

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica
Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Tesis

**Procesos preanalíticos y satisfacción de los pacientes
atendidos en el laboratorio clínico del Centro de Salud
Juan Parra del Riego - Huancayo, 2022**

Grecia Jasmyn Garma Jeri
Patricia Elizabeth Motta Balbin

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Tecnología Médica con Especialidad
en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Dra. Claudia María Teresa Ugarte Taboada
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

DE : Mg. María Esther Lázaro Cerrón
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 21 de Setiembre de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO- HUANCAYO, 2022", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) GRECIA JASMYN GARMA JERI, PATRICIA ELIZABETH MOTTA BALBIN, de la E.A.P. de Tecnología Médica - Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 30) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Asesor de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, GRECIA JASMYN GARMA JERI, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 73772410, de la E.A.P. de Tecnología Médica - Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: " **PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO- HUANCAYO, 2022.** ", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica con especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

20 de setiembre de 2023.



GRECIA JASMYN GARMA JERI

DNI. No. 73772410

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Patricia Elizabeth Motta Balbin, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 45311526, de la E.A.P. de Tecnología Médica - Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

5. La tesis titulada: "**PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO- HUANCAYO, 2022.**" , es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica con especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.
6. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
7. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
8. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

20 de setiembre de 2023.



Patricia Elizabeth Motta Balbin

DNI. No. 45311526

RESULTADO DE TURNITIN

PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUANPARRA DEL RIEGO- HUANCAYO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

8%

★ vdocumento.com

Fuente de Internet

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 30 words
Excluir bibliografía Activo

Dedicatoria

A nuestras familias, por la motivación y apoyo incondicional durante todo este proceso de formación universitaria hasta vernos profesionales, como Tecnólogos Médicos íntegras.

Las autoras.

Agradecimientos

A Dios y nuestras familias por el apoyo y motivación que recibimos de parte de ellos, para el cumplimiento de nuestra meta: ser Tecnólogos Médicos íntegras y emprendedoras.

A los directivos y docentes de la Universidad Continental, por guiarnos e impartirnos sus conocimientos. Sin la calidad educativa recibida por parte de ellos, no lograríamos encontrarnos en esta última etapa de nuestro proceso de formación.

A nuestra asesora, la Mg. TM. María Esther Lázaro Cerrón, quien fue pieza clave durante este proceso de investigación.

Las autoras.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I: Planteamiento del estudio.....	15
1.1. Delimitación de la investigación.....	15
1.1.1. Delimitación territorial.....	15
1.1.2. Delimitación temporal.....	15
1.2. Planteamiento del problema.....	15
1.3. Formulación del problema.....	16
1.3.1. Problema general.....	16
1.3.2. Problemas específicos.....	16
1.4. Objetivos de la investigación.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
1.5. Justificación de la investigación.....	17
1.5.1. Justificación teórica.....	17
1.5.2. Justificación práctica.....	17
CAPÍTULO II: Marco Teórico.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.3. Bases teóricas.....	20
2.1.3.1. Procesos preanalíticos.....	20
2.1.3.2. Satisfacción de los pacientes.....	23
2.2. Definición de términos básicos.....	24
2.2.1. Norma ISO 15189: Disponen de un sistema de gestión de la calidad para los laboratorios clínicos que analizan muestras biológicas.....	24
2.2.2. Pre analítica: Los procesos pre analíticos, según el documento de Garantía de calidad	

establecía a todos los procesos previos a cada prueba de laboratorio.....	24
2.2.3. Sistema de gestión de la calidad: Las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.....	24
CAPÍTULO III: Hipótesis y variables.....	25
4.1. Hipótesis.....	25
4.1.1. Hipótesis general.....	25
4.1.2. Hipótesis específicas.....	25
4.2. Identificación de variables.....	25
4.2.1. Variable independiente.....	25
4.2.2. Variable dependiente.....	25
4.3. Operacionalización de variables.....	26
CAPÍTULO IV: Metodología.....	29
4.1. Método, tipo y nivel de la investigación.....	29
4.1.1. Método de la investigación.....	29
4.1.2. Tipo de la investigación.....	29
4.1.3. Nivel de la investigación.....	29
4.2. Diseño de la investigación.....	29
4.3. Población y muestra.....	30
4.3.1. Población.....	30
4.3.2. Muestra.....	30
A. Criterios de inclusión.....	30
B. Criterios de exclusión.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	31
4.4.1. Técnicas.....	31
4.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	31
A. Diseño.....	31
B. Confiabilidad.....	31
C. Validez.....	31
4.4.3. Análisis de datos.....	31
4.5. Consideraciones éticas.....	32
CAPÍTULO V: Resultados.....	33
5.1. Presentación de resultados.....	33
5.1.1. Estadística descriptiva.....	33
5.1.2. Estadística inferencial.....	47
5.2. Discusión de resultados.....	52
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	57

Referencias bibliográficas.....	58
Anexos.....	61
1.Matriz de consistencia.....	62
2.Matriz de operacionalización de variables.....	63
3.Consentimiento informado.....	66
4.Permiso de la institución.....	67
5.Instrumentos de recolección de datos.....	68
6.Validación del instrumento.....	70
7.Otros – Evidencias Fotográficas.....	78

Índice de tablas

Tabla 1: Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “identificación del paciente según el formulario de solicitud, ítems 1”	33
Tabla 2 Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “identificación del paciente según el formulario de solicitud, ítems 2”	33
Tabla 3 Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “identificación del paciente según el formulario de solicitud, ítems 3”	33
Tabla 4 Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud, ítems 4”	34
Tabla 5 Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud, ítems 5”	34
Tabla 6 Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud, ítems 6”	34
Tabla 7 Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud, ítems 7”	35
Tabla 8 Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud, ítems 8”	35
Tabla 9 Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud, ítems 9”	36
Tabla 10 Análisis de la dimensión: procesos de la solicitud de análisis, del indicador “Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud, ítems 10”	36
Tabla 11 Análisis de la dimensión: procesos en la identificación de la muestra, del indicador “Identificación del paciente, ítems 11”	36
Tabla 12 Análisis de la dimensión: procesos en la identificación de la muestra, del indicador “Identificación del paciente, ítems 12”	37
Tabla 13 Análisis de la dimensión: procesos en la identificación de la muestra, del indicador “Identificación del paciente”	37
Tabla 14 Análisis de la dimensión: procesos en la identificación de la muestra, del indicador “Identificación de la muestra, ítems 14”	38
Tabla 15 Análisis de la dimensión: procesos en la identificación de la muestra, del indicador “Identificación de la muestra, ítems 15”	38
Tabla 16 Análisis de la dimensión: procesos en la identificación de la muestra, del indicador “Identificación de la muestra, ítems 16”	
Tabla 17 Análisis de la dimensión: procesos en la identificación de la muestra, del indicador “Identificación de la muestra, ítems 18”	39
Tabla 18 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Consentimiento informado, ítems 19”	39

Tabla 19 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Consentimiento informado, ítems 20”.....	40
Tabla 20 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Consentimiento informado, ítems 21”.....	40
Tabla 21 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Toma de muestra, ítems 22”.....	40
Tabla 22 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Toma de muestra, ítems 23”.....	41
Tabla 23 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Toma de muestra, ítems 24”.....	41
Tabla 24 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Toma de muestra”.....	42
Tabla 25 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Toma de muestra, ítems 26”.....	42
Tabla 26 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Toma de muestra, ítems 27”.....	42
Tabla 27 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Toma de muestra, ítems 28”.....	43
Tabla 28 Análisis de la dimensión: proceso en la toma y recolección de muestras, del indicador “Toma de muestra, ítems 29”.....	43
Tabla 29 Análisis de la dimensión: satisfacción del paciente, del indicador “Grado de satisfacción del paciente”.....	44
Tabla 30 Análisis de la dimensión: satisfacción del paciente, del indicador “Grado de satisfacción del paciente”.....	44
Tabla 31 Análisis de la dimensión: satisfacción del paciente, del indicador “Grado de satisfacción del paciente”.....	45
Tabla 32 Análisis de la dimensión: satisfacción del paciente, del indicador “Grado de satisfacción del paciente”.....	45
Tabla 33 Análisis de la dimensión: satisfacción del paciente, del indicador “Grado de satisfacción del paciente”.....	45
Tabla 34 Análisis de la dimensión: satisfacción del paciente, del indicador “Grado de satisfacción del paciente”.....	46
Tabla 35 Procesos de la solicitud de análisis y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el laboratorio clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.....	47
Tabla 36 Procesos en la identificación de la muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego –	

Huancayo, 2022.....	48
Tabla 37 Identificar los procesos en la toma de muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.....	50

Índice de figuras

Gráfico 1 Procesos de la solicitud de análisis y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el laboratorio clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.....	47
Gráfico 2 Procesos en la identificación de la muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.....	49
Gráfico 3 Identificar los procesos en la toma de muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.....	51

Resumen

Los laboratorios clínicos deben de garantizar el cumplimiento de sus procesos en preanalítica, analítica y post analítica, con un alto nivel de calidad, esto se ve reflejado en la satisfacción que proyectará el usuario interno y/o externo. La Dirección de Normalización – INACAL, del Perú, en su norma ETP – ISO /TS 20658 – 2019 dice que los procesos de la fase analítica son un conjunto de operaciones que tienen por objetivo el determinar el valor de una propiedad; sobre los procesos de la fase post analítica refiere que estos incluyen a la revisión y validación de un resultado; y respecto de la fase preanalítica dice que este proceso se inicia con una solicitud de análisis y culmina antes de la fase analítica.

Garantizar la calidad de los procesos, sobre todo en la preanalítica es importante para asegurar que los pacientes puedan recibir un servicio adecuado y satisfactorio, es decir como lo indica la Organización Mundial de la Salud, el paciente está en su derecho de recibir una atención satisfactoria desde la solicitud de análisis hasta la emisión y validación de su resultado. En ese sentido nos proponemos como objetivo, determinar la relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego-Huancayo, 2022. Y para su cumplimiento, aplicamos la siguiente metodología: realizamos un estudio cuantitativo, tipo básico, de nivel correlacional, corte transversal y prospectivo, población (N=464), muestra (n=210), muestreo probabilístico y aleatorio simple. Del estudio se llega a los siguientes resultados.

Finalmente podemos concluir con que, existe relación significativa entre los procesos de la solicitud de análisis, los procesos de la identificación de las muestras, los procesos de la toma de muestra y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022; el resultado encontrado muestra un nivel de significancia de $\alpha=0.000$, este valor es menor al $\alpha \leq 0.05$.

Palabras clave: calidad, pre analítica, normas ISO, procesos.

Abstract

Clinical laboratories must guarantee compliance with their pre-analytical, analytical and post-analytical processes, with a high level of quality, this will be reflected in the satisfaction that the internal and/or external user will project. The Directorate of Standardization - INACAL, of Peru, in its ETP - ISO / TS 20658 - 2019 standard says that the processes of the analytical phase are a set of operations that have the objective of determining the value of a property; Regarding the processes of the post-analytical phase, he refers that these include the review and validation of a result; Regarding the pre-analytical phase, it says that this process begins with a request for analysis and ends before the analytical phase.

Guaranteeing the quality of the processes, especially in the pre-analytical phase, is important to ensure that patients can receive an adequate and satisfactory service, that is, as indicated by the World Health Organization, the patient has the right to receive satisfactory care from the request for analysis to the issuance and validation of its result. In this sense, we propose as an objective, to determine the relationship between the preanalytical processes and the satisfaction of the patients treated in the Clinical Laboratory of the Juan Parra Del Riego-Huancayo Health Center, 2022. And for its completion, we applied the following methodology: we carried out a quantitative study, basic type, correlational level, cross-sectional and prospective, population (N=464), sample (n=210), probabilistic and simple random sampling. The following results are obtained from the study.

Finally, we can conclude that there is a significant relationship between the analysis request processes, the sample identification processes, the sampling processes, and the satisfaction of the patients treated in the Clinical Laboratory of the Juan de Salud Center Parra del Riego - Huancayo, 2022; The result found shows a significance level of $\alpha=0.000$, this value is less than $\alpha \leq 0.05$.

Keywords: Quality, pre-analytics, ISO standards, processes.

Introducción

Es importante que los Tecnólogos Médicos de todas las regiones en el Perú asuman el desafío de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en los laboratorios clínicos del primer nivel de atención primario, con la finalidad de encaminar una cultura de seguridad para los clientes. Un estudio publicado por EL SEVIER titulada, ***“Minimización de errores pre analíticos y su repercusión en el control del Laboratorio Clínico”***, destaca que los errores más comunes durante el proceso pre analítico en el paciente son: errores en la solicitud de pruebas de laboratorio, errores en la fase de extracción, errores en la identificación del paciente, errores en la conservación de las muestras, errores en el tiempo de respuesta, errores influenciados por el diseño y organización del Laboratorio Clínico. (1)

La (RMCLC), asociada a la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile y las guías de la CLSI, hacen referencia sobre la necesidad de implementar Laboratorios Clínicos modernos por la exigencia de nuevas prestaciones, aseguramiento de la calidad del proceso y cuidado del medio ambiente. (2)

Es importante asegurar que los pacientes atendidos en los Laboratorios Clínicos del primer nivel atención pueden recibir un adecuado servicio donde se garantice la calidad de los procesos, así también, lo indica la Organización Mundial de la Salud, ***“El paciente está en su derecho de recibir una atención satisfactoria desde la solicitud de análisis hasta la emisión y validación de su resultado”***. (3)

En consecuencia, por lo descrito con anterioridad, organizamos la presente investigación en cinco capítulos, como se describe a continuación:

El CAPÍTULO I, abarca el planteamiento del estudio: el problema de investigación, ¿cuál es la relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego-Huancayo, 2022?, el objetivo a determinar la relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego-Huancayo, 2022.

El CAPÍTULO II, sobre el marco teórico, comprende los antecedentes donde la mayoría de los autores citados concluyen en la importancia de establecer un plan estratégico que permita implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, sobre todo en la etapa preanalítica, con la finalidad de asegurar los procesos y la satisfacción de los clientes.

En el CAPÍTULO III, nos planteamos como hipótesis, la existencia de relación significativa entre los procesos preanalítico y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego - Huancayo, 2022, así como

las variables.

