



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

**ESPECIALIDAD: LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA
PATOLÓGICA**



**“Impacto de la calidad de la fase pre analítica en la
satisfacción del usuario atendido en Laboratorio Biolab
Chiclayo 2024”**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN TECNOLOGÍA
MÉDICA. ESPECIALIDAD: LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA
PATOLÓGICA

Autor:

Br. Baca Barturen, Anaceli

Asesor (a).

Dra. MARIA LAZO PEREZ

(CE:002675854)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Integral Humana

CHICLAYO-PERÚ

2024

*Dr. E. M. P. Lazo Pérez
CE: 002675854*

DEDICATORIA

- ♣ A Dios padre por la vida y la fortaleza que me brinda en cada momento de mi existencia.

- ♣ A mis padres "Castinaldo baca y Vealia Barturen" por su cariño y confianza, y por hacer de mí una persona de bien.

- ♣ A mis hermanos porque son el soporte que necesito para salir adelante diariamente.

AGRADECIMIENTO

- ♣ A la Dra. MARIA LAZO PEREZ por la asesoría respectiva, dándome dentro de su tiempo espacios suficientes para poder culminar con beneplácito esta investigación.

- ♣ Al licenciado jefe del **Laboratorio Biolab** - por brindarme las facilidades para la realización de la presente investigación.

| | |
|---|-------------|
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | Pág. |
| Carátula | |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| II. DESARROLLO..... | 11 |
| III. METODOLOGÍA..... | 19 |
| 3.1. Tipo de investigación..... | 19 |
| 3.2. Diseño de investigación..... | 19 |
| 3.3. Variables y operacionalización..... | 19 |
| 3.4. Población, muestra y muestreo..... | 19 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 20 |
| 3.6. Procedimientos de recolección de datos..... | 21 |
| 3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 21 |
| IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 22 |
| V. CONCLUSIONES..... | 30 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 31 |
| VII. REFERENCIAS..... | 32 |
| ANEXOS. | |

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica, por edad y sexo, de los pacientes atendidos en el laboratorio Biolab Chiclayo, período agosto a setiembre 2024

Tabla 2. Caracterización sociodemográfica, según zona de procedencia y ocupación, de los pacientes atendidos en el laboratorio clínico Biolab Chiclayo, período agosto a setiembre 2024

Tabla No 3. Calidad de atención en la fase preanalítica del laboratorio clínico Biolab Chiclayo, período agosto y setiembre 2024

Tabla N°4. Nivel de satisfacción del paciente atendido en el laboratorio clínico Biolab Chiclayo, período agosto y setiembre 2024.

Tabla 5. Relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en el laboratorio clínico Biolab Chiclayo, período agosto y setiembre 2024

RESUMEN

La investigación se hizo para determinar el impacto de la fase preanalítica en la satisfacción del paciente en el Laboratorio Biolab Chiclayo, desde una investigación cuantitativa, no experimental descriptiva, la muestra fue 127 pacientes, a los que se les aplicó un cuestionario. La calidad del servicio tuvo un impacto significativo en la satisfacción del paciente, se evidencia una significancia estadística de 0.000. La percepción de la calidad de atención en la fase preanalítica en la dimensión solicitud de exámenes de laboratorio obtuvo la calificación de “siempre”, con 66.9%, en el aspecto de extracción o recepción de muestras, el 2.4% se calificó como “rara vez”, respecto a atención del paciente en recepción, el 2.4% se calificó como “algunas veces”. En el nivel de satisfacción, la dimensión más impactada es la capacidad de respuesta, con 63.8% de pacientes muy satisfechos; en cuanto a los elementos tangibles y seguridad, están muy satisfechos el 62.3%, en relación a la capacidad empática, el 61.5% están muy satisfechos; la fiabilidad, registra muy satisfechos el 59.9%, y 6 pacientes poco satisfechos, para un 4.7%. La caracterización sociodemográfica confirma una predominancia de edad entre 41 a 50 años, con 40 pacientes (32%); mayor presencia del sexo masculino, con 71 pacientes (56.6%), son residentes urbanos, un 76.4%. En cuanto a la ocupación de los pacientes atendidos: amas de casa, 45 pacientes (35.4%), les siguen los trabajadores independientes y dependientes, con 40 y 24 pacientes, representando el 31.5% y 18.9% respectivamente, y los estudiantes son 18 pacientes, con un 14.2%.

Se concluye que hay una asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Palabras Clave. Calidad de atención, satisfacción, laboratorio clínico.

ABSTRACT

The research was conducted to determine the impact of the pre-analytical phase on patient satisfaction at the Biolab Chiclayo Laboratory, from a quantitative, non-experimental descriptive research, the sample was 127 patients, to whom a questionnaire was applied. The quality of service had a significant impact on patient satisfaction, a statistical significance of 0.000 is evident. The perception of the quality of care in the pre-analytical phase in the dimension request for laboratory tests obtained the rating of "always", with 66.9%, in the aspect of sample extraction or reception, 2.4% rated it as "rarely", regarding patient care at reception, 2.4% rated it as "sometimes". In the level of satisfaction, the most impacted dimension is the response capacity, with 63.8% of very satisfied patients; Regarding tangible elements and security, 62.3% are very satisfied; regarding the ability to empathize, 61.5% are very satisfied; regarding reliability, 59.9% are very satisfied, and 6 patients are not very satisfied, for 4.7%. The sociodemographic characterization confirms a predominance of age between 41 and 50 years, with 40 patients (32%); a greater presence of males, with 71 patients (56.6%), urban residents, 76.4%. Regarding the occupation of the patients treated: housewives, 45 patients (35.4%), followed by independent and dependent workers, with 40 and 24 patients, representing 31.5% and 18.9% respectively, and students are 18 patients, with 14.2%.

It is concluded that there is a significant association between the quality of care and patient satisfaction.

Keywords. Quality of care, satisfaction, clinical laboratory.

I. INTRODUCCIÓN.

La fase preanalítica, es la etapa previa a la realización de un análisis de laboratorio. Incluye el período de tiempo entre que un médico tratante complete la solicitud de análisis y la muestra llegue al lugar de trabajo donde será examinada. Esto engloba los mecanismos de preparación de pacientes, recolección, procesamiento, conservación y control administrativo. Para dar una atención de calidad en el servicio de salud, existen diversas normas, leyes, resoluciones, directivas y reglamentos que regulan, orientan y, en ocasiones, obligan al cumplimiento de requisitos de calidad en la atención de los pacientes que acuden a instituciones de salud públicas o privadas. La correcta gestión de las muestras es primordial para la exactitud y fiabilidad de los análisis y, por consiguiente, para la confianza en el diagnóstico del laboratorio. (1)(2)(3) (4)

Los laboratorios clínicos no están exentos de estas exigencias, las cuales a menudo no se cumplen debido a factores internos y externos a la institución, lo cual afecta negativamente la satisfacción del paciente que recibe atención. La calidad de la fase preanalítica en un laboratorio clínico es de vital importancia, ya que afecta directamente la fiabilidad de los resultados de los análisis médicos. Al estudiar su relación con la satisfacción del usuario externo, podremos identificar posibles deficiencias y áreas de mejora. Esto permitirá implementar medidas correctivas y protocolos de calidad, mejorando así la precisión de los análisis y, en última instancia, la atención y diagnóstico de los pacientes. (5)

