de forma clara y precisa el procedimiento de atención?		1-5
			3.2. Concordancia en programación de órdenes	Horario de atención para la toma o recepción de muestras	11. ¿Se cumplió con el horario establecido para su atención?		1-5

Variable	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Índices	Ítems	Escala de valoración	Valor Final
			3.3. Respeto de horario establecido	Cumplimiento del horario de atención de exámenes	12. ¿Los exámenes programados no fueron reprogramados?		1-5
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la seguridad del servicio de atención del laboratorio clínico.	4. Seguridad	4.1. Respeto de turno de atención	Orden de atención	13. ¿Su atención se realizó respetando el turno y orden de llegada?	- (1) Totalmente en desacuerdo - (2) Parcialmente en desacuerdo - (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - (4) Parcialmente de acuerdo - (5) Totalmente de acuerdo	1-5
			4.2. Comunicación personal	Verificación de la orden de atención	14. ¿Se verificó la orden del examen que motivó su atención?		1-5
			4.3. Espacio personal para dudas	Absolución de consultas	15. ¿El personal de atención le brindó el tiempo necesario para absolver sus dudas o preguntas?		1-5
			4.4. Confianza de buena atención	Nivel de confianza en la atención	16. ¿El personal de atención le inspira plena confianza?		1-5
	Específico: Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la empatía del servicio de atención del laboratorio clínico.	5. Empatía	5.1. Buen trato y amabilidad	Nivel de escucha, tolerancia y trato al usuario	17. ¿El personal de atención le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia?		1-5
			5.2. Iniciativa y proactividad	Grado de involucramiento en la atención	18. ¿El personal de laboratorio mostró interés por realizar una buena atención?		1-5
			5.3. Claridad del mensaje	Nivel de entendimiento del usuario	19. ¿El personal de atención utilizó palabras fáciles de entender durante el servicio?		1-5

Variable	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Índices	Ítems	Escala de valoración	Valor Final
			5.4. Información adecuada	Claridad en la explicación de los procesos	20. ¿El personal de atención le explicó el análisis que le realizaron?		1-5

Anexo 2. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general	**Objetivo general**	**Variable**		
¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa, marzo 2024?	Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud de Pucallpa, marzo 2024.	**Calidad percibida sobre el servicio de atención**	**Satisfacción del servicio**	**Médico:** - Percepción-satisfacción del servicio de atención. **Paciente:** - Percepción-satisfacción del servicio de atención
Problema específico	**Objetivos Específicos**			
¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre los aspectos tangibles y/o inherentes del servicio de atención del laboratorio clínico?	Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre los aspectos tangibles y/o inherentes del servicio de atención del laboratorio clínico.		**1. Aspectos tangibles y/o inherentes del Servicio**	**Médico:** - Enfoque de los exámenes de laboratorio. - Sistematización de los resultados. - Alineamiento de áreas de laboratorio. **Paciente:** - Equipos actualizados. - Personal capacitado - Equipos adecuados para toma de muestras. - Limpieza y ambientes adecuados
¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el	Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el		**2. Capacidad**	**Médico:** - Entrega de resultados

paciente sobre la capacidad de respuesta del servicio de atención del laboratorio clínico?	paciente sobre la capacidad de respuesta del servicio de atención del laboratorio clínico.			- Ejecución de la atención. **Paciente:** - Programación de exámenes de laboratorio. - Ejecución de la atención. - Entrega de resultados - Reclamos y quejas
¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la fiabilidad del servicio de atención del laboratorio clínico?	Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la fiabilidad del servicio de atención del laboratorio clínico.		**3. Fiabilidad**	**Médico:** - Confiabilidad de los resultados. - Procesamiento adecuado del análisis **Paciente:** - Buena habilidad de comunicación del personal. - Concordancia en la programación de citas - Respeto de horario establecido.
¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la seguridad del servicio de atención del laboratorio clínico?	Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el paciente sobre la seguridad del servicio de atención del laboratorio clínico.		**4. Seguridad**	**Médico:** - Comunicación interpersonal - Garantía de atención **Paciente:** - Respeto del turno de atención. - Comunicación personal - Espacio personal para dudas. - Confianza de buena atención
¿Cuál es el grado de calidad percibida por el médico y el	Establecer el grado de calidad percibida por el médico y el		**5. Empatía**	**Médico:** - Atención en la solución de problemas.