En el CAPÍTULO IV afirmamos que en la presente investigación se utilizó el método científico, la investigación del tipo básico, el diseño observacional, correlacional, transversal y prospectivo; donde participaron 210 pacientes de una población de 464, las técnicas empleadas la observación y la encuesta, los datos fueron procesados en Excel y SPSS.

En el CAPÍTULO V, concluimos que se demuestra la existencia de relación significativa entre los procesos de la solicitud de análisis y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022; el resultado encontrado muestra un nivel de significancia de $\alpha=0.000$, valor que es menor al $\alpha \leq 0.05$.

CAPÍTULO I: Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Delimitación territorial

El presente estudio, se realizó en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego, El Tambo – Huancayo.

1.1.2. Delimitación temporal

El presente estudio, se realizó en el mes de diciembre del 2022.

1.2. Planteamiento del problema

El mundo actual necesita de laboratorios que sean exactos, precisos y efectivos en sus procesos, de manera que se pueda garantizar la calidad de los resultados en el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de una enfermedad, la Revista Médica de la Clínica Las Condes (RMCLC), asociada a la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, mencionan que, es una necesidad la implementación de laboratorios clínicos modernos por la exigencia de nuevas prestaciones, aseguramiento de la calidad del proceso y cuidado del medio ambiente. (1)

Para el funcionamiento de los laboratorios clínicos en el mundo se debe de estar autorizado, acreditado y certificado, para lo cual sus actividades deben de tener un sistema de gestión de la calidad como punto de partida. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), este sistema tiene que tomar en consideración las normas internacionales como la de La Organización Internacional de Normalización (ISO) y el Instituto de Normas Clínicas y de Laboratorio (CLSI) (2) En el caso específico del Perú, también debemos de considerar las normas nacionales como la del Instituto Nacional de Calidad (INACAL), NTP-ISO 1589 y la NTS 072 del Departamento de Patología Clínica.

Los laboratorios clínicos deben de garantizar el cumplimiento de sus procesos en preanalítica, analítica y post analítica, con un alto nivel de calidad, esto se verá reflejado en la satisfacción que proyectará el usuario interno y/o externo. La Dirección de Normalización – INACAL, del Perú, en su norma ETP – ISO /TS 20658 – 2019 dice que los procesos de la fase analítica son un conjunto de operaciones que tienen el objetivo de determinar el valor de una propiedad; sobre los procesos de la fase post analítica refiere que estos incluyen a la revisión y validación de un resultado; y respecto de la fase preanalítica dice que este proceso se inicia con una solicitud de análisis y culmina antes de la fase analítica. (3)

Garantizar la calidad de los procesos, sobre todo en la preanalítica es importante para

asegurar que los pacientes puedan recibir un servicio adecuado y satisfactorio, es decir como lo indica la Organización Mundial de la Salud, el paciente está en su derecho de recibir una atención satisfactoria desde la solicitud de análisis hasta la emisión y validación de su resultado. (4) Según lo señalado para cumplir con esta condición es necesario la implementación de dos componentes muy importantes en el laboratorio: garantía y control de la calidad.

La Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), en su memoria del 2021, refiere que según la UNE-EN-ISO 1589, los laboratorios destinados al servicio de diagnóstico recibieron la acreditación por algunas áreas: 45 en Bioquímica Clínica, 36 en Genética Molecular, 27 en Hematología, 26 en Patología Molecular, 25 en Anatomía Patológica, 23 en Microbiología, entre otros. (5)

Es importante gestionar, organizar e implementar un sistema de gestión de la calidad de la fase preanalítica en los laboratorios clínicos del mundo, el Perú y sobre todo el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego, de manera que, se vea reflejado en lograr un mayor grado de satisfacción en los usuarios, por lo expuesto, los autores consideramos el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego-Huancayo, 2022?

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego-Huancayo, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son los procesos de la solicitud de análisis y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022?

2. ¿Cuáles son los procesos en la identificación de la muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022?

3. ¿Cuáles son los procesos en la toma de muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego-Huancayo, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Identificar los procesos de la solicitud de análisis y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

2. Determinar los procesos en la identificación de la muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

3. Identificar los procesos en la toma de muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente porque permitirá ampliar los conocimientos sobre la implementación de las normas ISO, principalmente de la NTP ISO/IEC 17011 siempre que busquemos la acreditación de los procesos preanalíticos y satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego. Los objetivos y conclusiones de esta investigación permitieron conocer la relación entre las variables de estudio lo cual permitió a que las autoridades de la institución pudieran establecer políticas donde se establezca un Sistema de Gestión de Calidad de los procesos preanalíticos equivalentes a las normas ISO, los cuales establecen que estos inician en mantener un orden cronológico, desde la solicitud de análisis, preparación e identificación del paciente, toma de muestra, transporte hacia y dentro del laboratorio y terminan cuando se inicia el análisis analítico.

1.5.2. Justificación práctica

La presente investigación se justifica en la práctica, porque se aplica a situaciones reales en la práctica diaria del paciente y su atención en el laboratorio clínico, los resultados del estudio nos permitirán proponer mejoras en la gestión de los procesos preanalíticos y diseñar políticas que nos permitan mejorar la calidad de satisfacción en el paciente.

CAPÍTULO II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Una investigación realizada en Ecuador por Escudero A. (2019), con el objetivo de estudiar la satisfacción de los usuarios y su relación con los servicios ofrecidos por el laboratorio IESS de la ciudad de Quevedo, con el fin de entender y restablecer patrones de eficiencia y calidad dentro de su institución. El autor concluye que, se tiene que establecer un plan estratégico que permita mejorar la capacitación del personal del laboratorio en mención, implementar un buzón de sugerencias y quejas, y que además se establezca rutas que permitan la solución de problemas. (6)

Por otro lado, en Colombia, una investigación realizada por, Pabón M, Londoño N. (2018), con el objetivo de realizar un plan de mejora para disminuir los errores en la fase preanalítica en los análisis de laboratorio que se realizan en los pacientes de la Clínica Regional de Occidente de la Policía Nacional Seccional Sanidad Valle de la ciudad de Santiago de Cali. Los autores llegaron a concluir que, la trazabilidad de los datos y las variables estudiadas de julio a diciembre del 2017, obtuvieron un total de no conformes por los errores que se le atribuyen a la fase preanalítica, la mayor frecuencia en evidencia de errores cometidos en la fase preanalítica por la Clínica se anota en la solicitud de análisis e identificación del paciente con la muestra. (7)

Un estudio realizado en México por, Barahona R, et al. (2018), con el objetivo de evaluar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital México, entre los meses de junio a agosto del 2009. Llegó a los siguientes resultados: un 94.1% de los médicos, enfermeras y usuarios de consulta externa opina que la atención ofrecida por el laboratorio es oportuna, el 86.4% de ellos opina que el laboratorio ofreció un trato amable y calidez; por otro lado, los usuarios internos, como los microbiólogos consideran en un 64 % que son buenas las expectativas laborales, el 71.4% del personal técnico manifiesta que han recibido menos de 10 capacitaciones. En definitiva, los autores concluyen que, se debe de evaluar el proceso de gestión de calidad en el laboratorio clínico, objeto de estudio. (8)

Un estudio realizado en Colombia por Ospina L, Gallego N, Zapata J, María C, (2023), tuvo como objetivo estimar las prácticas de calidad en la fase preanalítica de diferentes laboratorios clínicos del Área Metropolitana del Valle de Aburra. Para lo cual se analizaron 14 laboratorios. Como resultados se obtuvo que las solicitudes se realizan por el médico tratante en 85,7%, no se hacen solicitudes verbalmente en el 42,9%, se revisan las órdenes con el médico en 64,3%, se capacita para la toma de muestra en 71,4%, y se

proporciona las indicaciones por parte del personal encargado en 42,9%. En conclusión, cuando existe un error en la solicitud de los exámenes se encargan de buscar soluciones, ya que cuentan con un libro de guía para su mejora.

Un estudio realizado en México por Silva J, Macías B, Tello E, Delgado J. (2021), con el objetivo de identificar la relación entre la variable calidad en el laboratorio y las variables satisfacción y lealtad del cliente, cuya metodología fue la correlación de Spearman y un método estadístico que se basa en el análisis factorial exploratorio que extrae la varianza de un conjunto de datos dentro de cada factor, los autores encontraron que, existe una correlación muy alta y significativa, positiva y fuerte de la variable de calidad en el laboratorio con la satisfacción ($r = 0.820$) y lealtad ($r = 0.803$) del cliente. Un importante descubrimiento fue la asociación entre la dimensión de aspectos tangibles con las variables satisfacción ($r = 0.910$) y lealtad del cliente ($r = 0.919$). Del estudio también se concluye que, al tener una mejor atención y servicio al cliente, la calidad en el servicio se da con una excelente herramienta para la rentabilidad y sostenibilidad del Laboratorio. (10)

2.1.2. Antecedentes nacionales

En Huancayo, Soriano C. (2022), realizó un estudio el cual tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de procesos como herramienta para mejorar la fase preanalítica en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma. El autor llega a las siguientes conclusiones: El laboratorio en mención tuvo numerosas falencias en sus procesos, en el incumplimiento de los reglamentos y de los protocolos, también menciona sobre la necesidad de implementar un programa de mejora para los procesos de fase preanalítica y atacar los puntos débiles y críticos. El autor también hizo referencia al porcentaje de transcripciones erróneas y solicitudes incompletas en el laboratorio de referencia. (11)

Por otro lado, un estudio realizado en la ciudad de Trujillo por, Díaz A. (2019), tuvo por objetivo determinar si los indicadores de calidad en la fase pre analítica del laboratorio tiene relación con la satisfacción del usuario del Hospital Viru Es Salud mayo – junio 2019. De este estudio se obtuvieron los siguientes resultados, aproximadamente un 40% de los pacientes refirió un nivel medio de satisfacción respecto a la emisión de una solicitud de análisis, el 30% representó un nivel bajo de satisfacción y un 28% de los pacientes mostraron disconformidad en el grado de satisfacción, finalmente el 59% de los pacientes que participaron de este estudio respondieron no es estar satisfechos, ni conformes con la calidad del cumplimiento de indicadores en la fase preanalítica, frente a un 41% que si lo está, finalmente del estudio se puede extraer que la calidad en la fase preanalítica se relacionó de forma directa y significativa con la satisfacción de los pacientes que fueron

atendidos en el Laboratorio de Tarma. (12)

Un estudio realizado por, Cortez E, Escobar J. (2018), en La Merced, tuvo como objetivo determinar la diferencia de nivel de calidad en la fase pre analítica entre consultorios externos y hospitalización del Laboratorio Clínico del Hospital Julio Cesar Demarini Caro de marzo y abril La Merced – 2018, del estudio se pudo extraer las siguientes conclusiones: el mayor porcentaje de error se evidenció en la fase preanalítica del laboratorio clínico, tanto en consultorios externos y hospitalización, lo asimismo sucedió con las solicitudes de análisis, del estudio también se evidencia que, en la toma de muestra a los pacientes de consultorio externo es adecuado mientras que en hospitalización es inadecuado. (13)

En Chiclayo, Guevara T, De la Cruz R. (2018), realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de la fase pre analítica desde la perspectiva del usuario externo e interno del laboratorio clínico de un hospital público de segundo nivel de atención, 2017. Los autores concluyeron que, la calificación global de la calidad de atención a los usuarios externos es considerada como regular 185 (63.80%) y la calificación global de calidad de atención de los empleados fue buena en 5 (50%), en el servicio de laboratorio de un hospital de segundo nivel de atención. (14)

Por otro lado, en Chimbote, un estudio realizado por, Quispe S. (2018), tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de pre- analíticos del HN LNS PNP, en cuanto a la calidad de los servicios en el mes de agosto del 2015, en la ciudad de Lima. Los resultados que se acentuaron del estudio en mención es que, la satisfacción del usuario externo en el servicio de pre analítico fue de 66.34% e insatisfacción de 33.66%. En la dimensión fiabilidad existe satisfacción con 71.1%, e insatisfacción de 29.94%. capacidad de respuesta presenta una satisfacción de 64.1% e insatisfacción de 35.90%. La seguridad presenta una satisfacción de 63.3%e insatisfacción de 36.70%, empatía muestra una satisfacción de 69.4% e insatisfacción de 30.64% y los aspectos tangibles aparecen con una satisfacción de 62.0% e insatisfacción de 38.03%. Del estudio se concluyó que existe una satisfacción alta en la atención al usuario externo en el área de pre analítica. (15)

2.1.3. Bases teóricas

2.1.3.1. Procesos preanalíticos

Laboratorio clínico: Considerado una institución dentro del Departamento de Patología Clínica en los establecimientos de salud y cuya finalidad fue apoyar en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes mediante análisis de muestras

biológicas humanas. Uno de los objetivos clave para los laboratorios clínicos fue asegurar la calidad de sus procesos, distribuidos en tres grandes etapas: pre analítica, analítica y post analítica. Para garantizar la calidad de sus procesos, el laboratorio clínico tuvo que contar con un Sistema de Gestión de la Calidad. (3)

Análisis

El objetivo de diferentes procedimientos para el diagnóstico médico es ofrecer y brindar resultados de seguridad y confiabilidad, para que le permitan al médico establecer conclusiones y tomar las decisiones más apropiadas de acuerdo al probable diagnóstico. La calidad de los métodos analíticos empleados tuvo un papel importante, pero tuvo que tener en cuenta la preparación del paciente, elaboración de la solicitud de análisis y las indicaciones para la obtención de las muestras, todo esto en correspondencia con la emisión de calidad de los resultados. (3)

Fases del procesamiento analítico en los laboratorios clínicos.

Toda la actividad que realizó el laboratorio se dividió en tres fases bien delimitadas:

- **Fase preanalítica:** previa etapa a la realización de un análisis de laboratorio. Comprende el periodo desde que el médico redacta la solicitud de análisis, hasta que la muestra llega al laboratorio donde fue analizada. Conllevó la preparación del paciente, toma o recolección de las muestras, su procesamiento y conservación.

- **Fase analítica:** Incluyó toda la etapa del procesamiento analítico, así como las medidas para asegurar la calidad de todo el proceso.