La fase preanalítica es donde intervienen la mayoría de los profesionales de la salud y, según los estudios realizados, es donde se producen la mayor cantidad de errores que afectan la seguridad del paciente y, por ende, su satisfacción con el servicio recibido. Por lo tanto, se deben tomar todas las medidas posibles para cumplir con las normas de calidad y elevar los niveles de satisfacción de los usuarios que acuden al laboratorio clínico. El desarrollo acelerado de la ciencia y la tecnología ha llevado al crecimiento de los laboratorios clínicos debido a la creciente demanda de servicios de salud. Sin embargo, estas empresas se enfrentan a una competencia cada vez mayor en el sector de la salud, ya que surgen nuevas instituciones que buscan satisfacer las necesidades de los pacientes mediante la prestación de servicios de alta calidad. (6)

Las investigaciones realizadas en Perú han evidenciado la falta de control sobre los errores en las diferentes fases del proceso del laboratorio clínico. Se ha observado que la fase preanalítica es donde ocurre la mayor cantidad de errores, lo cual afecta los resultados y el diagnóstico médico, teniendo un impacto negativo en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Es importante abordar esta situación para minimizar los eventos adversos en el laboratorio clínico, aspectos que pueden estar presentes en cualquier laboratorio de análisis clínicos, donde estas insuficiencias han generado afectaciones debido al consumo de materiales e insatisfacción de los pacientes. (7). En tal sentido se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera incide el impacto de la calidad de la fase pre analítica en la satisfacción del usuario atendido en Laboratorio Biolab Chiclayo 2024?

En la investigación se busca generar nuevos conocimientos con el objetivo de mejorar la calidad del servicio en todas las fases del proceso y contribuir a la satisfacción de los usuarios externos. Se espera lograr un diagnóstico médico más preciso y los resultados obtenidos podrán utilizarse como material de referencia para la capacitación de los profesionales del laboratorio, con el fin de mejorar la situación actual y lograr una mayor calidad en los servicios ofrecidos, así como una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Para mejorar la calidad del servicio en el laboratorio clínico, se propone la integración de todas las fases del proceso de control del laboratorio, para así mejorar la calidad de vida del usuario y, por ende, su satisfacción con el servicio recibido. Aunque existen algunos estudios sobre esta problemática, estos no son suficientes en el contexto local. Por lo tanto, este estudio busca contribuir a mejorar la situación actual en el Laboratorio Biolab de Chiclayo, lo cual tendría un impacto social significativo en la calidad del servicio del laboratorio clínico y en la satisfacción de los usuarios atendidos en la institución.

Este estudio tiene relevancia tanto económica como social, ya que mejora la satisfacción del usuario al mismo tiempo que se eleva la calidad del servicio ofrecido, reduciendo la incidencia de eventos adversos en el laboratorio. Además, contribuye a la precisión del diagnóstico clínico y a la reducción de los gastos asociados a los errores cometidos en esta área. Se espera que los nuevos conocimientos obtenidos puedan ser utilizados para el trabajo preventivo y

educativo con los usuarios externos, así como para la capacitación de los profesionales que trabajan en el laboratorio, lo que a su vez disminuye los gastos en atención médica al mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en el laboratorio clínico.

Tomando en consideración los referentes anteriores, se plantea como objetivo general: determinar el impacto de la calidad de la fase pre analítica en la satisfacción del usuario atendido en Laboratorio Biolab Chiclayo 2024; y como objetivos específicos: evaluar la calidad de atención del laboratorio clínico Biolab Chiclayo 2024, describir el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el laboratorio clínico Biolab Chiclayo 2024 y describir según características sociodemográficas a los pacientes atendidos en Laboratorio Biolab Chiclayo 2024.

Hipótesis: la calidad de la fase pre analítica tiene una incidencia significativa en el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el laboratorio clínico Biolab Chiclayo 2024.

II. DESARROLLO

Dentro de los antecedentes internacionales se puede mencionar a:

Cobeña Andrade, X. A. y Rodríguez Pinargote, M. E. (2021), evalúa el tema en Ecuador, con el propósito de analizar la calidad del servicio y establecer la relación con la satisfacción al cliente, durante el proceso de análisis de pruebas RT-PCR COVID19 de un laboratorio clínico en la provincia de Manabí en el cantón Manta, se utiliza un enfoque mixto con un diseño transversal descriptivo y cuantitativo, con una muestra de 220 pacientes a los que se le aplicó una encuesta. Los resultados muestran la percepción de la calidad por parte de los clientes del servicio de análisis de pruebas RT-PCR COVID19, a través de los resultados obtenidos y de la comparación con otros autores se propusieron acciones estratégicas que permitan mejorar la calidad del servicio de análisis de pruebas RT-PCR COVID19 en el laboratorio estudiado. (8)

En el trabajo de Balceca (2021) realizaron una profundización teórica para la identificación de los errores preanalíticos en laboratorios clínicos, el investigador coincidió con otras investigaciones en las que se afirmó que los errores identificados por la autora, en su mayoría errores preanalíticos del laboratorio clínico están relacionados con la toma de muestras, la técnica de venopunción, la producción de hemólisis y la identificación de pacientes y muestra más en tiempos de pandemia del Covid- 19, donde a los servicios llegan pacientes con la infección, uno de los errores más comunes es no saber explicarle cual es la prueba diagnóstica más adecuada en dependencia del tiempo de exposición o de manifestación de los síntomas, por lo que en ocasiones salen falsos positivos que generan la insatisfacción del paciente. (9)

Chila Jhonson, A. K. (2020), evalúa el tema en Ecuador, con el propósito de analizar el nivel de satisfacción del usuario que acude de manera urgente al laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de Esmeraldas, para lo cual se emplea un estudio exploratorio, con una muestra de 98 pacientes a los que se le aplicó una encuesta. Los resultados muestran que la información permitió realizar un completo análisis de todos los aspectos que conforman el laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de Esmeraldas, reconocer y examinar las diferentes aristas, interpretar y definir las variables para la investigación. Durante el desarrollo de la

investigación el mayor problema detectado fue el recabar la información puesto que había pacientes que por el malestar físico y las complicaciones que tenían al momento de realizarse el examen no deseaban contestar ningún tipo de preguntas, algunos con actitudes groseras y de rechazo. (10)

Castellón Sequeira, R. de J. (2019), analizan el tema en Nicaragua, con el fin de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista, con el empleo de un estudio descriptivo de corte transversal y una muestra 227 usuarios, a los que se les aplicó un cuestionario. Los resultados evidencian que el 54,6% fueron mujeres, grupo etario 50-59 años con 34,3%, el mayor porcentaje de satisfacción en expectativas, para Empatía 95,0% y en percepción fue Confiabilidad con 89,49%. Capacidad de respuesta, con menor porcentaje en expectativa 89,3% y percepción 74,24%. La brecha más alejada de 0 fue Capacidad de respuesta - 0,75 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,46. (11)

Chávez Cruz, A. L. y Molina Regalado, J. L. (2019), exploraron el tema en El Salvador, con el objetivo de evaluar la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida, se emplea un método analítico, con una muestra de 154 personas, a los cuales se les aplicó un guía de entrevista contrastando resultados con una guía de observación. Entre los resultados que se obtuvieron están: que los usuarios manifiestan sentirse satisfechos en relación a infraestructura y atención que reciben por parte del personal, sin embargo, la variable proceso se ve afectada por el incumplimiento de normas y protocolos al momento de proporcionar atención. De acuerdo a los resultados se plantea una propuesta de intervención con el objetivo de fortalecer los conocimientos para mejorar la aplicación de normas y protocolos de atención y con ellos mantener la fidelización de los usuarios y aumentar la demanda de clientes. (12)