paciente sobre la empatía del servicio de atención del laboratorio clínico?	paciente sobre la empatía del servicio de atención del laboratorio clínico.			**Paciente:** - Buen trato y amabilidad. - Iniciativa y proactividad. - Claridad del mensaje - Información adecuada

Anexo 3. Cuestionario del Instrumento

Escala de Valoración: (1) Totalmente en desacuerdo - (2) Parcialmente en desacuerdo, (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, (4) Parcialmente de acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

3.1. Cuestionario al personal médico

Pregunta (Médico)	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
01. ¿Considera que las solicitudes de exámenes de laboratorio deben ser según criterio médico?					
02. ¿Considera que las solicitudes de exámenes de laboratorio deben ser según protocolo?					
03. ¿La plataforma de consulta de los resultados analíticos es práctica?					
04. ¿No encuentra dificultades en los códigos de análisis al momento de solicitarlos?					
06. ¿Considera que los resultados de laboratorio están disponibles oportunamente?					
07. ¿Considera que el banco de sangre provee los hemoderivados que requiere?					
08. ¿Considera que los resultados analíticos son confiables?					
09. ¿No ha tenido que solicitar nuevamente algunos análisis por considerarlos mal realizados por laboratorio?					
10. ¿La comunicación que mantiene con el personal de laboratorio es oportuna?					
11. ¿Se informa oportunamente sobre las novedades o cambios en el laboratorio?					
12. ¿Considera que deberían existir reuniones de coordinación entre personal médico y de laboratorio?					
13. ¿El laboratorio cuenta con la capacidad de realizar todas las pruebas según requerimiento?					
14. ¿El personal de laboratorio le ayuda siempre a solucionar problemas, relacionado con dichas pruebas?					
15. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que le brinda el laboratorio clínico?					

Pregunta (Médico)	Servicio					
	1	2	3	4	5	6
05. ¿Con qué servicio de Laboratorio tuvo más dificultades de atención?						

Leyenda: Servicio

1. **Hematología**
2. **Bioquímica**
3. **Inmunología**
4. **Banco de sangre**
5. **Microbiología**
6. **Patología**

3.2. Cuestionario a los pacientes

Pregunta (Paciente)	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
01. ¿Las instalaciones físicas del laboratorio son adecuadas y se encuentran en buen estado de conservación?					
02. ¿El laboratorio cuenta con personal que informa y orienta a los usuarios?					
03. ¿El laboratorio cuenta con equipos, materiales y herramientas necesarias para su atención?					
04. ¿Los ambientes del laboratorio clínico se encuentran limpios y ordenados?					
05. ¿La atención para programar exámenes fue adecuada y diligente?					
06. ¿La atención en la ventanilla fue diligente?					
07. ¿La atención para realizar la toma de muestras fue diligente?					
08. ¿Le precisaron la fecha en que estarán disponibles los resultados?					
09. ¿Percibe que un reclamo sería oportunamente atendido?					
10. ¿El personal de laboratorio le orientó y explicó de forma clara y precisa el procedimiento de atención?					
11. ¿Se cumplió con el horario establecido para su atención?					
12. ¿Los exámenes programados no fueron reprogramados?					
13. ¿Su atención se realizó respetando el turno y orden de llegada?					
14. ¿Se verificó la orden del examen que motivó su atención?					
15. ¿El personal de atención le brindó el tiempo necesario para absolver sus dudas o preguntas?					
16. ¿El personal de atención le inspira plena confianza?					
17. ¿El personal de atención le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia?					

Pregunta (Paciente)	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
18. ¿El personal de laboratorio mostró interés por realizar una buena atención?					
19. ¿El personal de atención utilizó palabras fáciles de entender durante el servicio?					
20. ¿El personal de atención le explicó el análisis que le realizaron?					
21. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que le brindó el laboratorio clínico?					

Anexo 4. Validación del instrumento por juicio de expertos

VALIDACION DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE XPERTOS

"CALIDAD PERCIBIDA SOBRE EL SERVICIO DE ATENCION DEL LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL II ESSALUD PUCALLPA, MARZO 2024"

Estimado (a) Dr. (a):

Me dirijo a usted, en esta oportunidad para solicitar su colaboración, dado su experiencia en el área temática, en la validación de la presente Encuesta de satisfacción del servicio de atención de laboratorio clinico, que será aplicado por el tesista, con el objetivo de determinar la calidad percibida del médico (usuario interno) y paciente (usuario externo) sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud Pucallpa, marzo 2024.

Agradezco su valiosa colaboración.