- **Fase postanalíticos:** Dio inicio con la emisión de resultados obtenidos e incluye el registro, entrega, interpretación y garantía servicio realizado.

La atención que el médico y el personal de laboratorio brindaron determinará en gran medida la calidad de los resultados emitidos. (3)

Procesos analíticos: Según el documento de garantía de calidad estableció a todos los procesos previos a cada prueba de laboratorio. Los procedimientos relacionados incluyeron también la mano de otros profesionales que laboraban fuera del establecimiento sin supervisión directa. Esta fase del proceso tuvo un papel importante en el resultado final y fue el responsable por la mayoría en que se cometen también gran cantidad de errores cometidos. (17)

A. Procesos de la solicitud de análisis: Los procedimientos que comprenden el proceso de la solicitud de análisis, son variados, según la norma ETP-ISO/TS 20658-2019, publicado por la Dirección de Normalización – INACAL. (17)

Estos procedimientos son:

A.1. Identificación del paciente según el formulario de solicitud: según la norma ETP – ISO/TS 20658 – 2019. Establece ciertos indicadores para tener control sobre esta etapa del proceso, los cuales son:

- La solicitud registra los apellidos y nombres del paciente.
- La solicitud registra la fecha de nacimiento del paciente.
- La solicitud registra el sexo del paciente.

A.2. Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud.

- La solicitud informa sobre el diagnóstico presuntivo del paciente.
- La solicitud informa con precisión los análisis a realizar de acuerdo al diagnóstico presuntivo.
- La solicitud informa sobre el tipo de muestra a utilizar.
- La solicitud informa las condiciones de toma de muestra.
- La solicitud cuenta con firma y sello del médico solicitante.
- El formulario de solicitud registra todos los datos de forma clara y legible.

B. Procesos en la identificación de las muestras: esta etapa es muy importante, donde podemos reconocer al paciente con su solicitud y el tipo de muestra a recolectar en las condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus procesos, para ello se tuvo en cuenta los siguientes indicadores:

B.1. Identificación del paciente

- Se le pidió al paciente indicar sus apellidos y nombres completos y los datos se compararon con la del formulario de solicitud.

- Ante cualquier discrepancia se notificaba al personal pertinente y se resolvía el problema antes de recolectar la muestra.

- Se codificó el formulario de solicitud

B.2. Identificación de la muestra

- Se identificó los materiales para la toma de muestra según el formulario de solicitud.

- Se rotuló los materiales con los apellidos y nombres del paciente.

- Se rotuló los materiales con fecha y hora de toma de muestra.
- Se rotuló los materiales con los datos de quien toma la muestra.

C. Proceso en la toma y recolección de muestras: Previamente al siguiente proceso fue necesario contar con el consentimiento informado por parte del paciente, con palabras comprensibles y con empatía, para el cumplimiento de este proceso, según la norma en mención, se tuvo en consideración los siguientes indicadores:

C.1. Consentimiento informado

- El personal quien toma o recolecta la muestra explicó el procedimiento al paciente usando la terminología apropiada a nivel de comprensión del paciente.
- El procedimiento fue consentido por el paciente antes de la toma o recolección de la muestra.
- En el caso de que el paciente rechazara el procedimiento, es él quien toma, recolecta o registra el rechazo y notifica oportunamente a quien lo solicitó.

C.2. Toma de muestra

- El personal de toma de muestra fue el que reconoció el tipo apropiado de muestra.
- En el caso de usar el torniquete, este no excederse del minuto.
- Se tomó o recolectó la muestra en el volumen adecuada.
- En la toma de muestra de sangre se respetó el orden de tubos según el protocolo.
- Se respetó las condiciones adecuadas de toma o recolección de muestra como: la hora, el ayuno, etc.
- Quien tomó la muestra homogenizó el contenido según protocolo.
- Se registró la hora de toma de muestra.
- Se eliminó los residuos sólidos adecuadamente, según protocolo

2.1.3.2. Satisfacción de los pacientes

Anteriormente en la evaluación del grado de satisfacción en los pacientes, solo se evaluó las características de los productos como su principal atributo, midiendo la función del efecto en la salud de los usuarios que acceden a tal servicio, actualmente las investigaciones arrojan que, la satisfacción de los pacientes es un indicador en cuanto a la atención de calidad en todos los servicios de salud, donde se mide de manera objetiva la calidad de atención de los servicios según el grado de satisfacción de los

pacientes, los documentos de gestión de la calidad informan que este acontecimiento es importante en la implementación de las guías. (15) El siguiente enfoque paso a paso describe el procedimiento que se llevó a cabo una encuesta de satisfacción del cliente.

- El laboratorio tenía diversos tipos de clientes, como: pacientes, médicos clínicos, el Ministerio de Sanidad, directores de programa, organismos de financiación, etcétera. Lo primero fue identificar el grupo o grupos de clientes cuya satisfacción se pretende medir.

- El segundo paso fue elaborar un cuestionario que formulaba preguntas al cliente sobre su experiencia en los servicios de laboratorio.

- Fue importante que el laboratorio añadiera a los cuestionarios un apartado en el que los clientes puedan anotar comentarios y/o sugerencias para la mejora del laboratorio.

- Se probó cada cuestionario con un grupo de 3 y 5 personas por cada tipo de cliente para comprobar si las preguntas fueron formuladas adecuadamente y si los entrevistados las entendían.

- Se redactó un informe basado en aspectos que explicaban cómo y cuándo se realizó la encuesta, cuáles fueron los resultados y los puntos de mejora.

- Este informe se socializó con el personal y la dirección del laboratorio para que todos los miembros sean conscientes de los puntos de mejora.

- La dirección del laboratorio decidió qué puntos de mejora fueron realistas y factibles para trazar el plan de acción.

- Fue importante comprobar si esas mejoras realmente han ayudado a aumentar la satisfacción del cliente.

2.2. Definición de términos básicos

2.2.1. **Norma ISO 15189:** Disponen de un sistema de gestión de la calidad para los laboratorios clínicos que analizan muestras biológicas.

2.2.2. **Pre analítica:** Los procesos pre analíticos, según el documento de Garantía de calidad establecía a todos los procesos previos a cada prueba de laboratorio.

2.2.3. **Sistema de gestión de la calidad:** Las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

CAPÍTULO III: Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

HI: Existe relación significativa entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego - Huancayo, 2022.

HO: No existe relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

H1: Existe una relación significativa entre los procesos de la solicitud de análisis y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

H2: Existe relación significativa entre los procesos de la identificación de las muestras y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

H3: Existe relación significativa entre los procesos de la toma de muestra y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

3.2. Identificación de variables

3.2.1. Variable independiente

Procesos preanalíticos

3.2.2. Variable dependiente

Satisfacción de los pacientes

				<p>apellidos y nombres del paciente.</p> <p>16. Se rotula los materiales con fecha y hora de toma de muestra.</p> <p>17. Se rotula los materiales con los datos de quien toma la muestra.</p> <p>18. ¿Cuál es el cargo del personal que toma o recolecta la muestra?</p> <p>19. El personal quien toma o recolecta la muestra explica el procedimiento al paciente usando la terminología apropiada a nivel de comprensión del paciente.</p> <p>20. El procedimiento es consentido por el paciente antes de la toma o recolección de la muestra.</p> <p>21. En el caso de que el paciente rechaza el procedimiento, quien toma o recolecta registra el rechazo y notifica oportunamente a quien lo solicito.</p> <p>22. El personal de toma de muestra reconoce el tipo apropiado de muestra a recolectar.</p> <p>23. En el caso de usar el torniquete, este no excede del minuto.</p> <p>24. Se toma o recolecta la muestra en el volumen o cantidad adecuada.</p> <p>25. En el caso de la toma de muestra de sangre se respeta el orden de tubos según el protocolo.</p> <p>26. Se respeta las condiciones adecuadas de toma o recolección de muestra como: la hora, el ayuno, etc.</p> <p>27. Quien toma la muestra homogeniza el contenido según protocolo.</p> <p>28. Se registró la hora de toma de muestra.</p> <p>29. Se eliminó los residuos sólidos adecuadamente, según protocolo.</p>	<p>SI/NO</p> <p>21.Nominal: SI/NO</p> <p>22.Nominal: SI/NO</p> <p>23.Nominal: SI/NO</p> <p>24.Nominal: SI/NO</p> <p>25.Nominal: SI/NO</p> <p>26.Nominal: SI/NO</p> <p>27.Nominal: SI/NO</p> <p>28.Nominal: SI/NO</p> <p>29.Nominal: SI/NO</p>	

VARIABLE DEPENDIENTE:	Es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización dando la sensación de plenitud e inapetencia externa.	El grado de satisfacción del paciente es un indicador muy importante, utilizado para medir la calidad de atención sanitaria,	D. Satisfacción del paciente.	D.1.Grado de satisfacción del paciente	1. El trato que recibió por personal quien le solicito los análisis, ¿fue? 2. La información recibida por el personal quien solicito los análisis, ¿fue? 3. La información sobre las condiciones en las que tiene que ir al laboratorio, ¿fue? 4. La atención que recibió por el servicio de laboratorio fue, ¿fue? 5. El trato recibido por el personal de laboratorio, ¿fue? 6. El procedimiento de toma o recolección de su muestra, ¿fue?	1. Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo – 1 2. Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo - 1 3. Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo – 1 4.Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo – 1 5. Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo – 1 6.Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo – 1	CATEGORICAS
Satisfacción de los pacientes							

CAPÍTULO IV: Metodología

4.1. Método, tipo y nivel de la investigación

4.1.1. Método de la investigación

El presente estudio se circunscribe al enfoque cuantitativo y para cumplir con sus objetivos se utilizó el método científico.

Carrasco D. (2007) dice que, la investigación científica es un proceso formal, sistemático, racional e intencionado en el que se lleva a cabo un determinado estudio basado en el análisis, como un procedimiento reflexivo controlado y crítico que permite descubrir nuevos hechos o datos, relacionales o leyes, en cualquier campo o momento. (19)

4.1.2. Tipo de la investigación

Para el siguiente estudio tendremos en cuenta una investigación de tipo básico.

Según, Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M, (2007). Menciona que, este tipo de investigación se realiza con la finalidad de producir nuevos conocimientos para ampliar y profundizar las teorías. (20)

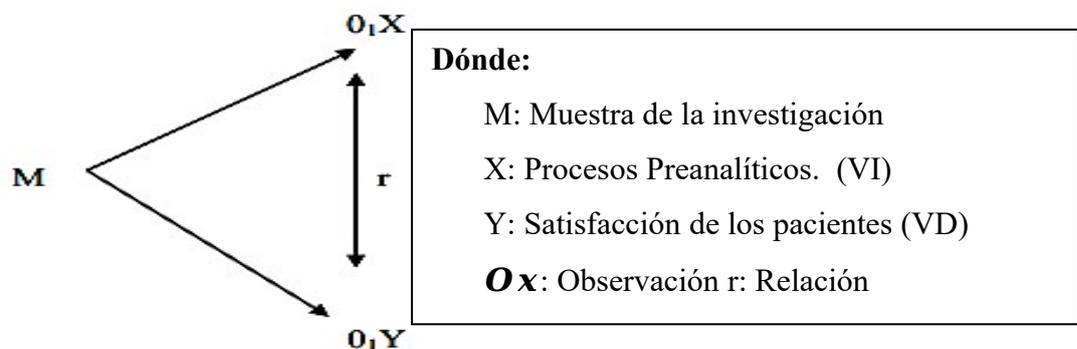
4.1.3. Nivel de la investigación

La presente investigación tendrá un nivel relacional.

Según Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M. (21) en este nivel “se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”.

4.2. Diseño de la investigación

El diseño del presente estudio es: correlacional, transversal y prospectivo.



4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Para el cumplimiento de nuestros objetivos, en el presente estudio se incluirá la atención de 464 pacientes involucrados con los procesos preanalíticos durante su atención en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego. La población se estableció en base a los pacientes atendidos en el mes de diciembre 2022

N: 464 pacientes.

Según Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M. (22), la población o universo de un estudio “se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan”.

4.3.2. Muestra

La muestra será seleccionada de manera probabilística, aleatoria simple y calculado de la siguiente manera:

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
N	464
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

Tamaño de muestra
"n" =
210.41

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z _{α/2}
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

n= 210

Según Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M. (21), la muestra es un conjunto de operaciones para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad.

A. Criterios de inclusión

- Pacientes entre 18-50 años atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego, durante el horario de toma de muestra.

- Pacientes que contaban con una solicitud de análisis.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes que contaban con el Seguro SIS.

B. Criterios de exclusión

- Personal asistencial o administrativo que asista al laboratorio por alguna atención.

- Pacientes <18 y >50 años.
- Pacientes con nacionalidad extranjera.
- Pacientes que contaban o no con algún seguro de salud.
- Pacientes con conocimiento de otro idioma que no sea el castellano.
- Pacientes con algún trastorno (físico o mental).

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

4.4.1. Técnicas

Para la presente investigación se utilizó como técnicas la observación y encuesta, de donde se extraerán los datos, teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

4.4.2. Instrumentos de recolección de datos

A. Diseño

Para la presente investigación se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos: ficha de recolección de datos (anexo 03) y cuestionario (anexo 04).

B. Confiabilidad

Para establecer el grado en que nuestros instrumentos producen resultados consistentes y coherentes utilizamos la técnica de Alfa de Cronbach, la fiabilidad será comprobada teniendo en cuenta un valor mayor a 0.75

C. Validez

Para establecer el grado en que nuestro instrumento mide eficientemente las variables, sometimos nuestros instrumentos mínimos al criterio de 03 profesionales en la modalidad de juicio de expertos, los cuales tenían como mínimo el grado de maestría o estar laborando más de 3 años en el área de investigación bajo declaración jurada.

4.4.3. Análisis de datos

Para el cálculo del análisis estadístico utilizamos los soportes informáticos de SPSS versión 26 y EXCEL, conforme al contenido de las fichas de observación, para luego realizar el análisis descriptivo e inferencial.

La estadística descriptiva del presente proyecto se realizó de manera deductiva con el propósito de describir y analizar los datos obtenidos, para lo cual mostramos datos de medida de tendencia central y medidas de dispersión.