En Perú, Díaz (2022) , investigó sobre los estándares de calidad en la fase preanalítica de laboratorio relacionado con la satisfacción del paciente en el Hospital Virú Essalud, donde se obtiene que un 28% muestra inconformidad respecto a preparación del paciente y el 30% está insatisfecho con ello, respecto a la obtención de la muestra el 28% no está conforme y el 30% lo evaluó en un nivel

bajo de satisfacción, finalmente el 59 % de los usuarios no están satisfechos ni conformes con la calidad de los estándares de la fase preanalítica de los usuarios atendidos en el Laboratorio del Hospital Virú. (13)

Chávez Lima, Y. E.; et. al. (2022), desarrollan el tema el Perú, con el objetivo de determinar la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021. La investigación asume un enfoque cuantitativo, siendo aplicada por su propósito, no experimental por su diseño, descriptivo correlacional. La población estuvo integrada por 94 pacientes, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados de la investigación muestran que en cuanto se refiere la calidad de atención el 56,4 % de los pacientes perciben una calidad alta, mientras que el 35,1 % tiene satisfacción alta. Se concluye que las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III del Cusco presentan correlación directa y significativa entre sí, presentando un coeficiente correlación de Spearman de 0,711. (14)

Nieto Armas, J. G. y Sánchez Luna, L. M. (2022), estudian el tema en Perú con el propósito de determinar la relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022, se realiza un estudio de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 100 pacientes que se le aplicó una encuesta. Los resultados muestran que el 59% indicaron tener una calidad de atención regular, el 23% una calidad de atención mala y el 18% una calidad de atención buena; en cuanto a la satisfacción, el 56% refieren un nivel de satisfacción media y el 22% refieren entre un nivel alta y baja. Existe una relación altamente significativa entre ambas variables con una probabilidad de 0.0001. (15)

Hernández Guerrero, M. H. y Merino Vargas de Alcántara, E. P. (2021), analizan el tema en Perú, con el fin de establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempos de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec en la ciudad de Cajamarca en 2021, para lo cual se realiza un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, con una muestra de 94 personas a los que se le aplicó una encuesta. Los resultados evidencian que la mayoría fueron mayores de 30 años, mujeres y con grado de instrucción secundaria; la calidad de atención fue

mayormente referida como regular (77%), siendo la dimensión técnica científica la mejor calificada; predomina la insatisfacción (69,15%), con aspectos tangibles como dimensión con más insatisfechos. Utilizando la prueba del chi-cuadrado se pudo demostrar que existe relación directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un 95% de confiabilidad ($p < 0,05$). (16)

Calderón Huamán, A. M. (2023), analiza el tema en Perú con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al telemonitoreo en un hospital EsSalud, Chiclayo-2021; utilizando un estudio cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental, transversal; con una población de 256 pacientes, y una muestra de 90 usuarios atendidos por telemonitoreo. Los resultados muestran que si hubo un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes al manifestar que tuvieron una adecuada atención, reflejando que el cuidado enfermero que se brindó a los pacientes por telemonitoreo fue un cuidado con miras a una atención holística, encontrándose dificultades como la comunicación por la congestión en las vías de comunicación, así mismo la escasez de recurso humano y algunas dificultades en la asesoría psicológica, social y espiritual, pensando que cuidar es un deber humano, acompañar, sustituir total o parcialmente en el proceso de la enfermedad. (17)

Acosta Suclupe, J.T. (2022), analiza el tema en Perú con el fin de determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSAL-2022 en Lambayeque. La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, no experimental correlacional, la técnica para la recogida de la información fue a través de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, la muestra utilizada fue un total de 206 usuario. Los resultados evidencian que existe una correlación muy fuerte entre la variable de satisfacción del usuario y la calidad, en la prueba Tau-b de Kendall es muy altamente significativa de ($p < 0,019$); lo que implica la existencia de una relación muy directa y fuerte de 0,817 entre la satisfacción del usuario y la calidad del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un Hospital MINSAL-2022 en Lambayeque. (18)

Base teórica

La fase preanalítica, es la etapa previa a la realización de un análisis de laboratorio. Incluye el período de tiempo entre que un médico tratante complete la solicitud de análisis y la muestra llegue al lugar de trabajo donde será examinada. Esto engloba los mecanismos de preparación de pacientes, recolección, procesamiento, conservación y control administrativo. (1)(18)

Un estudio realizado en Ecuador, sobre las actividades propias del procesamiento del análisis en los laboratorios, se determinó que la calidad de los servicios depende de la estructura organizacional, equipamiento, y compromiso del profesional de salud. El indicador, se enfoca en temas de satisfacción del cliente, la mayoría de los casos, se mide mediante una encuesta de satisfacción. Las instituciones que mantienen estándares internacionales o métricos solo aplican estos por periodos. (19)

El aseguramiento de la calidad de la fase preanalítica se orienta hacia 2 aspectos clave: la gestión de los errores preanalíticos desde la perspectiva de la seguridad del paciente, y la mejora y armonización de los procedimientos, basada en la aplicación de normativa además de recomendaciones profesionales. Al igual que el resto de las fases, debe incluir un programa interno de aseguramiento, como la Norma UNE-EN 15189, y recomendaciones de los organismos científicos la participación en programas de Inter comparación entre laboratorios. (20)

En la fase preanalítica es donde se cometen la mayoría de errores en los laboratorios clínicos, principalmente en la ejecución de los procedimientos manuales. En esta fase se han reportado frecuencias de errores que incluso superan el 60% respecto al total de errores alcanzados en los laboratorios clínicos. Dichos errores son de naturaleza heterogénea y se pueden originar por una deficiente formación del personal, la falta de conocimiento sobre las condiciones adecuadas para tomar una muestra y la ejecución de los demás procesos de la fase preanalítica. (21)

Esta realidad sobre la importancia diagnóstica ha cambiado la forma de analizar la calidad de los laboratorios clínicos y la mirada de preocupación se ha dirigido hacia la fase preanalítica y postanalítica. La fase preanalítica es parte fundamental del proceso, esta etapa es donde mayor cantidad de profesionales especialistas

inciden sobre el paciente. La inversión en tecnologías biomédicas avanzada de nada serviría si no se tiene una atención de calidad, es donde incurren aspectos fundamentales de la atención en salud que van desde el dominio de los contenidos y procedimientos tecnológicos en salud, aspecto personal y la comunicación. (5)

La única forma de lograr condiciones óptimas de calidad en la obtención y transporte de muestras, es la preparación de los profesionales en función de garantizar la calidad y con ellos la fiabilidad de resultados. Para lograrlo se debe buscar alternativas en función de minimizar protocolos establecidos para la identificación de pacientes, recolección de muestras, transporte y conservación; es importante que el médico que prescriba una prueba diagnóstica debe conocer el proceso y las posibles perturbaciones en la toma de decisiones. (5)

Según las teorías que sustentan a la calidad, la satisfacción del usuario es reconocido como un elemento fundamental en cualquier institución de salud; por tal motivo, hay que tenerlo bien presente cuando se ofrece servicio a la población, de modo que va a existir una estrecha relación entre calidad del servicio y satisfacción percibida por los pacientes; de ahí que las insatisfacciones deben tenerse en cuenta, para implementar los planes de mejora continua de la calidad que permitan cambiar la situación existente en un contexto determinado. (22)

Calidad del servicio: se refiere a la prestación de atención de acuerdo a las normas de calidad, incluyendo la amabilidad, el trato personalizado y la comunicación permanente entre los participantes en un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud, la satisfacción del usuario y del trabajador.