Atentamente

NOMBRE DE EXPERTO: Genaro Richard Melendez Orozco

FORMACION ACADÉMICA: Médico Cirujano

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Patologia Clinica

CARGO ACTUAL: Médico asistente del Hospital II EsSalud Pucallpa

Validez de Contenido-Instrumento

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-70%	Muy Bueno 71-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					X
Objetividad	Esta expresado con claridad					X
Actualidad	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnologia					X
Organización	Existe una organización lógica					X
Coherencia	Existe relación entre las dimensiones e indicadores					X
Metodologia	Responde al propósito del trabajo considerando los objetivos planteados					X
Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación					X

Promedio de la valoración 95%

Sello del experto

Dr. Richard Melendez Orosco
MEDICO CIRUJANO - CMP. 27154
PATÓLOGO CLÍNICO - RNE. 16853
HOSPITAL II PUCALLPA
EsSalud

VALIDACION DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE XPERTOS

"CALIDAD PERCIBIDA SOBRE EL SERVICIO DE ATENCION DEL LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL II ESSALUD PUCALLPA, MARZO 2024"

Estimado (a) Dr. (a):

Me dirijo a usted, en esta oportunidad para solicitar su colaboración, dado su experiencia en el área temática, en la validación de la presente Encuesta de satisfacción del servicio de atención de laboratorio clínico, que será aplicado por el tesista, con el objetivo de determinar la calidad percibida del médico (usuario interno) y paciente (usuario externo) sobre el servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud Pucallpa, marzo 2024.

Agradezco su valiosa colaboración.

Atentamente

NOMBRE DE EXPERTO: Arturo Rafael Heredia

FORMACION ACADÉMICA: Médico Cirujano

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Anatomía Patológica

CARGO ACTUAL: Médico asistente del Hospital II EsSalud Pucallpa

Validez de Contenido-Instrumento

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-70%	Muy Bueno 71-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					X
Objetividad	Esta expresado con claridad					X
Actualidad	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					X
Organización	Existe una organización lógica					X
Coherencia	Existe relación entre las dimensiones e indicadores					X
Metodología	Responde al propósito del trabajo considerando los objetivos planteados					X
Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación					X

Promedio de la valoración 93%

Sello del experto

Dr. Arturo Rafael Heredia
MEDICO PATOLOGO
C.M.P. 34654 - R.N.E. 17616
SUBESPECIALISTA HOSPITAL DE APOYO

VALIDACION DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE XPERTOS

PERCEPCIÓN DEL MÉDICO Y PACIENTE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL II ESSALUD, PUCALLPA-2024

Estimado (a) Dr. (a):

Me dirijo a usted, en esta oportunidad para solicitar su colaboración, dado su experiencia en el área temática, en la validación de la presente Encuesta de satisfacción del servicio de atención de laboratorio clínico, que será aplicado por el tesista, con el objetivo de determinar el grado de asociación entre la percepción del médico (usuario interno) y paciente (usuario externo) de la calidad del servicio de atención del laboratorio clínico del Hospital II EsSalud, Pucallpa-2024.

Agradezco su valiosa colaboración.

Atentamente

NOMBRE DE EXPERTO: Walter Leveau Bartra

FORMACION ACADÉMICA: Médico Cirujano

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Ginecología y Obstetricia

CARGO ACTUAL: Médico asistente del Hospital Amazónico de Yarinacocha

Validez de Contenido-Instrumento

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-70%	Muy Bueno 71-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					x
Objetividad	Esta expresado con claridad					x
Actualidad	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					x
Organización	Existe una organización lógica					x
Coherencia	Existe relación entre las dimensiones e indicadores					x
Metodología	Responde al propósito del trabajo considerando los objetivos planteados					x
Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación					x

Promedio de la valoración 90%

Sello del experto

MINISTERIO DE SALUD
DIRESAU - GRU
HOSPITAL AMAZÓNICO

WALTER ROMAN LEVEAU BARTRA
Médico Cirujano CMP 72730

Anexo 5. Validez de contenido: V de Aiken

EXPERTO	RELEVANCIA														OBJETIVIDAD														ACTUALIDAD													
	Esta formado con un lenguaje apropiado														Esta expresado en elementos observables														Existe una organización entre sus items													
Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Dr. Melendez	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
Dr. Heredia	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
Dr. Leveau	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5

EXPERTO	ORGANIZACIÓN														COHERENCIA														METODOLOGÍA													
	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad														Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad														Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad													
Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Dr. Melendez	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
Dr. Heredia	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
Dr. Leveau	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5

V de Aiken del cuestionario = **0.93**

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1. A medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. En consecuencia:

- Si V=0, significa que hay total desacuerdo con todos los ítems.
- Si V=1, significa que hay total acuerdo con todos los ítems.