Lo que pretendemos con la estadística inferencial o análisis paramétricos se realizó de manera inductiva, donde pretendíamos emitir conclusiones basadas en la simplificación y análisis de datos, además de la prueba de hipótesis. Se realizó mediante el cálculo de Chi Cuadrado de Pearson para probar la hipótesis en la investigación.

4.5. Consideraciones éticas

La presente investigación considera los principios éticos señalados en el reglamento del COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INVESTIGACIÓN, los cuales son: protección de la persona, uso de un consentimiento informado, beneficencia y no maleficencia, protección del medio ambiente, responsabilidad y veracidad. Con el fin de garantizar los principios bioéticos en prácticas relacionadas a investigaciones en seres humanos, garantizamos mediante los anexos de confidencialidad anexadas a este estudio que, no haya riesgos para los participantes, nos comprometimos a mantener siempre la reserva del caso y sus datos cuenten con la absoluta reserva la confidencialidad

CAPÍTULO V: Resultados

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Estadística descriptiva

Tabla 1. Identificación del paciente según el formulario de solicitud: ¿la solicitud registra los apellidos y nombres del paciente?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	9	3,9%
SÍ	221	96,1%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a los apellidos y nombres de los pacientes que acuden al C.S Juan Parra del Riego, según el formulario de solicitud, la Tabla 1. Nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, solo el 96.1% (221) si registra en la solicitud de análisis los apellidos y nombres del paciente, a comparación del 3.9% (9) que no lo registra y no se estaría cumpliendo el indicador de identificación del paciente según el formulario de solicitud.

Tabla 2. Identificación del paciente según el formulario de solicitud: ¿la solicitud registra la fecha de nacimiento del paciente?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	222	96,5%
SÍ	8	3,5%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la fecha de nacimiento de los pacientes que acuden al C.S Juan Parra del Riego, según el formulario de solicitud, la Tabla 2. Nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, solo el 96.5% (222) no registra en la solicitud la fecha de nacimiento del paciente y en el 3.5% (8) si se registra, cumpliendo así la identificación adecuada del paciente.

Tabla 3. Identificación del paciente según el formulario de solicitud: ¿La solicitud registra el sexo del paciente?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	228	99,1%
SI	2	0,9%

Total	230	100,0
--------------	------------	--------------

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al sexo de los pacientes que acuden al C.S Juan Parra del Riego según el formulario de solicitud, la Tabla 3, nos muestra que, del total de 230 pacientes atendidos, el 99.1% (228) no registran el sexo del paciente en la solicitud, a comparación del 0.9% (2) de solicitudes donde sí registra y la identificación del paciente es oportuna.

Tabla 4. Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud: ¿la solicitud informa sobre el diagnóstico presuntivo del paciente?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	190	82,6%
SÍ	40	17,4%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al diagnóstico presuntivo de los pacientes que acuden al C.S Juan Parra del Riego según el formulario de solicitud, la Tabla 4, nos muestra que, del total de 230 pacientes atendidos, el 82.6% (190) no informan sobre el diagnóstico presuntivo del paciente en las solicitudes realizadas, a comparación con el 17.4% (40) donde sí informa sobre el diagnóstico presuntivo del paciente.

Tabla 5. Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud: ¿la solicitud informa con precisión los análisis a realizar de acuerdo al diagnóstico presuntivo?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	102	44,3%
SI	128	55,7%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la solicitud donde se informan con precisión los análisis a realizar de acuerdo al diagnóstico presuntivo de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego según el formulario de solicitud, la Tabla 5. Nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 55.7% (128) registra con precisión los análisis a realizar de acuerdo al diagnóstico presuntivo del paciente en las solicitudes realizadas en comparación del 44.3% (102) que no registra con precisión los análisis a realizar de acuerdo al diagnóstico presuntivo de cada paciente.

Tabla 6. Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud: ¿la solicitud informa sobre el tipo de muestra a utilizar?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	202	87,8%
SI	28	12,2%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la solicitud donde se informa sobre el tipo de muestra a utilizar en los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego según el formulario de solicitud, la Tabla 6 nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 12.2% (28) informa sobre el tipo de muestra a recolectar en las solicitudes realizadas, ya sea muestras de sangre, orina o heces, frente a un 87.8% (202) donde no se informa de este indicador.

Tabla 7. Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud: ¿la solicitud informa las condiciones de toma de muestra?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	179	77,8%
SI	51	22,2%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la solicitud donde se informa las condiciones de toma de muestra de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego según el formulario de solicitud, la Tabla 7, nos muestra que, del total de 230 pacientes atendidos, el 77.8% (179) de las solicitudes de análisis no informa sobre las condiciones en las que tiene que estar el paciente previo a la toma de muestra, en comparación del 22.2% (51) donde sí se informa sobre las condiciones en que tiene que estar el paciente antes de la toma de muestra.

Tabla 8. Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud: ¿la solicitud cuenta con firma y sello del médico solicitante?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	44	19,1%
SI	186	80,9%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la solicitud con firma y sello del médico solicitante de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del riego según el formulario de solicitud, la Tabla

8. Nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 80.9% (186) de las solicitudes de análisis si cuentan con la firma y el sello del médico solicitante, solo en el 19.1% (44) de las solicitudes no cumplen con este indicador.

Tabla 9. Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud: ¿el formulario de solicitud registra todos los datos de forma clara y legible?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	56	24,3%
SI	174	75,7%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al formulario de solicitud donde se registra todos los datos de forma clara y legible de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 9, nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 75.7% (174) de los formularios de solicitud de análisis si registraban los datos de forma clara y legible, respecto de un 24.3% (56) de las solicitudes donde no se cumple con el registro de todos los datos de forma clara y legible.

Tabla 10. Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud: ¿quién es el personal responsable de la solicitud?

	Frecuencia	Porcentaje
MÉDICO	168	73,0%
ENFERMERA	30	13,0%
OBSTETRA	32	13,9%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al personal responsable de la solicitud de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 10, nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 73.0% (168) de las solicitudes son emitidas en mayor continuidad por un profesional médico, en el 13.9% (32) por una obstetra y el 13.0% (30) de las solicitudes fueron elaboradas por una enfermera.

Tabla 11. Identificación del paciente: ¿se le pide al paciente indicar sus apellidos y nombres completos y los datos se comparan con la del formulario de solicitud?

	Frecuencia	Porcentaje
NO	3	1,3%
SI	227	98,7%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al pedido a los pacientes del C.S Juan Parra del Riego de indicar sus apellidos y nombres completos y los datos corresponden con la del formulario de solicitud, la Tabla 11, nos muestra que, del total de 230 pacientes atendidos, el 98.7% (227) de los casos se le pide al paciente identificarse con sus apellidos y nombres, y estos al compararse con los datos registrados en la solicitud de análisis; solo en el 1.3% (3) de los casos no se cumple con la identificación del paciente.

Tabla 12. Identificación del paciente: ante cualquier discrepancia se le notifica al personal pertinente y se resuelve el problema antes de recolectar la muestra

	Frecuencia	Porcentaje
NO	1	0,4%
SI	229	99,6%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la identificación de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego ante cualquier discrepancia se notifica al personal pertinente y se resuelve el problema antes de recolectar la muestra, la Tabla 12, nos mostró que del total de 230 pacientes atendidos, el 99.6% (229) se resolvió el problema antes de recolectar la muestra y si hubo alguna discrepancia, en comparación con el formulario solo el 0.4% (1) no se notificó al personal pertinente para resolver el problema antes de recolectar la muestra.

Tabla 13. Identificación del paciente: se codifica el formulario de solicitud

	Frecuencia	Porcentaje
NO	1	0,4%
SI	229	99,6%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la codificación del formulario de solicitud de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego según la identificación del paciente, la Tabla 13, muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 99.6% (229) si se codifica los formularios de solicitud de análisis de acuerdo a la continuidad de la numeración, y solo el 0.4% (01) no se realiza la codificación de manera oportuna.

Tabla 14. Identificación de la muestra: se identifica los materiales para la toma de muestra según el formulario de solicitud.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	10	4,3%
SI	220	95,7%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la identificación de materiales para la toma de muestra según el formulario de solicitud para los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 14, se observa que del total de 230 pacientes atendidos, en el 95.7% (220) de los casos se identifica los materiales para la toma de muestra según el formulario de solicitud de análisis, respecto de un 4.3% (10) donde no se identificó los materiales para realizar la toma de muestra adecuadamente.

Tabla 15. Identificación de la muestra: se rotula los materiales con los apellidos y nombres del paciente.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	8	3,5%
SI	222	96,5%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a rotular los materiales con los apellidos y nombres de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, según la identificación de la muestra, la Tabla 15 nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, en el 96.5% (222) de los casos se rotulan los materiales con los apellidos y nombres del paciente, y solo en el 3.5% (8) de los casos no se cumplió con la rotulación adecuada de apellidos y nombres completos del paciente.

Tabla 16. Identificación de la muestra: se rotula los materiales con fecha y hora de toma de muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	228	99,1%
SI	2	0,9%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a rotular los materiales con fecha y hora de toma de muestra de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, según la identificación de la muestra, la Tabla 16, nos indica que del total de 230 pacientes atendidos, el 99.1% (228) de los casos observados no se rotulan todos los materiales con la fecha y hora de la toma de muestra, respecto de un 0.9% (2) de los casos donde sí se rotularon los materiales con la fecha y hora de la toma de muestra.

Tabla 17. Identificación de la muestra: ¿cuál es el cargo del personal que toma o recolecta la muestra?

	Frecuencia	Porcentaje
TECNÓLOGO MÉDICO	50	21,7%
TÉCNICO EN LABORATORIO	180	78,3%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al cargo del personal que toma o recolecta la muestra de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego según la identificación de la muestra, la Tabla 17, nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 21.7% (50) de los pacientes fueron atendidos por un Tecnólogo Médico que se encargó de la toma y recolecta de la muestra, en comparación del 78.3% (180) que fue atendido por un Técnico en Laboratorio para la toma y recolecta de muestra de cada paciente.

Tabla 18. Consentimiento informado: El personal quien toma o recolecta la muestra explica el procedimiento al paciente usando la terminología apropiada a nivel de comprensión del paciente

	Frecuencia	Porcentaje
NO	6	2,6%
SÍ	224	97,4%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al personal que toma o recolecta la muestra explica el procedimiento al paciente usando la terminología apropiada a nivel de comprensión de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, según el consentimiento informado, la Tabla 18, nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, al 97.4% (224) de los pacientes se le explica el procedimiento con una terminología apropiada a nivel de comprensión para ellos, respecto de un 2.6% (6) a quienes no se les explica el procedimiento usando una terminología apropiada a nivel de comprensión para cada uno de ellos.

Tabla 19. Consentimiento informado: el procedimiento es consentido por el paciente antes de la toma o recolección de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
SI	230	100,0%

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al procedimiento que es consentido por los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego antes de la toma o recolección de la muestra, según el consentimiento informado, la Tabla 19, nos informa que, del total de 230 pacientes atendidos, el procedimiento antes de la toma o recolección de muestra fue consentido por el paciente a un 100% (230).

Tabla 20. Consentimiento informado: en el caso de que el paciente rechaza el procedimiento, quien toma o recolecta registra el rechazo y notifica oportunamente a quien lo solicito.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	1	0,4%
SI	229	99,6%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto algún caso de los pacientes que fueron atendidos en el C.S Juan Parra del riego rechace el procedimiento, quien toma o recolecta registra el rechazo y notifica oportunamente a quien lo solicito, según el consentimiento informado, la Tabla 20, nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, en el 0.4% (1) de los casos en que el paciente rechaza el procedimiento y este fue notificado oportunamente a quien solicito el análisis y donde en el 99.6% (229) de los casos accedió al procedimiento, brindando su consentimiento antes de la toma y recolecta de la muestra.

Tabla 21. Toma de muestra: el personal de toma de muestra reconoce el tipo apropiado de muestra a recolectar.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	2	0,9%
SÍ	228	99,1%
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al personal de toma de muestra reconoce el tipo apropiado de muestra a recolectar de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 21, muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 99.1% (228) de los casos el personal no tuvo problemas para reconocer el tipo apropiado de muestra a recolectar, solo en el 0.9% (2) de los casos no logró reconocer el tipo de muestra, causando así la incomodidad del paciente.

Tabla 22. Toma de muestra: en el caso de usar el torniquete, este no excede del minuto.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	184	80,0
SÍ	46	20,0
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a los pacientes que fueron atendidos en el C.S Juan Parra del Riego en el caso de usar torniquete, este no excede el minuto, la Tabla 22, nos muestra que del total de 230 pacientes, el 20% (46) excedió más de 1 minuto el uso del torniquete en el procedimiento de toma y recolecta de muestra, frente a un 80% (184) de casos en los que no se excedió el minuto para una buena toma y recolecta de muestra.

Tabla 23. Toma de muestra: se toma o recolecta la muestra en el volumen o cantidad adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	106	46,1
SÍ	124	53,9
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la toma o recolecta de muestra en el volumen o cantidad adecuada de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 23. Nos muestra que del

total de 230 pacientes atendidos, el 53.9% (124) de los casos se recolectó la muestra en el volumen y cantidad adecuada de cada diferente tubo a utilizar, a comparación del 46.1% (106) de los casos donde no se cumplió el indicador volumen y cantidad, causando así el rechazo de muestras del personal que procesa las muestras y en este caso fue el Tecnólogo Medico.

Tabla 24. Toma de muestra: en el caso de la toma de muestra de sangre se respeta el orden de tubos según el protocolo.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	18	7,8
SÍ	212	92,2
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la toma de muestra de sangre se respeta el orden de tubos según el protocolo en los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 24, nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, solo en el 92.2% (212) de los casos se respetó el orden de los tubos de acuerdo al protocolo de toma de muestra, y en el 7.8% (18) de los casos no se respetó el orden de los tubos causando la incomodidad del Tecnólogo Medico, ya que encontró coágulos y muestras inadecuadas para su respectivo procesamiento.