Usuario externo: se refiere al receptor/cliente final del producto

Satisfacción: se refiere a la complacencia del usuario por el servicio recibido. La satisfacción se divide en tres escalas

Fiabilidad (F): se refiere a la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta (CR): se refiere a la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda, con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad (S): se refiere a la evaluación de la confianza que genera la actitud del

personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía (E): se refiere a la habilidad de una persona para ponerse en el lugar de otra y comprender y atender adecuadamente sus necesidades.

Aspectos tangibles (T): se refieren a los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución; están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, comunicación, limpieza y comodidad.

La satisfacción del paciente es un aspecto fundamental de la calidad del servicio en una institución de salud, y no debe descuidarse al brindar servicio a la población. Si el nivel de satisfacción del paciente es bajo, se convierte en un problema esencial tanto para la salud como para la institución que brinda el servicio. Por lo tanto, es necesario investigar las causas que generan la insatisfacción de los pacientes y tomar medidas para resolver las deficiencias existentes, implementando acciones que permitan cambiar la situación en ese contexto. (22)

Concepto de calidad:

El concepto de calidad se refiere al trabajo que cumple los objetivos para los que fue diseñado; es la propiedad presente en las personas o cosas, que permiten apreciarlas y compararlas con respecto a otros de su misma especie o condición. La calidad es un principio en los servicios de salud, como lo define la OMS: un alto nivel de excelencia profesional, con un uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para el paciente y un impacto final en la salud.

Importancia de la calidad:

La calidad es un principio fundamental para cualquier institución, garantiza la confianza que el laboratorio ofrece a sus pacientes y es el medio para obtener los resultados planificados, que proporciona satisfacción, a los usuarios externos y a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a competidores; abarca funciones y etapas que intervienen en la vida de un servicio, y requiere la utilización de los recursos necesarios para prevenir errores, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los pacientes.

Importancia de la opinión del usuario:

Los estudios realizados demuestran que el pilar de cualquier estrategia de calidad es conocer la opinión de los usuarios del servicio ofrecido. Solo así se pueden identificar las principales deficiencias que afectan los resultados de un servicio y, por lo tanto, se pueden definir las dimensiones de calidad más vulnerables en base al nivel de aceptación de los pacientes en relación con el trabajo realizado por los profesionales del área del laboratorio clínico.

El concepto de calidad tiene dos enfoques principales: la calidad objetiva y la calidad percibida. La calidad objetiva se refiere a las características medibles de los servicios ofrecidos, mientras que la calidad percibida es la apreciación de los usuarios externos sobre estas características. La calidad percibida es importante en la investigación, ya que las características de los servicios, como su naturaleza intangible, heterogeneidad e imposibilidad de separar la producción y el consumo, dificultan la estandarización y el control de calidad. En este sentido, existen dos modelos conceptuales de calidad basados en las percepciones de los usuarios, que complementan estos enfoques.

La calidad es fundamental en todas las áreas del desarrollo individual y social, incluyendo la salud. La falta de calidad se manifiesta de diversas formas, como servicios ineficientes, acceso limitado a los servicios de salud, aumento de los costos, quejas médicas, insatisfacción de los usuarios y profesionales de la salud, lo cual afecta la credibilidad de los servicios de salud y, en casos extremos, puede resultar en pérdidas humanas.

Es necesario que los laboratorios clínicos en las instituciones de salud cuenten con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que garantice resultados técnicamente confiables. Para ello, es importante contar con un Manual de Gestión de Calidad que facilite la implementación y organización del SGC bajo la Norma NTE INEN-ISO 15189. Este manual proporciona un marco estructural que respalda las actividades realizadas en el laboratorio clínico. (5)(22)

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

Investigación básica, según el Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología e Innovación Tecnológica, (CONCYTEC), que es aquella que está dirigida a mejorar la comprensión de un fenómeno o ley de naturaleza en particular; el estudio tendrá un enfoque cuantitativo, porque se recolectaran datos e información sobre el fenómeno en estudio para describir las variables en cuestión y sus manifestaciones en el Laboratorio Biolab Chiclayo.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño adoptado fue descriptivo y no experimental, ya que se recopilaban datos e información sobre el fenómeno bajo investigación, el cual fue analizado en su entorno natural. Según Hernández (2018) son aquellos en los que se identifica un conjunto de entidades que representan el objeto del estudio en su contexto natural y se realiza la observación de los datos sin la manipulación deliberada de variables.

3.3. Variables y Operacionalización. (Ver Anexo I).

Para el desarrollo del estudio se identificaron dos variables, que se declaran a continuación:

Variable Independiente: Fase preanalítica

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario.

3.4. Población, muestra y muestreo.

La población del estudio consistió en los pacientes que recibieron atención en el Laboratorio Biolab Chiclayo entre los meses de agosto y setiembre del 2024, un promedio de 186 pacientes y 12 trabajadores del laboratorio clínico Biolab Chiclayo. La muestra se seleccionó utilizando una fórmula la cual considera que todos los pacientes tenían igual probabilidad de participación.

Formula muestral:

$$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde: $n =$

Z: Coeficiente confianza prefijado = 96 %

N: Total de la población = 178

p: Probabilidad a favor = 0.5

q: Probabilidad en contra = 0.5

E: Error de estimación será del 5% = 0.05

$n = 127$, tamaño de muestra mínimo.

El método de muestreo empleado fue consecutivo, ya que se incluyeron todos los datos disponibles para permitir una interpretación y análisis exhaustivos de los resultados durante el período comprendido entre agosto y setiembre del 2024.

Criterios de inclusión: pacientes con edades entre 20 y 60 años atendidos en el Biolab Chiclayo, durante los meses de agosto y setiembre del 2024 que quieran participar en el estudio y todos los trabajadores del laboratorio clínico Biolab Chiclayo.

Criterio de exclusión: pacientes menores de 20 años y mayores de 60 que recibieron atención en el mismo laboratorio durante el mismo lapso de tiempo.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos en la investigación, se optó por utilizar la encuesta como método, empleando un cuestionario de satisfacción del usuario externo adaptado al contexto del Laboratorio Clínico. Este cuestionario se basó en el modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry, y consta de 17 ítems que abarcan cinco dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

| DIMENSIONES | ITEMS |
|------------------------|---------|
| Fiabilidad | 1 – 5 |
| Capacidad de respuesta | 6 – 8 |
| Seguridad | 9 – 11 |
| Empatía | 12 – 13 |
| Aspectos tangibles | 14 – 17 |

Las respuestas se califican en una escala del uno al cinco, donde uno indica

"Muy insatisfecho", dos indica "Insatisfecho", tres indica "Satisfecho", y cuatro indica "Muy satisfecho". La evaluación de la satisfacción se llevará a cabo tanto por dimensión como por el puntaje global del cuestionario. Se considera que el estándar de satisfacción esperado es superior al 60%. Para interpretar los resultados, se calculará el porcentaje de satisfacción agrupando las respuestas 3 y 4 (es decir, "Satisfecho" y "Muy satisfecho").

| PORCENTAJE | CATEGORÍA |
|------------|--------------------|
| < 40% | Por mejorar – Bajo |
| 40 – 60% | En proceso – Medio |
| > 60% | Aceptable – Alto |

El instrumento para la calidad de la fase preanalítica será de los autores Guevara Lozano, Roxana Elizabeth 2023 que cuenta con 16 ítems, divididos en tres dimensiones: solicitud de exámenes de laboratorio, atención del paciente en recepción y extracción o recepción de muestras. Se utilizaron parámetros estadísticos de fácil determinación; los resultados se presentaron en tablas simples para facilitar la tabulación, análisis, interpretación, comprensión y comparación con otros estudios realizados antes.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Luego de obtener la aprobación del Plan de Tesis, se solicitó el respectivo permiso para la recolección de datos a la gerencia del laboratorio Biolab Chiclayo; luego se procedió a la aplicación del instrumento.