Anexo 6. Análisis de Fiabilidad (Alfa de Cronbach)

1. Alfa de Cronbach: Personal Médico

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,705	,734	14

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
01. Solicitud examen según criterio médico	44,9625	127,695	,030	,218	,721
02. Solcitud examen según protocolo	46,6938	117,858	,178	,222	,712
03. Plataforma de consulta de resultados	44,6063	119,378	,475	,378	,682
04. Solicitud de código de exámenes	47,1875	112,692	,282	,358	,697
06. Disponibilidad de Resultados	45,8438	117,871	,237	,263	,700
07. Provisión de hemoderivados por el Banco de sangre	45,1563	112,902	,507	,424	,670
08. Confiabilidad de Resultados	44,9625	113,214	,529	,498	,669
09. No retrabajos de exámenes de laboratorio	47,0688	106,644	,392	,237	,679
10. Comunicación con el laboratorio	45,0563	118,335	,333	,291	,689
11. Información sobre novedades	47,7813	111,727	,330	,342	,689
12. Reuniones de coordinación médico-paciente	44,9063	130,501	-,039	,251	,725
13. Capacidad de atención de realizar pruebas requeridas	46,5000	106,646	,470	,370	,667
14. Soporte de laboratorio para solucionar problemas	45,1313	113,435	,415	,336	,678
15. Se encuentra satisfecho con la atención de laboratorio	44,9625	113,062	,606	,665	,665

2. Alfa de Cronbach: Paciente

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,879	,888	21

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
01. Instalaciones físicas	87,7162	152,650	,473	,306	,874
02. Personal capacitado	87,8471	145,319	,596	,429	,870
03. Equipamiento del laboratorio	87,3588	157,477	,399	,269	,876
04. Orden y limpieza	87,4118	157,112	,431	,268	,875
05. Programación de exámenes	88,0206	148,526	,451	,711	,876
06. Atención en ventanilla	88,0809	148,972	,441	,708	,877
07. Toma de muestras	87,1765	159,155	,486	,372	,875
08. Disponibilidad de resultados	87,7206	157,172	,368	,285	,877
09. Atención de quejas y reclamos	88,8456	144,602	,507	,325	,875
10. Procedimiento de atención	88,0000	144,229	,608	,478	,869
11. Horario de atención	87,1176	161,991	,374	,394	,877
12. No reprogramación de exámenes	87,0191	163,329	,399	,381	,878
13. Respeto del orden de llegada	87,1882	158,807	,415	,339	,876
14. Verificación de la orden de atención	87,0868	163,520	,305	,225	,879
15. Absolución de dudas y/o preguntas	87,4015	155,584	,468	,293	,874
16. Confiabilidad de la atención	87,3735	152,677	,609	,602	,870
17. Trato del personal	87,3059	153,498	,592	,586	,871
18. Predisposición del personal	87,3926	153,005	,577	,562	,871
19. Claridad en la comunicación	87,3882	151,209	,611	,578	,870
20. Orientación e información	87,7265	148,398	,588	,470	,870
21. Atención del laboratorio	87,7632	151,695	,542	,350	,872