Tabla 25. Toma de muestra: se respeta las condiciones adecuadas de toma o recolección de muestra como: la hora, el ayuno, etc.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	10	4,3
SÍ	220	95,7
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto de las condiciones adecuadas de toma o recolección de muestra como: la hora, el ayuno en los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 25, nos muestra que del total de 230 pacientes, el 95.7% (220) de los casos se respetó que el paciente cumpla con las condiciones adecuadas de toma de muestra, y en el 4.3% (10) de los casos no se cumplió ni se respetó las condiciones adecuadas de toma o recolección de muestra como: la hora, el ayuno, etc; provocando así varias interferencias en los resultados emitidos por el profesional Tecnólogo Medico.

Tabla 26. Toma de muestra: quien toma la muestra homogeniza el contenido según protocolo.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	32	13,9
SÍ	198	86,1
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto de quien toma la muestra de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego homogeniza el contenido según protocolo, la Tabla 26, muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 86.1% (198) de los casos se ha homogenizado el contenido de los tubos según el protocolo de toma de muestra que cuenta el establecimiento de salud, y en el 13.9% (32) no se homogenizaron las muestras recolectadas, donde al obtener este inconveniente se rechazaron varias muestras y se les volvió a tomar en nuevos tubos y con la respectiva homogenización.

Tabla 27. Toma de muestra: se registró la hora de toma de muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	229	99,6
SI	1	0,4
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al registro de la toma de muestra de los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 27. Nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, solo el 0.4% (1) registro la hora de la toma de muestra, a comparación con el 99.6% (229) donde no lo hicieron y no se cumplió con dicho indicador en los demás pacientes.

Tabla 28. Toma de muestra: se eliminó los residuos sólidos adecuadamente, según protocolo.

	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego se eliminó los residuos sólidos adecuadamente, según protocolo, la Tabla 28, muestra que del total de 230 pacientes atendidos según el protocolo se eliminó adecuadamente los residuos sólidos a

un 100% (230), esto indicaría un buen indicador de calidad en el reconocimiento de residuos sólidos de dicho establecimiento de salud.

Tabla 29. Grado de satisfacción del paciente: el trato que recibió por personal quien le solicito los análisis, ¿fue?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALO	3	1,3
MALO	82	35,7
REGULAR	44	19,1
BUENO	81	35,2
MUY BUENO	20	8,7
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al trato que recibió del personal que les solicito los análisis a los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, según el grado de satisfacción, la Tabla 29, muestra que del total de 230 pacientes, el 35.7% (82) considera que recibió un trato malo por parte de quien le solicito los análisis, el 35.2% (81) considera que fue bueno, el 19.1% (44) fue regular, el 8.7% (20) refiere que fue muy bueno y solo el 1.3% (3) respondió que el trato fue muy malo por el personal quien le solicito los análisis.

Tabla 30. Grado de satisfacción del paciente: la información recibida por el personal quien solicito los análisis, ¿fue?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALO	4	1,7
MALO	58	25,2
REGULAR	69	30,0
BUENO	80	34,8
MUY BUENO	19	8,3
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la información recibida por parte del personal quien solicitó los análisis a los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, según el grado de satisfacción, la Tabla 30. Nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 34.8% (80) considera que la información recibida por el personal quien solicito los análisis fue buena, el 30% (69) considera que fue regular, un 25.2% (58) lo considera malo, el 8.3% (19)

piensa que fue muy bueno, y el 1.7% (4) considera que fue muy malo la información recibida por el personal que solicito los análisis.

Tabla 31. Grado de satisfacción del paciente: la información sobre las condiciones en las que tiene que ir al laboratorio, ¿fue?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALO	2	0,9
MALO	51	22,2
REGULAR	72	31,3
BUENO	86	37,4
MUY BUENO	19	8,3
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego a quienes se les informa sobre las condiciones en las que tienen que ir laboratorio, según grado de satisfacción, la Tabla 31, muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 37.4% (86) considera que la información recibida sobre las condiciones en las que tiene que ir al laboratorio fue buena, un 31.3% (72) lo considera regular, el 22.2% (51) dice que fue mala, solo el 8.3% (19) considera que fue muy bueno, y un 0.9% (2) lo considera muy malo, ya que la información recibida con las condiciones en que tuvo que ir al laboratorio no fue la ideal.

Tabla 32. Grado de satisfacción del paciente: la atención que recibió por el servicio de laboratorio, ¿fue?

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	26	11,3
BUENO	175	76,1
MUY BUENO	29	12,6
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto a la atención que reciben los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego por el servicio de laboratorio, según el grado de satisfacción, la Tabla 32, muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 76.1% (175) considera buena la atención que recibió por parte del laboratorio, el 12.6% (29) estima que fue muy bueno y el 11.3% (26) considera que la atención fue regular por parte del servicio de laboratorio.

Tabla 33. Grado de satisfacción del paciente: el trato recibido por el personal de laboratorio, ¿fue?

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	1	0,4
REGULAR	18	7,8
BUENO	173	75,2
MUY BUENO	38	16,5
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al trato brindado por el personal de laboratorio a los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 33, nos muestra que del total de 230 pacientes atendidos, el 75.2% (173) considera que el trato recibido de parte del personal de laboratorio fue bueno, un 16.5 5% (38) que fue muy bueno, el 7.8% (18) refiere que fue regular y solo el 0.4% (1) contesto de que el trato fue malo, por parte del personal de laboratorio.

Tabla 34. Grado de satisfacción del paciente: el procedimiento de toma o recolección de su muestra, ¿fue?

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	2	0,9
REGULAR	18	7,8
BUENO	159	69,1
MUY BUENO	51	22,2
Total	230	100,0

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Respecto al procedimiento de toma o recolección de muestra a los pacientes atendidos en el C.S Juan Parra del Riego, la Tabla 34, muestra que del total de 230 pacientes, el 69.1% (159) considera que el procedimiento de toma o recolección de muestra fue bueno, el 22.2% (51) refiere que fue muy bueno, el 7.8% (18) contesta que fue regular y un 0.9% (2) que fue malo el procedimiento de toma o recolecta de muestra por parte del personal de laboratorio.

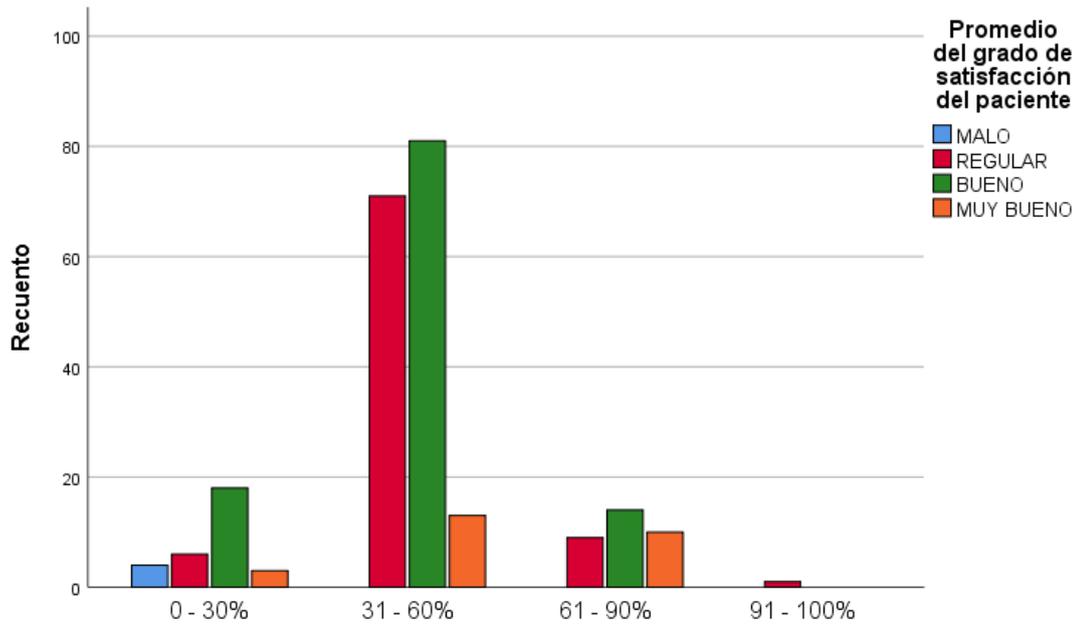
5.1.2. Estadística inferencial

Tabla 35, Procesos de la solicitud de análisis y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

		Promedio del grado de satisfacción del paciente				Total
		MAL O	REGULA R	BUEN O	MUY BUEN O	
CUMPLIMIENTO % DE LOS PROCESOS DE SOLICITUD DE ANÁLISIS	0 - 30%	4	6	18	3	31
	31 - 60%	0	71	81	13	165
	61 - 90%	0	9	14	10	33
	91 - 100%	0	1	0	0	1
Total		4	87	113	26	230
Pruebas de chi-cuadrado						
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)			
Chi-cuadrado de Pearson	45,381 ^a	9	0,000			
Razón de verosimilitud	33,531	9	0,000			
Asociación lineal por lineal	3,905	1	0,048			
N de casos válidos	230					

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos.

Gráfico 1, Procesos de la solicitud de análisis y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.



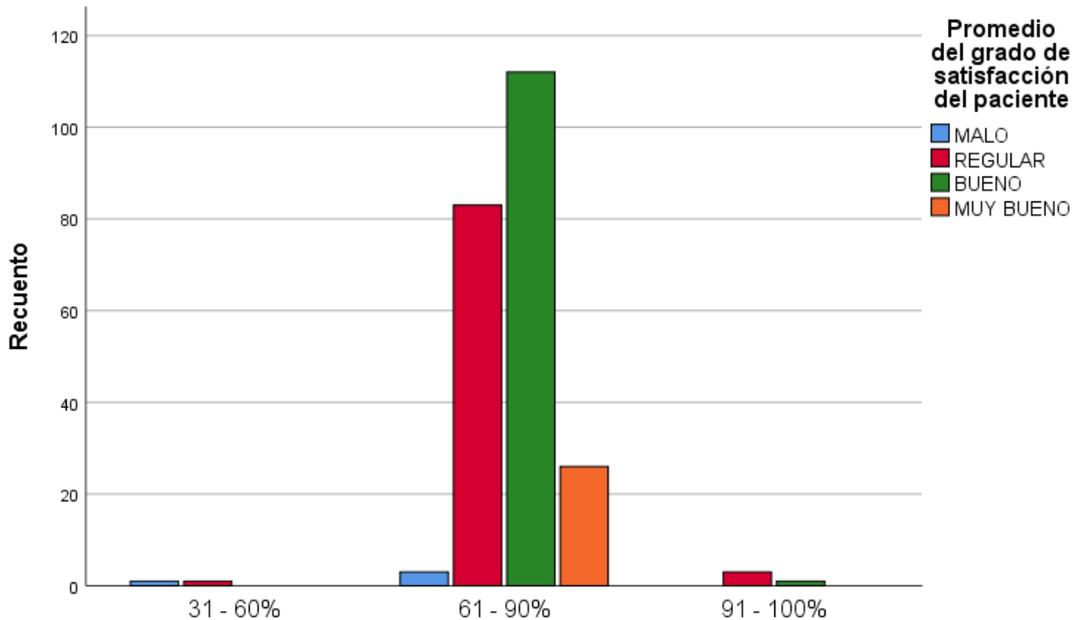
En la Tabla 35, se observa que, se acepta la primera hipótesis específica alterna, la cual dice que, existe una relación significativa entre los procesos de la solicitud de análisis y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego; debido a que, nuestro nivel de significancia es $\alpha = 0.000$, el cual es menor que $\alpha \leq 0.05$. Además, en el Grafico 1, podemos observar que, el incumplimiento de los indicadores en los procesos de la solicitud de análisis, reflejara un menor grado de satisfacción en los pacientes.

Tabla 36 Procesos en la identificación de la muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

		Promedio del grado de satisfacción del paciente				Total
		MAL O	REGULA R	BUEN O	MUY BUEN O	
Cumplimiento % de los procesos en la identificación de las muestras	31 - 60%	1	1	0	0	2
	61 - 90%	3	83	112	26	224
	91 - 100%	0	3	1	0	4
Total		4	87	113	26	230
Pruebas de chi-cuadrado						
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)			
Chi-cuadrado de Pearson	30,823 a	6	0,000			
Razón de verosimilitud	10,343	6	0,111			
Asociación lineal por lineal	0,127	1	0,721			
N de casos válidos	230					

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos

Gráfico 2, Procesos en la identificación de la muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.



En la Tabla 36, se observa que, se acepta la segunda hipótesis específica alterna, el cual dice, Existe relación significativa entre los procesos de la identificación de las muestras y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022; debido a que, nuestro nivel de significancia es $p= 0.000$, el cual es menor que $p \leq 0.05$. Además, en el Gráfico 2 podemos observar que, el incumplimiento de los indicadores de identificación de la muestra genera un menor grado de satisfacción por parte de los pacientes.

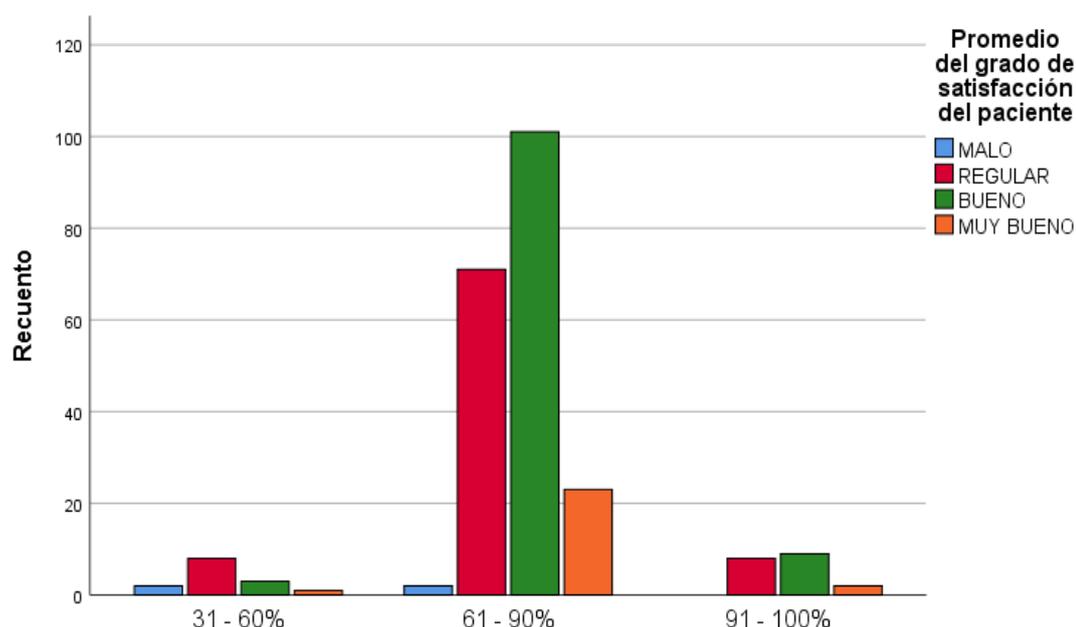
Tabla 37 Identificar los procesos en la toma de muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.