Los datos recolectados a través del cuestionario, fueron tabulados e interpretados. El procesamiento se realizó a partir del análisis y clasificación manualmente de los datos; lo que permitió organizar los resultados sistemáticamente en una base de datos en Microsoft Excel, los que se presentaron en tablas simples, para facilitar su comprensión.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los datos y la información obtenidos del cuestionario se organizaron y almacenaron en una base de datos para su procesamiento, análisis y comparación utilizando el programa SPSS, versión 25. Los resultados se presentan en tablas simples para facilitar su comprensión. Se discuten los principales hallazgos derivados de las

estadísticas obtenidas en el análisis de los datos e información, lo que contribuye a la formulación de conclusiones.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el desarrollo del estudio se arribó a los siguientes resultados:

4.1. Resultados.

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica, por edad y sexo, de los pacientes atendidos en el laboratorio Biolab Chiclayo, período agosto a setiembre 2024

| Grupos Etarios | Sexo | | | | Total | % |
|----------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|------------|
| | Masc. | % | Femen. | % | | |
| 20-30 | 13 | 9.8 | 08 | 6.6 | 21 | 16.4 |
| 31-40 | 17 | 13.9 | 13 | 9.8 | 30 | 23.8 |
| 41-50 | 21 | 17.2 | 19 | 14.8 | 40 | 32.0 |
| 51-60 | 20 | 15.6 | 16 | 12.3 | 36 | 28.0 |
| TOTAL | 71 | 56.6 | 56 | 43.4 | 127 | 100 |

En la Tabla 1 se observa que hay una predominancia en el grupo de edad de 41 a 50 años, con un total de 40 pacientes, lo que representa el 32% del total. Le sigue el grupo de edad de 51 a 60 años, con 36 pacientes, lo que equivale al 28%. Esto indica que la mayoría de las personas que acuden al servicio de laboratorio clínico Biolab Chiclayo son adultos mayores de 40 años. Además, se confirma una mayor presencia del sexo masculino, con 71 pacientes, que representa el 56.6%.

Tabla 2. Caracterización sociodemográfica, según zona de procedencia y ocupación, de los pacientes atendidos en el laboratorio clínico Biolab Chiclayo, período agosto a setiembre 2024

| Caracterización Sociodemográfica | | N | % | Total |
|----------------------------------|--------------------------|----|------|------------|
| Zona de Procedencia | Rural | 13 | 10.2 | 127 |
| | Urbana | 97 | 76.4 | |
| | Urbana Marginal | 17 | 13.4 | |
| | Estudiante | 18 | 14.2 | |
| Ocupación | Trabajador dependiente | 24 | 18.9 | 127 |
| | Trabajador independiente | 40 | 31.5 | |
| | Ama de casa | 45 | 35.4 | |
| | | | | |

En la Tabla 2 se observa que la mayoría de los pacientes son residentes urbanos, con un total de 97, lo que representa el 76.4%. En cuanto a la ocupación de los pacientes atendidos, se aprecia una predominancia de amas de casa, con 45 pacientes, lo que equivale al 35.4%. Les siguen los trabajadores independientes, con 40 pacientes, representando el 31.5%, mientras que los trabajadores dependientes son 24 pacientes, un 18.9%, y los estudiantes son 18 pacientes, un 14.2%.

Tabla No 3. Calidad de atención en la fase preanalítica del laboratorio clínico Biolab Chiclayo, período agosto y setiembre 2024

| Calificación | Dimensiones | | | | | |
|---------------|--------------------------------------|------------|------------------------------------|------------|------------------------------------|------------|
| | Solicitud de exámenes de laboratorio | | Atención del paciente en recepción | | Extracción o recepción de muestras | |
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| Siempre | 85 | 66.9 | 79 | 62.2 | 83 | 65.3 |
| Casi siempre | 35 | 27.5 | 42 | 33 | 38 | 29.9 |
| Algunas veces | 3 | 2.4 | 3 | 2.4 | 3 | 2.4 |
| Rara vez | 4 | 3.2 | 3 | 2.4 | 3 | 2.4 |
| Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 127 | 100 | 127 | 100 | 127 | 100 |

En la Tabla No 3 se evidencia que la percepción de la calidad de atención en la fase preanalítica en la dimensión solicitud de exámenes de laboratorio obtuvo la calificación de “siempre”, con 66.9%. Por otro lado, en el aspecto de extracción o recepción de muestras, el 2.4% se calificó como “rara vez”. Respecto a atención del paciente en recepción, el 2.4% se calificó como “algunas veces”.

Tabla N°4. Nivel de satisfacción del paciente atendido en el laboratorio clínico Biolab Chiclayo, período agosto y setiembre 2024.

| Nivel de satisfacción | Dimensiones | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------|------|------------------------|------|------------|------|------------|------|---------------------|------|
| | Fiabilidad | | Capacidad de Respuesta | | Seguridad | | Empatía | | Elementos Tangibles | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Insatisfechos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Poco satisfechos | 6 | 4.7 | 5 | 3.9 | 5 | 3.9 | 4 | 3.1 | 4 | 3.1 |
| Satisfechos | 45 | 35.4 | 41 | 32.3 | 43 | 33.8 | 45 | 35.4 | 44 | 34.6 |
| Muy satisfechos | 76 | 59.9 | 81 | 63.8 | 79 | 62.3 | 78 | 61.5 | 79 | 62.3 |
| TOTAL | 127 | | 127 | | 127 | | 127 | | 127 | |

En la Tabla N°4 se muestra que la dimensión más impactada es la capacidad de respuesta, con 81 pacientes muy satisfechos, representando el 63.8%, mientras que 5 pacientes poco satisfechos para un 3.9%. En cuanto a los elementos tangibles y seguridad, 79 pacientes están muy satisfechos, alcanzando el 62.3%, mientras que 4 y 5 pacientes están poco satisfechos, para un 3.1% y 3.9% respectivamente. En relación a la capacidad empatía, 78 pacientes están muy satisfechos, representando el 61.5%, y 4 pacientes están insatisfechos, equivalente al 3.1%. Respecto a la fiabilidad, se registran 76 pacientes muy satisfechos, alcanzando el 59.9%, y 6 pacientes poco satisfechos, para un 4.7%.

Tabla 5. Relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en el laboratorio clínico Biolab Chiclayo, período agosto y setiembre 2024

| Correlación | Variables | Coefficiente de correlación | Calidad de atención | Satisfacción del usuario externo |
|--------------------|----------------------------------|---|----------------------------|---|
| Rho de Spearman | Calidad de atención | Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral) | 1,000 | 0,746 |
| | | | 127 | 0,000 |
| | | N | 127 | 127 |
| | Satisfacción del usuario externo | Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral) | 0,745 | 1,000 |
| | | 127 | 127 | |
| | | N | 127 | 127 |

En la Tabla 5 se evidencia una significancia estadística de 0.000, lo cual indica que hay una asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, siendo esta última muy elevada. Además, se encontró una fuerte y significativa evidencia estadística (Rho de Spearman igual a 0.746) que confirma la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes que utilizan el laboratorio clínico Biolab Chiclayo. En resumen, se concluye que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente.