Anexo 7. Resultados Estadísticos

1. Resultados estadísticos: Personal médico

Item	n	Media	Error Típ. Media	Mediana	Moda	Desviación típica	Varianza	Asimetría	Curtosis	Suma
01. Enfoque de los exámenes según criterio médico	80	4,3313	,17965	5,0000	5,00	1,60684	2,582	-2,162	2,991	346,50
02. Enfoque de los exámenes según protocolo	80	2,6000	,24832	3,0000	5,00	2,22102	4,933	-,088	-1,773	208,00
03. Plataforma de consulta de resultados	80	4,6875	,11745	5,0000	5,00	1,05054	1,104	-3,704	13,585	375,00
04. Solicitud de código de exámenes	80	2,1063	,25341	,5000	0,00	2,26656	5,137	,384	-1,742	168,50
05. Alineamiento de áreas de laboratorio	80	3,16	,265	3,00	0[a]	2,368	5,606	-,152	-1,482	253
06. Disponibilidad de Resultados	80	3,4500	,21414	5,0000	5,00	1,91529	3,668	-,795	-,898	276,00
07. Provisión de hemoderivados por el Banco de sangre	80	4,1375	,16829	5,0000	5,00	1,50521	2,266	-1,710	1,972	331,00
08. Confiabilidad de los Resultados	80	4,3313	,16009	5,0000	5,00	1,43188	2,050	-2,108	3,359	346,50
09. Procesamiento de los análisis	80	2,2250	,26429	,5000	0,00	2,36389	5,588	,263	-1,888	178,00
10. Comunicación con el laboratorio	80	4,2375	,16687	5,0000	5,00	1,49254	2,228	-1,928	2,649	339,00
11. Información sobre cambios y novedades	80	1,5125	,24081	0,0000	0,00	2,15385	4,639	,851	-1,139	121,00
12. Reuniones de coordinación médico-paciente	80	4,3875	,16544	5,0000	5,00	1,47977	2,190	-2,383	4,371	351,00
13. Capacidad y garantía de atención	80	2,7938	,23427	3,0000	5,00	2,09534	4,390	-,186	-1,631	223,50
14. Soporte de laboratorio para solucionar problemas	80	4,1625	,19051	5,0000	5,00	1,70401	2,904	-1,815	1,702	333,00
15. Atención del laboratorio	80	4,3313	,14450	5,0000	5,00	1,29249	1,671	-1,966	3,267	346,50

2. Resultados estadísticos: Paciente

Items	Válidos	Media	Error típ.media	Mediana	Moda	Desv. Típ.	Varianza	Asimetría	Curtosis	Suma
01. Instalaciones físicas	340	4,2309	,06653	5,0000	5,00	1,22670	1,505	-1,422	1,203	1438,50
02. Personal capacitado	340	4,1000	,07940	5,0000	5,00	1,46402	2,143	-1,394	,665	1394,00
03. Equipamiento del laboratorio	340	4,5882	,05426	5,0000	5,00	1,00052	1,001	-2,520	5,983	1560,00
04. Orden y limpieza	340	4,5353	,05249	5,0000	5,00	,96789	,937	-1,931	2,818	1542,00
05. Programación de exámenes	340	3,9265	,08609	5,0000	5,00	1,58734	2,520	-1,211	,164	1335,00
06. Atención en ventanilla	340	3,8662	,08583	5,0000	5,00	1,58269	2,505	-1,138	,078	1314,50
07. Toma de muestras	340	4,7706	,03903	5,0000	5,00	,71973	,518	-3,220	10,185	1622,00
08. Disponibilidad de resultados	340	4,2265	,05950	5,0000	5,00	1,09714	1,204	-1,065	,313	1437,00
09. Atención de quejas y reclamos	340	3,1015	,09311	3,0000	5,00	1,71687	2,948	-,305	-1,186	1054,50
10. Procedimiento de atención	340	3,9471	,08171	5,0000	5,00	1,50667	2,270	-1,204	,332	1342,00
11. Horario de atención	340	4,8294	,03474	5,0000	5,00	,64058	,410	-4,099	18,084	1642,00
12. No reprogramación de exámenes	340	4,9279	,02626	5,0000	5,00	,48422	,234	-7,039	50,399	1675,50
13. Respeto del orden de llegada	340	4,7588	,04650	5,0000	5,00	,85742	,735	-3,868	15,099	1618,00
14. Verificación de la orden de atención	340	4,8603	,03215	5,0000	5,00	,59276	,351	-4,712	24,510	1652,50
15. Absolución de dudas y/o preguntas	340	4,5456	,05515	5,0000	5,00	1,01688	1,034	-2,294	4,921	1545,50
16. Confiabilidad de la atención	340	4,5735	,05352	5,0000	5,00	,98688	,974	-2,345	5,046	1555,00
17. Trato del personal	340	4,6412	,05209	5,0000	5,00	,96046	,922	-2,753	7,032	1578,00
18. Predisposición del personal	340	4,5544	,05501	5,0000	5,00	1,01427	1,029	-2,307	4,829	1548,50
19. Claridad en la comunicación	340	4,5588	,05827	5,0000	5,00	1,07441	1,154	-2,468	5,328	1550,00
20. Orientación e información	340	4,2206	,06983	5,0000	5,00	1,28751	1,658	-1,497	1,297	1435,00
21. Atención del laboratorio	340	4,1838	,06285	5,0000	5,00	1,15886	1,343	-1,054	,059	1422,50