		Promedio del grado de satisfacción del paciente				Total
		MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
Cumplimiento % de los procesos en la toma y recolección de las muestras	31 - 60%	2	8	3	1	14
	61 - 90%	2	71	101	23	197
	91 - 100%	0	8	9	2	19
Total		4	87	113	26	230

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,866 ^a	6	0,007
Razón de verosimilitud	10,972	6	0,089
Asociación lineal por lineal	2,716	1	0,099
N de casos válidos	230		

Fuente: Guía de observación de datos de los procesos preanalíticos

Gráfico 3 Identificar los procesos en la toma de muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.



En la Tabla 37, se observa que, se acepta la tercera hipótesis específica alterna, la cual dice: existe relación significativa entre los procesos de la toma de muestra y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022; debido a que, nuestro nivel de significancia es $\alpha = 0.007$, el cual es menor que $\alpha \leq 0.05$. Además, en el Gráfico 3 podemos observar que, el incumplimiento de los indicadores de toma de muestra se relaciona con menor grado de satisfacción por parte del paciente.

5.2. Discusión de resultados

En esta investigación, se acepta la hipótesis alterna, esta afirma que sí existe relación significativa entre los procesos pre analíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego - Huancayo, 2022. Estos resultados guardan relación con lo encontrado por Díaz A. quien concluye que la calidad en la fase pre analítica se relaciona de forma directa y significativa con la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el Laboratorio de Tarma. También es importante tener en consideración la sugerencia de Escudero A. el cual considera que se debería establecer un plan estratégico que permita capacitar mejor al personal del laboratorio respecto a cumplir efectivamente con los indicadores preanalíticos, además de implementar un buzón de sugerencias y quejas que permitan establecer soluciones a los problemas

encontrados.

Por otro lado, Pabón M. y Londoño N. nos dicen que, el mayor porcentaje de errores se evidencian durante la solicitud de análisis y en la identificación del paciente con la muestra, esto se relaciona con lo encontrado en la presente investigación, donde podemos observar que de los 230 casos observados, solo en 01 caso se cumplió el proceso de solicitud de análisis al 91 – 100%, en su mayoría, en 165 procedimientos, se cumplió con el indicador regularmente (31 – 60%), repercutiendo ampliamente con el grado de satisfacción de los pacientes; donde solo, 26 de los encuestados proyectó un grado de satisfacción como muy bueno. Ante estos resultados, coincidimos con Pabón M. y Londoño N. en corregir las faltas pre analíticas a través de un plan de mejoramiento, que nos permita disminuir los errores e incrementar el grado de satisfacción de los pacientes. En este estudio, también se observa que del total de encuestados (230), solo el 8.7% (20) responde haber recibido un trato muy bueno, por parte del personal quien solicitó los análisis; este estudio, no guarda relación con lo encontrado por Barahona R. en México, ellos indican que respecto del trato y la calidez, los clientes externos resultaron ser buenos con un 86.4%; pero, si coincidimos con Barahona R. sobre que, la satisfacción del cliente interno y externo debe de ser evaluada para mejorar exponencialmente la Gestión de Calidad en el Laboratorio Clínico.

Los resultados obtenidos en esta investigación, nos hace reflexionar que, es importante mejorar los procesos de Gestión de la Calidad en los Laboratorio de la región y en especial con el del Centro de Salud Juan Parra del Riego; esta afirmación, coincide con lo señalado por, Soriano C. (2022), en la conclusión 1, del estudio titulado, “La Gestión por procesos en la mejora del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma ”, este autor; también describe, en su conclusión N° 4 que, el porcentaje de transcripción errónea y solicitudes con datos incompletos en el servicio de Laboratorio Clínico del HFMST, fueron muy bajos, siendo menor en ambos casos al 1%, discrepando con este estudio; ya que en el presente estudio se observa que de las 230 solicitudes observadas, el 3.9% no registran en la solicitud los apellidos y nombres del paciente, en el 96.5% no se registra la fecha de nacimiento del paciente, en el 99.1% de las solicitudes, no se registra el sexo del paciente, en el 82.6% de las solicitudes no se registra el diagnóstico presuntivo, en el 44.3% de las solicitudes no informa con precisión los análisis a realizar de acuerdo al diagnóstico presuntivo, en el 87.8% de las solicitudes no se informa sobre el tipo de muestra a recolectar, en el 77.8%, no se informa sobre las condiciones de toma de muestra, en el 19.1% de las solicitudes no se cuenta con la firma y sello del médico solicitante, en el 24.3% de las solicitudes no se registra la información de manera clara y legible; y por último es importante mencionar que el 26.9% de solicitudes son rellenas por personal no médico (enfermera y obstetra), solo el 73% las solicitudes son emitidas en un

acto médico.

Un estudio realizado por, Cortez E. y Escobar J. hace referencia a que el nivel de calidad en la fase pre analítica del laboratorio en la atención de los pacientes de consultorios externos y hospitalizados es deficiente en sus distintos indicadores, como: solicitudes de análisis, en la información brindada al paciente y en la toma de muestra; las conclusiones se comparan con los resultados encontrados en este estudio donde podemos observar una relación significativa entre los procesos de la solicitud de análisis y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego; debido a que nuestro nivel de significancia es $\alpha= 0.000$, el cual es menor que $\alpha \leq 0.05$; así mismo se observa una relación significativa entre los procesos de la identificación de las muestras y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022; debido a que, el nivel de significancia es $\alpha= 0.000$, el cual es menor que $\alpha \leq 0.05$; también es importante resaltar que se observa la relación significativa entre los procesos de la toma de muestra y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022; debido a que, el nivel de significancia es $\alpha= 0.007$, el cual es menor que $\alpha \leq 0.05$. Por otro lado, los resultados descritos en el párrafo anterior, son asimilables y discutibles con los encontrados por Guevara T. y De La Cruz R. estos autores señalan en sus conclusiones que la calificación global de la calidad de atención de los usuarios externos es considerada como regular en el 63.8% y la calificación global de calidad de atención de los empleados es buena en el 50%, aunque no podemos hacer una comparación más exacta, por motivo de falta de datos en este estudio, por tal motivo, se recomienda ampliar las variables de estudio en un estudio parecido en un contexto distinto.

Conclusiones

1. Se ha determinado que existe relación significativa entre los procesos de la solicitud de análisis y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022; el resultado encontrado muestra un nivel de significancia de $\alpha=0.000$, este valor es menor al $\alpha \leq 0.05$.
2. Se ha identificado, la existencia de una relación significativa entre los procesos de la solicitud de análisis y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego; donde el nivel de significancia es de $\alpha=0.000$, un valor menor al $\alpha \leq 0.05$. Los errores encontrados con mayor frecuencia en el proceso de solicitud de análisis son: las solicitudes no registran el sexo del paciente en 99.1% (228/230), el 96.5% (222/230) no registran la fecha de nacimiento, el 19.1% (44/230) no registra la firma y/o el sello del solicitante, el 3.9% (9/230) no registran los apellidos y nombres del paciente, y en el 24.3% (56/230) de las solicitudes los datos registrados no son legibles y claros. Del estudio también se extrae que, se observó una mayor frecuencia de atención por parte del médico 73.0% (168/230), 13.9% (32/230) enfermeras y 13.0% (30/230) de obstetras.
3. Se ha identificado la existencia de relación significativa entre los procesos de la identificación de la muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022; donde el nivel de significancia hallado es $\alpha= 0.000$, el cual es menor que $\alpha \leq 0.05$. Se encontró que al 98.7% (227/230) de los pacientes se les pide indicar sus datos completos; el 99.6% (229/230) de las discrepancias encontradas, fueron notificadas; en el 99.6% (229/230) se codifica el formulario de solicitud; en el 95.7% (220/230) de casos se identifica los materiales según el formulario; en el 96.5% (222/230) de casos, se ha rotulado los materiales con los datos del paciente, pero solo en el 0.9% (2/230) se ha registrado la fecha y hora de toma de muestra. Por otro lado, el 76.1% (175/230) de los encuestados responde que fue bueno el trato recibido por el servicio del Laboratorio; es importante mencionar que, la mayor cantidad de atenciones fue realizada por el personal Técnico en Laboratorio con una frecuencia de 78.3% (180/230) frente a 21.7% (50/230) atenciones realizadas por el profesional Tecnólogo Médico.
4. Se ha identificado, la existencia de relación significativa entre los procesos en la toma de muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio

Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022; donde el nivel de significancia hallado es $\alpha = 0.007$, el cual es menor que $\alpha \leq 0.05$. Se halló, que el 100% (230/230) de los procedimientos fue consentido por el paciente y el 69.1% (159/230) de los encuestados considera como buena, el procedimiento de toma o recolección de su muestra; se ha observado en este estudio, que el 99.1% (228/230) del personal que toma la muestra reconoce el tipo apropiado de muestra a recolectar; en el 80.0% (184/230) de los casos referidos a la aplicación del torniquete no excede el tiempo de colocación; en el 53.9% (124/230) de casos se recolecta la muestra en cantidad suficiente; en el 92.2% (212/230) de los casos, se respeta el orden de tubos según el protocolo establecido; en el 86.1% (198/230) se homogeniza la muestra recolectada; y en el 100% (230/230) de los casos ha eliminado adecuadamente los residuos sólidos.

Recomendaciones

- 1.** Ampliar otras investigaciones con el mismo diseño, donde se relacione más variables, que nos permitan medir la calidad en las atenciones realizadas durante todo el proceso de análisis clínico.
- 2.** En base a estos resultados, proponer a la alta dirección, implementar, monitorear e innovar con los procesos de Gestión de Calidad en el Laboratorio Clínico.
- 3.** Capacitar al personal médico y de laboratorio, sobre las políticas de calidad en los procesos de Laboratorio Clínico, a fin de garantizar mejores diagnósticos, tratamientos y mayor satisfacción de los usuarios.

Referencias bibliográficas

1. Tapia P , Vega S , Rojas C. C. *Implementación del Laboratorio clínico moderno. Revista Médica Clínica Condes*. 2015 enero; 6 (26).
 2. Organización Mundial de la Salud OMS.pe. [Internet].; 2021 [citado 2022 10 1. Disponible en: <https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS%201%20Intro%20to%20quality.pdf>.
 3. Dirección de Normalización INACAL. Laboratorios clínicos. *Requisitos para la toma, transporte, recepción y manejo de muestras*. [Internet].; 2019 [citado 2022 10 1. Disponible en: http://_ETP-ISO-TS%2020658%20variable%20indepentiente.pdf.
 4. Organización Mundial de la Salud. OMS.gob. [Online].; 2018 [cited 2022 Octubre 10. Available from: <https://www.who.int/country-cooperation/how-who-works/es/>.
 5. Entidad Nacional de Acreditación. enac.es. [Internet].; 2021 [citado 2022 Octubre 1. Disponible en: <https://www.enac.es/web/enac/quiero-acreditarme>.
 6. Escudero A. *Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios del laboratorio del iess de la ciudad de Quevedo*. Tesis maestría. Guayaquil Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de post grado ; 2019.
 7. Pabon M , Londoño P. Plan de mejoramiento para disminuir los errores en la fase preanalítica en los análisis de Laboratorio en la Clínica Regional de occidente de la policía nacional seccional Sanidad Valle de la Ciudad de Santiago de Cali. Tesis de especialización. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia, Post grado; 2018.
 8. Rojas B, Luna V, Gross R, Kenton J. Scielo. [Internet].; 2018 [citado 2022 Octubre 10. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v19n1/a03v19n1.pdf>.
 9. Generator M. View of QUALITY PRACTICES EVALUATION IN THE PRE-ANALYTICAL PHASE OF DIFFERENT CLINICAL LABORATORIES OF THE VALLE DE ABURRÁ [Internet]. Scielo.org. [citado el 10 de junio de 2023]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/5680/10986>
- ¶Silva-Treviño JG, Macías-Hernández BA, Tello-Leal E, Delgado-Rivas JG. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT* [Internet]. 2021; 85–101. Disponible en:

<https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>.

- 11 Soriano C. *La gestión por procesos en la mejora del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma*. Licenciatura en Ingeniería de sistema. Huancayo: Universidad del Centro del Perú, Facultad de Ingeniería de sistema; 2022.
- 12 Díaz E. *Indicadores de calidad en la fase pre analítica de laboratorio relacionado con la satisfacción del usuario. Hospital Viru.2019*. Tesis segunda especialidad. Trujillo: Universidad César Vallejo, Departamento Post Grado; 2019.
- 13 Cortez R, Escobar C. *Nivel de calidad en la fase pre analítica – Laboratorio Clínico del Hospital Regional Julio César Demarini Caro - La Merced 2018*. Informe maestría. La merced: Universidad César Vallejo, Departamento de post grado; 2018.
- 14 Guevara T, De la cruz R. *“Evaluación de la calidad en la fase pre analítica del laboratorio clínico de un hospital público de segundo nivel de atención de Lambayeque, 2018”*. Tesis de Licenciatura. Chiclayo: Universidad Particular de Chiclayo, Escuela Profesiona de Tecnología Médica; 2018.
- 15 Quispe G. *Nivel de satisfacción en los usuarios externos del servicio preanalíticos el HNPNP “LNS”. Agosto 2015*. Tesis doctoral. Chimbote: Universidad San Pedro, Escuela de Post Grado; 2018.
- 16 Scielo Peru. *Realidad de la fase pre-analítica en el laboratorio clínico*. [Internet].; 2015 . [citado 2022 Octubre 10. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2013000400013.
- 17 Direccion de Normalización INACAL. INACAL.pe. [Internet].; 2019 [citado 2022 Octubre 1. Disponible en: <https://actualidadempresarial.pe/norma/resolucion-directoral-025-2019-inacal-dn/e26a3431-1e06-4a6f-a637-13e9dfb4a71e>.
- 18 Scielo Peru. Scielo Peru. [Internet].; 2022 [citado 2022 Octubre 10. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002.
- 19 Carrazco D. *Metodología de la Investigación Científica*. Decimoquinta ed. Jr. Davalos . Lissón 135 L, editor. Lima: San Marcos E.I.R.L.; 2007.
- 20 Carrasco D. *Metodología de la investigación científica*. Segunda ed. Marcos S, editor. . Lima: San Marcos; 2016.
- 21 Hernández S, Fernández C, Baptista L. *Metodología de la investigación. 5th ed*. México:

. McGraw-Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2011.