4.2. Discusión

En la Tabla 1 se observa que hay una predominancia en el grupo de edad de 41 a 50 años, con un total de 40 pacientes, lo que representa el 32% del total. Le sigue el grupo de edad de 51 a 60 años, con 36 pacientes, lo que equivale al 28%. Esto indica que la mayoría de las personas que acuden al servicio de laboratorio clínico Biolab Chiclayo son adultos mayores de 40 años. Además, se confirma una mayor presencia del sexo masculino, con 71 pacientes, que representa el 56.6%.

Al comparar estos resultados con estudios previos realizados por varios autores tanto a nivel internacional como nacional, se encontraron similitudes, lo que indica una contribución significativa de estos autores en la comprensión del comportamiento del impacto de la calidad de servicio en el laboratorio clínico y la satisfacción de los pacientes. Algunos de estos autores destacados incluyen a Castellón Sequeira, R. de J. (2019), en Nicaragua, y Nieto Armas, J. G. y Sánchez Luna, L. M. (2022), en Perú.

En la Tabla 2 se observa que la mayoría de los pacientes son residentes urbanos, con un total de 97, lo que representa el 76.4%. En cuanto a la ocupación de los pacientes atendidos, se aprecia una predominancia de amas de casa, con 45 pacientes, lo que equivale al 35.4%. Les siguen los trabajadores independientes, con 40 pacientes, representando el 31.5%, mientras que los trabajadores dependientes son 24 pacientes, un 18.9%, y los estudiantes son 18 pacientes, un 14.2%.

El análisis de los resultados obtenidos en el estudio y los publicados por diversos investigadores que han abordado temas similares refleja una correspondencia en el comportamiento de la calidad del servicio en el laboratorio clínico y la satisfacción del paciente, especialmente en condiciones locales. Entre los autores destacados se encuentran Chila Jhonson, A. K. (2020) en Ecuador, y Castellón Sequeira, R. de J. (2019) en Nicaragua. En Perú Nieto Armas, J. G. y Sánchez Luna, L. M. (2022) y Hernández Guerrero, M. H. y Merino Vargas de Alcántara, E. P. (2021).

En la Tabla No 3 se evidencia que la percepción de la calidad de atención en la

fase preanalítica en la dimensión solicitud de exámenes de laboratorio obtuvo la calificación de “siempre”, con 66.9%. Por otro lado, en el aspecto de extracción o recepción de muestras, el 2.4% se calificó como “rara vez”. Respecto a atención del paciente en recepción, el 2.4% se calificó como “algunas veces”.

El análisis de la conexión entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que utilizan el servicio revela similitudes con investigaciones previas a nivel internacional y nacional. Se ha identificado un conjunto de estudiosos que han aportado suficiente información para comprender este fenómeno en las instituciones de salud. Destacan entre ellos Castellón Sequeira, R. de J. (2019) en Nicaragua, y Hernández Guerrero, M. H. y Merino Vargas de Alcántara, E. P. (2021) y Acosta Suclupe, J.T. (2022) en Perú.

En la Tabla N°4 se muestra que la dimensión más impactada es la capacidad de respuesta, con 81 pacientes muy satisfechos, representando el 63.8%, mientras que 5 pacientes poco satisfechos para un 3.9%. En cuanto a los elementos tangibles y seguridad, 79 pacientes están muy satisfechos, alcanzando el 62.3%, mientras que 4 y 5 pacientes están poco satisfechos, para un 3.1% y 3.9% respectivamente. En relación a la capacidad empatía, 78 pacientes están muy satisfechos, representando el 61.5%, y 4 pacientes están insatisfechos, equivalente al 3.1%. Respecto a la fiabilidad, se registran 76 pacientes muy satisfechos, alcanzando el 59.9%, y 6 pacientes poco satisfechos, para un 4.7%.

La fiabilidad es la dimensión más afectada, resaltando la importancia de abordar los aspectos relacionados con el factor humano. Al explorar la relación entre las variables estudiadas, se encuentran similitudes con los principales hallazgos de estudios anteriores. Autores como Chávez Lima, Y. E.; et. al. (2022) en Perú y Castellón Sequeira, R. de J. (2019) en Nicaragua, han contribuido significativamente al entendimiento de esta dinámica.

En la Tabla 5 se evidencia una significancia estadística de 0.000, lo cual indica que hay una asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, siendo esta última muy elevada. Además, se encontró una fuerte y significativa evidencia estadística (Rho de Spearman igual a 0.746) que confirma la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes que utilizan el laboratorio clínico Biolab Chiclayo. En resumen, se concluye que la calidad del

servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente.

Los resultados de esta investigación, junto con la comparación con estudios previos, proporcionan un sólido fundamento teórico; se destacan autores como Cobeña Andrade, X. A. y Rodríguez Pinargote, M. E. (2021) en Ecuador, y Chávez Lima, Y. E.; et. al. (2022) en Perú; quienes resaltan la importancia de establecer un sistema de mejora continua de la calidad de atención en las instituciones de salud, que incorpore la evaluación sistemática y oportuna de la satisfacción del paciente para garantizar altos niveles de satisfacción.

V. CONCLUSIONES

1. La calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente que acuden al laboratorio clínico Biolab Chiclayo. Se evidencia una significancia estadística de 0.000, lo cual indica que hay una asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Existe una fuerte y significativa evidencia estadística (Rho de Spearman igual a 0.746) que confirma la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Biolab Chiclayo.

2. La percepción de la calidad de atención en la fase preanalítica en la dimensión solicitud de exámenes de laboratorio obtuvo la calificación de “siempre”, con 66.9%. Por otro lado, en el aspecto de extracción o recepción de muestras, el 2.4% se calificó como “rara vez”. Respecto a atención del paciente en recepción, el 2.4% se calificó como “algunas veces”.

3. Respecto al nivel de satisfacción, la dimensión más impactada es la capacidad de respuesta, con 81 pacientes muy satisfechos, representando el 63.8%, mientras que 5 pacientes poco satisfechos para un 3.9%. En cuanto a los elementos tangibles y seguridad, 79 pacientes están muy satisfechos, alcanzando el 62.3%, mientras que 4 y 5 pacientes están poco satisfechos, para un 3.1% y 3.9% respectivamente. En relación a la capacidad empatía, 78 pacientes están muy satisfechos, representando el 61.5%, y 4 pacientes están insatisfechos, equivalente al 3.1%. La fiabilidad, registra 76 pacientes muy satisfechos, alcanzando el 59.9%, y 6 pacientes poco satisfechos, para un 4.7%.

4. La caracterización sociodemográfica confirma una predominancia en el grupo de edad de 41 a 50 años, con un total de 40 pacientes, lo que representa el 32% del total. Le sigue el grupo de edad de 51 a 60 años, con 36 pacientes, lo que equivale al 28%. Se evidencia una mayor presencia del sexo masculino, con 71 pacientes, que representa el 56.6%. Son residentes urbanos, con un total de 97, lo que representa el 76.4%. En cuanto a la ocupación de los pacientes atendidos, se

aprecia una predominancia de amas de casa, con 45 pacientes, lo que equivale al 35.4%. Les siguen los trabajadores independientes, con 40 pacientes, representando el 31.5%, mientras que los trabajadores dependientes son 24 pacientes, un 18.9%, y los estudiantes son 18 pacientes, un 14.2%.