22 Galán M. *Metodología de la investigación*. [Internet].; 2012 [citado 2012 Junio 2.

. Disponible en: <http://manuelgalan.blogspot.com/2010/12/determinar-la-poblacion-y-la-muestra.html>.

Anexos

1. Matriz de consistencia

LO: PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO- HUANCAYO, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego- Huancayo, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuáles son los procesos de la solicitud de análisis y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022?</p> <p>2. ¿Cuáles son los procesos en la identificación de la muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022?</p> <p>3. ¿Cuáles son los procesos en la toma de muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego- Huancayo, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Identificar los procesos de la solicitud de análisis y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.</p> <p>2. Determinar los procesos en la identificación de la muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.</p> <p>3. Identificar los procesos en la toma de muestra y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>HI: Existe relación Significativa entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego - Huancayo, 2022.</p> <p>HO: No existe relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>1. Existe una relación significativa entre los procesos de la solicitud de análisis y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.</p> <p>2. Existe relación significativa entre los procesos de la identificación de las muestras y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.</p> <p>3. Existe relación significativa entre los procesos de la toma de muestra y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego – Huancayo, 2022.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Procesos preanalíticos</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>1. Procesos de la solicitud de análisis</p> <p>2. Proceso en la identificación de la muestra</p> <p>3. Proceso en la toma y recolección de muestras</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Satisfacción de los pacientes</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>1. Grado de satisfacción de los pacientes.</p>	<p>Método científico.</p> <p>Enfoque cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación básica.</p> <p>Finalidad de producir nuevos conocimientos para ampliar y profundizar las teorías.</p> <p>Nivel relacional</p> <p>Diseño correlacional, transversal y prospectivo.</p>	<p>Población: N= 464 pacientes</p> <p>Muestra: n= 210 pacientes N= Población (464) Z= Nivel de confianza (95%) e= error estimado (5%) p= probabilidad de ocurrencia (50%) q= probabilidad de que no ocurra (50%)</p> <p>MUESTREO probabilístico, aleatorio simple.</p> <p>TÉCNICAS: Observación y Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Ficha de recolección de datos y Cuestionario.</p> <p>VALIDEZ: juicio de expertos</p> <p>CONFIABILIDAD: Alfa de Cronbach.</p> <p>ANÁLISIS ESTADÍSTICO con Microsoft Excel y Spss v.26</p>

2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	OPERACIONALIZACIÓN			
				SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE
VARIABLE INDEPENDIENTE: Procesos preanalíticos	El proceso es un conjunto de fases o etapas de algún procedimiento.	Los laboratorios clínicos deben de tener procedimientos documentados e información de las actividades preanalíticas para asegurar la validez de los resultados de los análisis.	A. Procesos de la solicitud de análisis	A.1. Identificación del paciente según el formulario de solicitud.	1.La solicitud registra los apellidos y nombres del paciente. 2.La solicitud registra la fecha de nacimiento del paciente. 3.La solicitud registra el sexo del paciente.	1.Nominal: SI/NO 2.Nominal: SI/NO 3.Nominal: SI/NO	CATEGORICAS
			B. Procesos en la identificación de la muestra	A.2. Solicitud de análisis clínico según el formulario de solicitud.	4.La solicitud informa sobre el diagnostico presuntivo del paciente. 5.La solicitud informa con precisión los análisis a realizar de acuerdo al diagnóstico presuntivo. 6.La solicitud informa sobre el tipo de muestra a utilizar. 7.La solicitud informa las condiciones de toma de muestra. 8.La solicitud cuenta con firma y sello del médico solicitante. 9.El formulario de solicitud registra todos los datos de forma clara y legible. 10. ¿Quién es el personal responsable de la solicitud?	4.Nominal: SI/NO 5.Nominal: SI/NO 6.Nominal: SI/NO 7.Nominal: SI/NO 8.Nominal: SI/NO 9.Nominal: SI/NO	
			C. Proceso en la toma y recolección de muestras	B.1. Identificación del paciente	11. Se le pide al paciente indicar sus apellidos y nombres completos y los datos se comparan con la del formulario de solicitud. 12. Ante cualquier discrepancia se le notifica al personal pertinente y se resuelve el problema antes de recolectar la muestra. 13. Se codifica el formulario de solicitud	10.Nominal: Medico, Enfermera, Obstetra. 11.Nominal: SI/NO 12.Nominal: SI/NO 13.Nominal: SI/NO	
				B.2. Identificación de la muestra		Nominal: SI/NO	

				<p>C.1.Consentimiento informado</p> <p>C.2. Toma de muestra</p>	<p>14. Se identifica los materiales para la toma de muestra según el formulario de solicitud.</p> <p>15. Se rotula los materiales con los apellidos y nombres del paciente.</p> <p>16. Se rotula los materiales con fecha y hora de toma de muestra.</p> <p>17. Se rotula los materiales con los datos de quien toma la muestra.</p> <p>18. ¿Cuál es el cargo del personal que toma o recolecta la muestra?</p> <p>19.El personal quien toma o recolecta la muestra explica el procedimiento al paciente usando la terminología apropiada a nivel de comprensión del paciente.</p> <p>20. El procedimiento es consentido por el paciente antes de la toma o recolección de la muestra.</p> <p>21.En el caso de que el paciente rechaza el procedimiento, quien toma o recolecta registra el rechazo y notifica oportunamente a quien lo solicito.</p> <p>22.El personal de toma de muestra reconoce el tipo apropiado de muestra a recolectar.</p> <p>23.En el caso de usar el torniquete, este no excede del minuto.</p> <p>24.Se toma o recolecta la muestra en el volumen o cantidad adecuada.</p> <p>25.En el caso de la toma de muestra de sangre se respeta el orden de tubos según el protocolo.</p> <p>26.Se respeta las condiciones adecuadas de toma o recolección de muestra como: la hora, el ayuno, etc.</p> <p>27.Quien toma la muestra homogeniza el contenido según protocolo.</p> <p>28.Se registro la hora de toma de muestra.</p> <p>29.Se elimino los residuos sólidos adecuadamente, según protocolo.</p>	<p>Nominal: SI/NO</p> <p>Nominal: SI/NO</p> <p>Nominal: SI/NO</p> <p>Nominal: Tecnólogo Médico, Técnico en Laboratorio.</p> <p>19.Nominal: SI/NO</p> <p>20. Nominal: SI/NO</p> <p>21.Nominal: SI/NO</p> <p>22.Nominal: SI/NO</p> <p>23.Nominal: SI/NO</p> <p>24.Nominal: SI/NO</p> <p>25.Nominal: SI/NO</p> <p>26.Nominal: SI/NO</p> <p>27.Nominal: SI/NO</p> <p>28.Nominal: SI/NO</p> <p>29.Nominal: SI/NO</p>	
<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción de los pacientes</p>	<p>Es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización dando la sensación de plenitud e inapetencia externa.</p>	<p>El grado de satisfacción del paciente es un indicador muy importante, utilizado para medir la calidad de atención sanitaria,</p>	<p>D. Satisfacción del paciente.</p>	<p>D.1.Grado de satisfacción del paciente</p>	<p>1. El trato que recibió por personal quien le solicito los análisis, ¿fue?</p>	<p>1. Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo – 1</p>	<p>CATEGORICAS</p>

					<p>2. La información recibida por el personal quien solicito los analisis, ¿fue?</p> <p>3. La información sobre las condiciones en las que tiene que ir al laboratorio, ¿fue?</p> <p>4. La atención que recibió por el servicio de laboratorio fue, ¿fue?</p> <p>5. El trato recibido por el personal de laboratorio, ¿fue?</p> <p>6. El procedimiento de toma o recolección de su muestra, ¿fue?</p>	<p>2. Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo - 1</p> <p>3. Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo – 1</p> <p>4.Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo – 1</p> <p>5. Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2 Muy malo – 1</p> <p>6.Ordinal: Muy bueno – 5 Bueno – 4 Regular – 3 Malo – 2</p>	
--	--	--	--	--	---	---	--

						Muy malo - 1	
--	--	--	--	--	--	--------------	--

3. Consentimiento informado.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO- HUANCAYO, 2022.

INSTITUCIÓN DONDE SE INVESTIGA: CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO
INVESTIGADORES : BACH. GRECIA JASMYN GARMA JERI
BACH. PATRICIA ELIZABETH MOTTA
BALVIN

Estimado paciente, confiamos en que usted pueda ser parte de la presente investigación, su participación y opinión es importante para la ejecución del presente, en tal sentido, le pedimos que, responda de manera voluntaria y con sinceridad el cuestionario que se le entrega tome el tiempo que usted crea necesario.

Usted puede solicitar una copia del cuestionario si fuera necesario, compartir lo que sabe sobre el estudio con amigos y familiares, también si lo desea puede retirarse voluntariamente del estudio cuando así lo disponga.

El presente estudio, se realiza con el objetivo de determinar la relación entre los procesos preanalíticos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego-Huancayo,2022, en el contexto de la gestión de calidad para la mejora continua.

Esperamos contar con la participación de 281 pacientes, seleccionados de manera aleatoria, que hayan sido atendidos por el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego, los responsables de recopilar los datos estarán aplicando los instrumentos según el cronograma establecido, durante el horario de toma de muestra de la institución en mención, cabe mencionar que los datos obtenidos por parte de su participación serán trabajados con fines científicos y en estricta confidencialidad.

A continuación, se le entregará un cuestionario, el cual cuenta con 6 ítems donde usted expresará el grado de satisfacción en una puntuación del 1 al 5 donde, 1= Muy malo, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno, 5= Muy bueno; esperamos pueda responder con absoluta sinceridad.

Ante lo expuesto, nosotras, las investigadoras, BACH. GRECIA JASMYN GARMA JERI y BACH. PATRICIA MOTTA BALVIN, nos comprometemos a garantizar la confidencialidad de su identidad, el respeto a su privacidad y el mantenimiento de los datos proporcionados, antes, durante y después de su participación. Es importante mencionar que, los representantes del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) auditará la veracidad de los datos cuando lo crea conveniente.

Yo, he sido informado sobre los objetivos, riesgos y procedimientos de la presente investigación. Considero comprender la información proporcionada acerca del estudio. Comprendo que, mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto afecte mi atención por parte del Laboratorio Clínico del Centro de Salud Juan Parra del Riego.

Firmo el presente documento, aceptando participar voluntariamente del presente estudio.

Firma:

Apellidos y Nombres:.....
....., de Noviembre, del 202.....

4. Permiso de la institución

MEMORANDUM N° 400-2022-GRSJ-DRSJ-RSVM/CAP.

A : LIC. MADISON LILIA AVALOS CAIRAMPOMA
Jefe de la Micro Red de Salud El Tambo

ASUNTO : Autorización para realizar TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

FECHA : Huancayo, 13 de Diciembre del 2022

Por el presente se autoriza el desarrollo del Trabajo de Investigación "PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO – 2022", de las Bachilleres GRECIA JASMYN GARMA JERI y PATRICIA ELIZABETH, MOTTA BALBIN, quienes realizarán el mencionado trabajo durante 2 meses.

Motivo por el cual agradeceré brindarle las facilidades que el caso requiere.

Atentamente,



EPO/AFLC/afp
C.C. Archivo

GOBIERNO REGIONAL - JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO



Econ. Enayda Porras Orellana
CEP 208
DIRECTOR EJECUTIVO

N° Reg.	6280409
N° Exp.	4284217

5. Instrumentos de recolección de datos

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE DATOS: VI: PROCESOS PREANALÍTICOS.

TÍTULO: PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO-HUANCAYO, 2022.

INDICADOR	Nº	ITEMS	“X”
A.1.	1.	La solicitud registra los apellidos y nombres del paciente.	SI NO
	2.	La solicitud registra la fecha de nacimiento del paciente.	SI NO
	3.	La solicitud registra el sexo del paciente.	SI NO
A.2.	4.	La solicitud informa sobre el diagnóstico presuntivo del paciente.	SI NO
	5.	La solicitud informa con precisión los análisis a realizar de acuerdo al diagnóstico presuntivo.	SI NO
	6.	La solicitud informa sobre el tipo de muestra a utilizar.	SI NO
	7.	La solicitud informa las condiciones de toma de muestra.	SI NO
	8.	La solicitud cuenta con firma y sello del médico solicitante.	SI NO
	9.	El formulario de solicitud registra todos los datos de forma clara y legible.	SI NO
	10.	¿Quién es el personal responsable de la solicitud? Md: Médico; Enf=: Enfermero; Obs: Obstetra.	Md. Enf Obs
B1.	11.	Se le pide al paciente indicar sus apellidos y nombres completos y los datos se comparan con la del formulario de solicitud.	SI NO
	12.	Ante cualquier discrepancia se le notifica al personal pertinente y se resuelve el problema antes de recolectar la muestra.	SI NO
	13.	Se codifica el formulario de solicitud	SI NO
B2.	14.	Se identifica los materiales para la toma de muestra según el formulario de solicitud.	SI NO
	15.	Se rotula los materiales con los apellidos y nombres del paciente.	SI NO
	16.	Se rotula los materiales con fecha y hora de toma de muestra.	SI NO
	17.	Se rotula los materiales con fecha y hora de toma de muestra.	SI NO
	18.	¿Cuál es el cargo del personal que toma o recolecta la muestra? Tecnólogo Médico: TM, Técnico en Laboratorio: Tec.	TM Tec.
C1.	19.	El personal quien toma o recolecta la muestra explica el procedimiento al paciente usando la terminología apropiada a nivel de comprensión del paciente.	SI NO
	20.	El procedimiento es consentido por el paciente antes de la toma o recolección de la muestra.	SI NO
	21.	En el caso de que el paciente rechaza el procedimiento, quien toma o recolecta registra el rechazo y notifica oportunamente a quien lo solicito.	SI NO
C2.	22.	El personal de toma de muestra reconoce el tipo apropiado de muestra a recolectar.	SI NO
	23.	En el caso de usar el torniquete, este no excede del minuto.	SI NO
	24.	Se toma o recolecta la muestra en el volumen o cantidad adecuada.	SI NO
	25.	En el caso de la toma de muestra de sangre se respeta el orden de tubos según el protocolo.	SI NO
	26.	Se respeta las condiciones adecuadas de toma o recolección de muestra como: la hora, el ayuno, etc.	SI NO
	27.	Quien toma la muestra homogeniza el contenido según protocolo.	SI NO
	28.	Se registro la hora de toma de muestra.	SI NO
	29.	Se elimino los residuos sólidos adecuadamente, según protocolo.	SI NO

CUESTIONARIO - VD: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

TÍTULO: PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO- HUANCAYO, 2022.

Estimado paciente; por favor, califica la atención recibida durante el proceso de su análisis.

Marque con (x) según considere, teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1.	El trato que recibió por personal quien le solicito los análisis, ¿fue?					
2.	La información recibida por el personal quien solicitó los análisis, ¿fue?					
3.	La información sobre las condiciones en las que tiene que ir al laboratorio, ¿fue?					
4.	La atención que recibió por el servicio de laboratorio, ¿fue?					
5.	El trato recibido por el personal de laboratorio, ¿fue?					
6.	El procedimiento de toma o recolección de su muestra, ¿fue?					

6.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Mg. Sharol Aliaga Cordova

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO- HUANCAYO, 2022.
--------------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano agradecemos sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 29 de Noviembre, 2022.

Greda Jasmyn Garma Jeru

Tesista:

D.N.I 73772460

Patricia Elizabeth Motta Balbin

Tesista:

D.N.I 45311526.

ANEXO 06: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO
JUICIO DE EXPERTO**

Estimado Especialista: MG. CRISTHIAN GORA RAPI.

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	PROCESOS PREANALÍTICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO- HUANCAYO, 2022.
--------------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano agradecemos sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 29 DE NOVIEMBRE, 2022.

GRECIA JASMYN GARMA JERI

Tesista:

D.N.I. 73772410

PATRICIA EUZABETH HOTA BALBIN

Tesista:

D.N.I. 45311526

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS- Guía de observación (Anexo 3)

TITULO DEL PROYECTO: PROCESOS PRE-ANALITICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO -HUACANYO, 2022.

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
1. SUFICIENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
2. PERTINENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
3. CLARIDAD: Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	5
4. COHERENCIA: Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	5
5. RELEVANCIA: Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	5

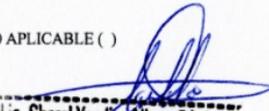
INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Sharol Yandira Aliaga Córdova
Profesión y Grado Académico	Tecnólogo Médico y Grado Académico de Maestro
Especialidad	Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica
Institución y años de experiencia	H.R.D.C.Q. Daniel A. Carrich / 07 años
Cargo que desempeña actualmente	Tecnólogo Médico D sistencial

Puntaje del Instrumento Revisado: _____

Opinión de aplicabilidad:
 APLICABLE APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN () NO APLICABLE ()

Nombres y apellidos : Sharol Yandira Aliaga Córdova
 DNI : 45999251
 COLEGIATURA : CMP 8523


 Lic. Sharol Yandira Aliaga Córdova
 Tecnólogo Médico
 C.T.M.P. 8523

PATRICIA ELIZABETH MOTA BALBIN

Tesista:

D.N.I. 45311526

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS- Cuestionario (Anexo 4)

TITULO DEL PROYECTO: PROCESOS PRE-ANALITICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO -HUACANYO, 2022.

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
1. SUFICIENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
2. PERTINENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
3. CLARIDAD: Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas .	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	5
4. COHERENCIA: Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	5
5. RELEVANCIA: Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	5

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Shari Yandira Aliaga Córdova
Profesión y Grado Académico	Tecnólogo Médico / Grado Académico de Maestro.
Especialidad	Maestro en Educación con Mención en Investigación y Docencia Superior
Institución y años de experiencia	HRDCA - Daniel Alcides Carrion / 07 años.
Cargo que desempeña actualmente	Tecnólogo Médico Asistencial

Puntaje del Instrumento Revisado: _____

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN () NO APLICABLE ()

Nombres y apellidos : Shari Yandira Aliaga Córdova
 DNI : 45999251
 COLEGIATURA : 8523


 Lic. Shari Yandira Aliaga Córdova
 Tecnólogo Médico
 C.T.M.P. 8523

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS- Guía de observación (Anexo 3)

TITULO DEL PROYECTO: PROCESOS PRE-ANALITICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO -HUACANYO, 2022.

s	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
EFICIENCIA: s ítems de una misma dimensión o licador son suficientes para obtener medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
PERTINENCIA: s ítems de una misma dimensión o licador son adecuados para obtener medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
CLARIDAD: s ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son claras .	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	5
COHERENCIA: s ítems tienen relación lógica con la nensión o indicador que están relacionados .	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	5
RELEVANCIA: s ítems son esenciales o importantes deben ser incluidos.	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	5

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombre y Apellidos	CRISTHIAN GORA RAPRI
Profesión y Grado Académico	TECNÓLOGO MÉDICO / GRADO EN TRÁFICO
Especialidad	MAESTRIA E DOCENCIA MEDICA E INVESTIGACIÓN
Edad y años de experiencia	40 AÑOS - DANIEL ALCIDAZ CARRIÓN / 06 AÑOS
En qué desempeña actualmente	TECNÓLOGO MÉDICO ASISTENCIAL

Puntaje del Instrumento Revisado: _____

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN () NO APLICABLE ()

Nombres y apellidos : CRISTHIAN GORA RAPRI
 DNI : 72079201
 COLEGIATURA : 1185



LABORATORIO CGR - LAB

CRISTHIAN GORA RAPRI
TECNÓLOGO MÉDICO

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS- Guía de observación (Anexo 3)

TITULO DEL PROYECTO: PROCESOS PRE-ANALITICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO -HUACANYO, 2022.

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
1. SUFICIENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
2. PERTINENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
3. CLARIDAD: Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	5
4. COHERENCIA: Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	5
5. RELEVANCIA: Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	5

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	GABRIELA GEORGINA VELZ FERNÁNDEZ
Profesión y Grado Académico	BIOLOGO - MICROBIOLOGO MAGISTER SALUD PUBLICA Y GESTION SANITARIA
Especialidad	LABORATORIO CLÍNICO Y BIOLÓGICOS
Institución y años de experiencia	HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DONEL A. CARRON 30 AÑOS / UPLD 10 AÑOS
Cargo que desempeña actualmente	JEFE DE MICROBIOLOGÍA

Puntaje del Instrumento Revisado: _____

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (x) APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN () NO APLICABLE ()

Nombres y apellidos : GABRIELA GEORGINA VELZ FERNÁNDEZ
 DNI : 19805161
 COLEGIATURA : CBP-1976 RNE-0045

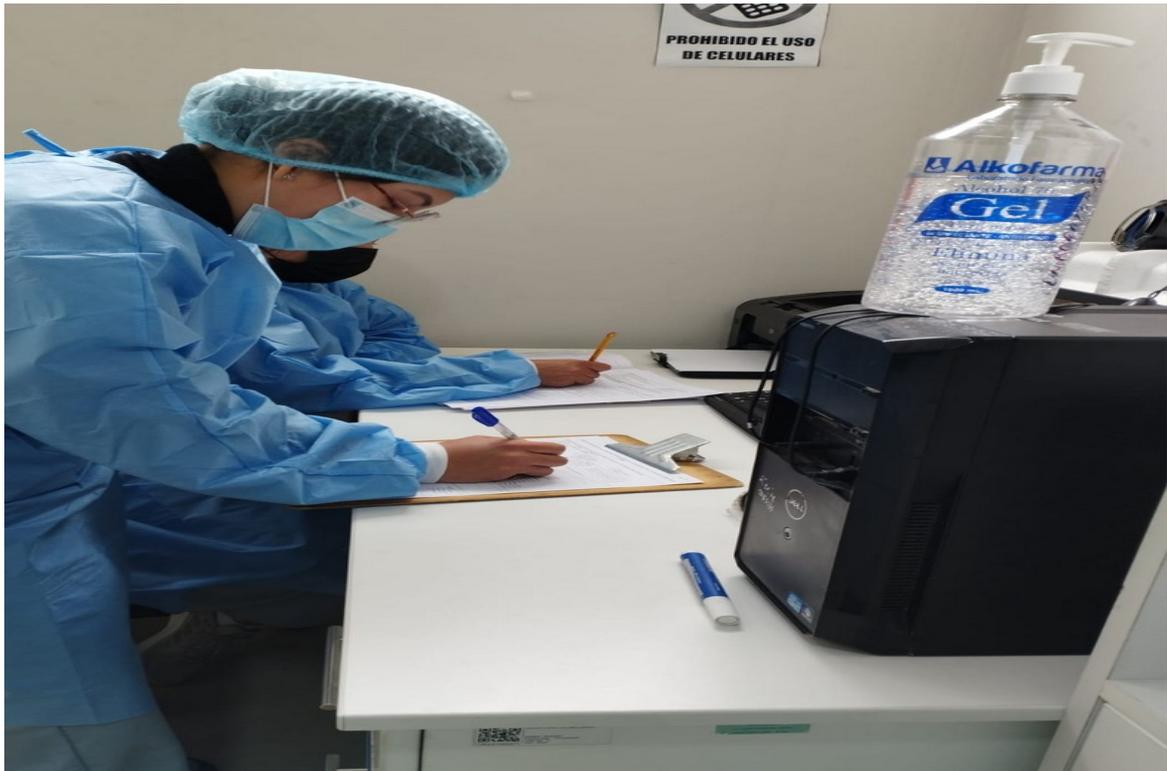
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DONEL A. CARRON

 Gabriela Velz Fernández
 BIOLOGO - MICROBIOLOGO
 CBP-1976 RNE-0045

7. Otros – Evidencias Fotográficas







	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
21	P21	Númérico	8	0	En el caso de q... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	El personal de t... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	En el caso de u... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	Se toma o reco... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
25	P25	Númérico	8	0	En el caso de l... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
26	P26	Númérico	8	0	Se respeta las ... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
27	P27	Númérico	8	0	Quien toma la ... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
28	P28	Númérico	8	0	Se registro la h... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
29	P29	Númérico	8	0	Se elimino los r... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
30	P1S	Númérico	8	0	El trato que rec... {1, MUY M...}	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
31	P2S	Númérico	8	0	La información ... {1, MUY M...}	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
32	P3S	Númérico	8	0	La información ... {1, MUY M...}	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
33	P4S	Númérico	8	0	La atención qu... {1, MUY M...}	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
34	P5S	Númérico	8	0	El trato recibido... {1, MUY M...}	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
35	P6S	Númérico	8	0	El procedimient... {1, MUY M...}	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
36	PSDA	Númérico	8	0	COMPUTE DA... {0, NO}...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
37	DIMENSIONA	Númérico	5	0	DIMENSION A ... {1, NO}...	Ninguna	Ninguna	12	Centro	Ordinal	Entrada
38	DA	Númérico	8	0	Procesos de la ...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
39	DB	Númérico	8	0	Procesos en la ...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
40	DC	Númérico	8	0	Procesos en la ...	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
41	DD	Númérico	8	0	Promedio del gr... {1, MUY M...}	Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
42	DAP	Númérico	8	0	CUMPLIMIENT... {1, 0 - 30%}...	Ninguna	Ninguna	10	Centro	Escala	Entrada
43	DBP	Númérico	8	0	Cumplimiento ... {1, 0 - 30%}...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
44	DCP	Númérico	8	0	Cumplimiento ... {1, 0 - 30%}...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada

Visible: 44 de 44 variables

	P1S	P2S	P3S	P4S	P5S	P6S	PSDA	DIMENSIONA	DA	DB	DC	DD	DAP	DBP	DC
1	4	4	4	4	4	4	0	3	30	88	55	4	1		3
2	5	5	5	5	5	5	0	3	30	88	73	5	1		3
3	3	2	4	4	5	5	0	3	30	88	64	4	1		3
4	4	4	4	4	4	4	1	3	80	88	73	4	3		3
5	4	3	3	4	4	4	0	3	50	88	82	4	2		3
6	3	4	4	4	4	3	0	3	30	88	73	4	1		3
7	3	4	4	4	4	4	0	3	30	88	64	4	1		3
8	4	3	4	4	4	4	0	3	30	88	82	4	1		3
9	4	4	4	4	4	4	0	3	30	88	73	4	1		3
10	5	4	4	4	5	4	0	3	40	88	82	5	2		3
11	3	4	4	4	4	5	0	3	70	88	82	4	3		3
12	3	4	4	4	4	4	0	3	40	88	82	4	2		3
13	4	4	4	4	4	4	0	3	40	88	82	4	2		3
14	3	4	4	4	4	4	1	3	80	88	91	4	3		3
15	4	4	4	4	4	4	0	3	30	88	64	4	1		3
16	4	4	5	5	5	5	0	3	30	88	91	5	1		3
17	4	4	5	5	5	4	0	3	30	88	82	4	1		3
18	3	3	4	4	4	4	0	3	50	88	82	4	2		3
19	4	3	4	4	4	4	0	3	30	88	91	4	1		3
20	4	4	4	4	5	4	0	3	30	88	82	4	1		3
21	4	4	4	4	4	4	0	3	50	88	82	4	2		3
22	2	4	4	4	4	4	0	3	50	88	73	4	2		3
23	3	3	5	4	4	4	0	3	40	88	73	4	2		3