VI. RECOMENDACIONES

A los líderes administrativos del laboratorio clínico Biolab Chiclayo se les sugiere seguir implementando nuevos sistemas de control de calidad que facilite la evaluación regular y organizada de la calidad del servicio proporcionado, teniendo en cuenta la opinión de los usuarios externos que utilizan el servicio de laboratorio clínico.

Se insta a los líderes de los laboratorios y hospitales a establecer un sistema de evaluación continua para monitorear la implementación del sistema de gestión de calidad, con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario que busca de mejor atención en la instalación de salud, con énfasis en el laboratorio clínico.

A los líderes del laboratorio clínico se les recomienda perfeccionar el sistema de gestión de calidad existente, basándose en los hallazgos obtenidos en este estudio, con un enfoque prioritario en mejorar la dimensión humana, dada su importancia en el ámbito de la atención médica y el bienestar de los pacientes.

A los directivos del laboratorio clínico, propiciar el desarrollo de espacios de capacitación e intercambio entre los trabajadores del servicio, de modo que expongan las mejores experiencias en el trabajo que se realiza, para prestar atención personalizada al personal joven que se incorpora con menos experiencia y contribuir de este modo a mejorar el servicio que se brinda a los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Arismendy, N M, Tangarife-Castaño, V J. (2016). Fase preanalítica: punto crítico en las pruebas de diagnóstico hematológico. [citado el 13 de junio de 2021]. Disponible en: <https://medicinaylaboratorio.com/index.php/myl/article/view/91>
2. Coronado Herrera, Y, Carballo Rivero, M. Abreu Correa, M. Garbosa Savón, K, Fariñas, O, García Herrera, A. (2021). Importancia de la fase preanalítica en el laboratorio clínico de la Atención Primaria de Salud. [citado el 13 de junio de 2021]. Disponible en: <http://www.remij.sld.cu/index.php/remij/article/view/89/188>
3. Organización Mundial de la Salud, (2019). La Investigación en Seguridad del Paciente. [Internet] EEUU: OMS; [Citado 14 julio de 2017]. Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/information_centre/documents/ps_research_brochure_es.pdf.
4. Organización Mundial de la Salud Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio (LQMS).2016. [citado el 13 de junio de 2021] Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252631/9789243548272spa.pdf?sequence=1>
5. Guevara L. (2023). Calidad de atención en la fase preanalítica y su relación con el desempeño profesional del personal del laboratorio clínico del Centro Salud Morro Solar-Jaén-2022. Tesis.
6. Castellón Sequeira, Rafael de Jesús (2019), "Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019", Tesis para optar al Título de Master en Administración en Salud,

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

7. Damian A. (2024). Nivel de satisfacción del paciente y la calidad del servicio de laboratorio clínico en el hospital provincial docente Belén. Lambayeque, 2023. Tesis.
8. Cobeña-Andrade, Xavier Alfredo y Rodríguez-Pinargote, Mayra Elisa (2021), “Análisis de la calidad de servicio y satisfacción al cliente durante el proceso de análisis de pruebas RT-PCR COVID19 en laboratorio clínico”, Artículo Científico, V6-N6 (nov-dec) 2021, pp. 521-534, Ecuador.
9. Balceca Villón, E. (2021). Identificación de los errores preanalíticos en los Laboratorios Clínicos. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Bioquímico Clínico. Carrera de Bioquímica Clínica. Quito: UCE. 82 p. 2021. [citado 1 de abril de 2022]; 12(2): [aprox. 8 p.]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22559>.
10. Chila Jhonson, Ana Karen (2020), “Nivel de satisfacción de los usuarios con solicitud de examen urgente en el laboratorio clínico del Centro de Salud Tipo B N° 1 de la ciudad de Esmeraldas”, Tesis Previo al grado académico de Licenciada en laboratorio clínico, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
11. Castellón Sequeira, Rafael de Jesús (2019), “Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019”, Tesis para optar al Título de Master en Administración en Salud, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
12. Chávez Cruz, Ana Lisseth y Molina Regalado, Jessica Lisette (2019), “Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014”, Tesis para Optar al Grado de Maestro en Gestión Hospitalaria, Universidad de El Salvador, El Salvador.
13. Díaz Arias, L E. (2020). Indicadores de calidad en la fase pre analítica de laboratorio relacionado con la satisfacción del usuario. Hospital

Viru.2019. 2020. [citado 1 de abril de 2022]; 12(2): [aprox. 8 p.].
Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37728/diaz_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Chávez Lima, Yoni Esmilda, Linares Huamán, Roxana Yanina y Surco Ayma, Yessica (2022), “Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de Terapia Física y Rehabilitación Cusco agosto-diciembre del 2021”, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica Especialidad en Terapia Física y Rehabilitación, Universidad Continental, Perú.
15. Nieto Armas, Joselyn Gianella y Sánchez Luna, Lizbeth Maricielo (2022), “Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022”, Tesis para obtener el título profesional de licenciada de enfermería, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
16. Hernández Guerrero, Mary Haydeé y Merino Vargas de Alcántara, Esther Patricia (2021), “Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec, Cajamarca – 2021”, Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad de Cajamarca, Perú.
17. Calderón Huamán, Alexandra Milagros (2023), “Nivel de satisfacción de los pacientes respecto al telemonitoreo en un hospital Essalud-Chiclayo, 2021”, Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería, Universidad Señor de Sipán, Perú.
18. Acosta Suclupe, José Tomas (2022), “Satisfacción y calidad de atención del usuario externo atendido en Laboratorio Clínico de un Hospital MINSA de Lambayeque”, Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo, Perú.

19. Macias YL. "Lineamientos y estándares de calidad según normativas ISO 15189, para la acreditación de los laboratorios clínicos: una actualización. Tesis de grado. Jipijapa: Universidad Estatal del Sur de Manabí, Repositorio Unesum.
20. Marzana Sanz I, Ibarz Escuer, Llopiz Diaz MA, Meseguer Barba N, Alsina Kirchner MJ. (2019). Recomendaciones para el diseño e implementación de un programa de aseguramiento de la calidad de la fase preanalítica. *Revista del Laboratorio Clínico*. 2019; 12(4).
21. Angel, J., Caicedo, O. y Lino, W. (2022). Prácticas y aseguramiento de la calidad en la fase preanalítica en un laboratorio clínico privado. *MQRInvestigar*, 6(3), 950-975. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.3.2022.950-975>
22. OMS. (2018). Calidad de la atención: seguridad del paciente. Informe de la Secretaría. Organización Mundial de la Salud., Consejo Ejecutivo.
23. Díaz Gálvez, Ronald Lenin (2023), "Plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología hospital regional", Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud, Universidad Señor de Sipán, Perú.
24. Guzmán Monteza, Kelly (2018). "Calidad de atención y productividad en el nivel laboratorio de análisis clínicos VIVILAB SAC, Chiclayo". Tesis para optar por el título de Administración. Universidad Señor de Sipán. Perú. 2018.
25. Machaca Mena, Giuliana Edith (2021). "Nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto de la Covid-19". Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas. Universidad Privada de Tacna. Perú. 2021.
26. Ganga Contreras, F., Ulloa, J., & Sánchez, M. (2021). Calidad percibida e impacto en el bienestar de usuarias en la unidad de parto de un hospital chileno. *Revista de Salud Pública*, 23 (4), 1-6. <https://doi.org/10.15446/rsap.v23n4.94556>

27. Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. 158.
28. Mucito Varela, Eduardo (2020). "Panorama de la seguridad del paciente en los laboratorios clínicos de México", Revista Conamed, Artículo de revisión Vol. 25 Núm. 1, 2020, pp 34-46 Folio: 078/2020, México, 2020.
29. Aiello A, Garman A, Morris B (2017). Satisfacción del paciente con la atención de enfermería: un análisis multinivel. J Qual Manag Health Care. [citado el 8 de noviembre del 2020] No.3:187-91.
30. Calderón, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018. Lima.
31. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
32. Murdifi Haming, A. Zulfikar Syaiful, Aditya Halim Perdana Kusuma Putra, & Imaduddin Murdifi. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. Journal of Distribution Science, 17(2), 25–31. <https://doi.org/10.15722/jds.17.2.201902.25>

ANEXO I. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicador | Escala | Instrumento |
|---|--|--|--|---|---------|---|
| Impacto de la Calidad en la fase preanalítica | Es la exactitud, fiabilidad, rapidez, confiabilidad y puntualidad de los resultados diagnóstico; cumplimiento de las medidas de bioseguridad y de los protocolos para la aplicación de los procedimientos clínicos en el laboratorio, respetando los estándares de calidad, en función de la satisfacción del cliente, manteniendo los costos y aprovechando al máximo las capacidades del personal. | Es el servicio confiable, rápido, exacto, confiable que se brinda en el laboratorio demostrando el cumplimiento de los estándares de calidad en la aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad y clínicos para la obtención y manipulación de las muestras biológicas. | <ul style="list-style-type: none"> - La solicitud de exámenes de laboratorio - La atención del paciente en recepción - Obtención o entrega de muestras de pacientes | <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Rara vez - Algunas veces - Casi siempre - Siempre | Ordinal | Cuestionario para la calidad de la fase preanalítica |
| Satisfacción del usuario externo. | Percepción del cliente o usuario sobre la atención recibida en comparación con la atención esperada. | Murdifin et al. (2019) señala que un modelo para evaluar la calidad de los servicios es el, SERVQUAL, el cual está basado en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. | <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> - Muy insatisfecho - Insatisfecho - Satisfecho - Muy satisfecho | Ordinal | Cuestionario de Satisfacción del usuario externo adaptado a Laboratorio Clínico del modelo SERVQUAL |

ANEXO II. CUESTIONARIO.

Impacto de la calidad de la fase pre analítica en la satisfacción del usuario atendido en Laboratorio Biolab Chiclayo 2024

Variable: calidad de la fase pre analítica

| Dimensión: en cuanto a la Solicitud de exámenes de laboratorio | NUNCA | RARA VEZ | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|--|-------|----------|---------------|--------------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Recibe indicaciones médicas adecuadas para realizar las pruebas de laboratorio? | | | | | |
| 2. ¿La solicitud de exámenes contaba con todas las pruebas necesarias? | | | | | |
| 3. ¿Los exámenes solicitados estaban claros y sin confusión? | | | | | |
| 4. ¿La solicitud de exámenes contaba con los datos personales necesarios tales como nombre completo, edad, sexo, procedencia, número de identidad? | | | | | |
| 5. ¿La solicitud de exámenes registra el médico tratante o servicio médico al que asistió? | | | | | |
| Dimensión: en cuanto a la atención del paciente en recepción | NUNCA | RARA VEZ | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ¿Las instrucciones orales previas a la toma de la muestra por parte del personal del laboratorio fueron claras y precisas? | | | | | |
| 7. ¿Las instrucciones previas a la toma de la muestra fueron entregadas de manera escrita por parte del personal de laboratorio? | | | | | |
| 8. ¿Recibió instrucciones orales y escritas en cuanto a la recolección e identificación de muestras como orina o heces? | | | | | |
| 9. ¿Obtuvo del laboratorio instrucciones orales y escritas en cuanto a muestras especiales como orina de 24 horas, estudios de fertilidad (espermatograma), estudios bacterianos (cultivos)? | | | | | |
| Dimensión: Con Respecto a la Extracción o Recepción de Muestras | NUNCA | RARA VEZ | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ¿Recibió un trato amable por parte del personal encargado en la recepción y toma de muestra? | | | | | |
| 11. ¿El personal encargado de la recepción y toma de muestra realizó preguntas tales como horas de ayuno previas a la toma de la muestra? | | | | | |
| 12. ¿El personal encargado de la recepción y toma de muestra realizó preguntas tales como tratamientos médicos recibidos en días previos o que toma de forma continua y permanente? | | | | | |
| 13. ¿El personal encargado identificó su muestra al momento recibirla o en caso de extracción sanguínea previo a la toma de la misma? | | | | | |
| 14. ¿El personal técnico al momento de la toma de la muestra se desempeñó de manera eficiente y segura? | | | | | |
| 15. ¿El personal técnico encargado de la toma de la muestra usa implementos de seguridad tales como guantes y bata de laboratorio? | | | | | |
| 16. ¿En términos generales, el servicio percibido por Ud. sobre el laboratorio es satisfactorio? | | | | | |

Impacto de la calidad de la fase pre analítica en la satisfacción del usuario atendido en Laboratorio Biolab Chiclayo 2024

| | | | | | |
|--|--|----------|----------|----------|----------|
| Edad: ____ Sexo: F () M () | | | | | |
| Zona de procedencia: Urbana () Urbana – Marginal () Rural () | | | | | |
| Ocupación: Ama de casa () Estudiante () Independiente () Comerciante () | | | | | |
| Condición del usuario: Primera vez () Continuador () | | | | | |
| Tipo de seguro: SIS () SOAT () Otro: _____ Ninguno () | | | | | |
| Instrucciones: Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y conteste colocando un aspa (x) en el cuadro de la opción que refleje su mejor opinión. | | | | | |
| 1 (Muy insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Satisfecho) y 4 (Muy satisfecho) | | | | | |
| | ITEMS – SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Fiabilidad | 1. El personal de informes en el laboratorio lo orienta y explica de manera clara. | | | | |
| | 2. El profesional de salud atiende en el horario programado. | | | | |
| | 3. La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada | | | | |
| | 4. Su historia clínica se encontró disponible para su atención. | | | | |
| | 5. Encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad. | | | | |
| Capacidad de respuesta | 6. La atención del módulo de recepción del laboratorio es rápida. | | | | |
| | 7. La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida. | | | | |
| | 8. La atención en el módulo de entrega de resultados es oportuna. | | | | |
| Seguridad | 9. Durante la atención se respetó su privacidad. | | | | |
| | 10.El personal de laboratorio realizó el procedimiento completo | | | | |
| | 11.El personal que lo atendió, le inspiró confianza | | | | |
| Empatía | 12.El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia. | | | | |
| | 13.El personal de laboratorio muestra interés en atenderle de la mejor manera | | | | |
| Aspectos tangibles | 14.Los letreros del laboratorio orientan bien a los pacientes. | | | | |
| | 15.Contó con personal para informar y orientar a los usuarios. | | | | |
| | 16.El laboratorio cuenta con materiales necesarios para su atención | | | | |
| | 17.Los ambientes del laboratorio se encuentran limpios. | | | | |