

Document Information

Analyzed document	Tesis Final - Yeny Margot Requiz Capcha.pdf (D134788531)
Submitted	2022-04-27T13:40:00.0000000
Submitted by	Juan Palomino Ochoa
Submitter email	juan_palomino@unu.edu.pe
Similarity	0%
Analysis address	juan_palomino.unu@analysis.arkund.com

Sources included in the report

Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA TESIS “FACTORES ASOCIADOS A LA BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE LABORATORIO DEL MICRO RED 9 DE OCTUBRE SEGÚN LA NORMA TÉCNICA N° 072-2008 MINSA, DURANTE EL PERIODO ENERO-MARZO DEL 2020” PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA TESIS: YENY MARGOT REQUIZ CAPCHA PUCALLPA – PERÚ 2021

ii DEDICATORIA A mi familia que fue un soporte en mi vida academica A Dios nuestro hacedor

iii AGRADECIMIENTO A Dios nuestro hacedor A mi asesor

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

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

vi INTRODUCCIÓN El propósito de la investigación sobre los factores asociados a la baja calidad de atención contribuye y percepción adversa por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020; básicamente esta en los servicios de laboratorio, que tiene carencias para realizar diversos análisis, por factores de falta de equipamiento, insumos, instrumentos, que conlleva una percepción adversa de los servicios que brinda. La investigación los factores asociados a la baja calidad de atención contribuye y percepción adversa por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero- marzo del 2020, tiene la siguiente estructura: Capítulo I: Descripción de la realidad problemática respecto a los factores asociados a la baja calidad de atención contribuye y percepción adversa por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072- 2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020, problemas, objetivos, hipótesis, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones que presentan el estudio. Capítulo II: El Marco Teórico de la investigación en el que se presentan investigaciones relacionadas a nivel internacional y nacional, asimismo, las bases teóricas que

vii sostienen la investigación en función a las variables de estudio, definiciones conceptuales. Capítulo III: La metodología de

la investigación.

Capítulo IV: Resultados de

la investigación.

Capítulo V: Discusión de resultados.

Conclusiones Sugerencias

viii	ÍNDICE DEDICATORIA	ii	AGRADECIMIENTO
 iii		RESUMEN
 iv		ABSTRAC
 v		INTRODUCCIÓN
 vi		ÍNDICE
 viii		ÍNDICE DE TABLAS
 xi		ÍNDICE DE FIGURAS
 xii		CAPÍTULO
I	12	1.
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN		12	1.1.
DESCRIPCIÓN			
DEL PROBLEMA		12	1.2.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14	1.2.1.	PROBLEMA GENERAL
.....	14	1.2.2.	PROBLEMAS ESPECÍFICOS
			14 1.3.
OBJETIVO GENERAL			
Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15	1.3.1.	
OBJETIVO GENERAL	15	1.3.2.	OBJETIVO ESPECIFICO
.....	15	1.4.	HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE
HIPÓTESIS	15	1.4.1	HIPÓTESIS GENERAL
			16 1.4.2
HIPÓTESIS ESPECIFICAS	16	1.5	VARIABLES
.....	16	1.6	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....
17	1.7	VIABILIDAD	18
ix	1.8	LIMITACIONES	18
			CAPITULO II
			19
			2. MARCO TEÓRICO
			19
			2.1. ANTECEDENTES
			19
			2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES
			19
			2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES
			21
			2.2. BASES TEÓRICAS
			31
			2.3. DEFINICIONES
			35
			CAPITULO III
			36
			3. MARCO METODOLÓGICO
			36
			3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN
			37
			3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN
			37
			3.3.
			POBLACIÓN Y MUESTRA
			37
			3.3.1. POBLACIÓN
			38
			3.3.2. MUESTRA
			38
			3.4.
			OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
			38
			3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
			38
			3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS
			39
			CAPÍTULO IV
			40
			4. RESULTADOS
			40
			CAPÍTULO
			40
V.....		84	5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS
			j
Error! Marcador no definido.	CONCLUSIONES	86	

x SUGERENCIAS 87 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
 88

xi ÍNDICE DE TABLAS Tabla 1

Insumos y reactivos – I..... Tabla 2 Insumos y reactivos –
 I..... Tabla 3 Insumos y
 reactivos – I..... Tabla 4 Recursos humanos –
 I..... Tabla 5 Recursos humanos – I..... Tabla 6
 Recursos humanos – I..... Tabla 7 Infraestructura –
 I..... Tabla 8 Infraestructura – I.....
 Tabla 9 Infraestructura – I..... Tabla 10 Hemograma y glucosa –
 I..... Tabla 11 Hemograma y glucosa – I..... Tabla 12
 Hemograma y glucosa – I..... Tabla 13 Examen clínico de esputo –
 I..... Tabla 14 Examen clínico de esputo – I..... Tabla 15
 Examen clínico de esputo – I..... Tabla 16 Examen completo de orina –
 I..... Tabla 17 Examen completo de orina – I..... Tabla 18
 Examen completo de orina – I.....

xii ÍNDICE DE FIGURAS Figura 1 Insumos y reactivos – I..... Figura 2 Insumos y
 reactivos – I..... Figura 3 Insumos y reactivos –
 I..... Figura 4 Recursos humanos – I..... Figura
 5 Recursos humanos – I..... Figura 6 Recursos humanos –
 I..... Figura 7 Infraestructura – I..... Figura
 8 Infraestructura – I..... Figura 9 Infraestructura –
 I..... Figura 10 Hemograma y glucosa – I.....
 Figura 11 Hemograma y glucosa – I..... Figura 12 Hemograma y glucosa –
 I..... Figura 13 Examen clínico de esputo – I..... Figura 14
 Examen clínico de esputo – I..... Figura 15 Examen clínico de esputo –
 I..... Figura 16 Examen completo de orina – I..... Figura 17
 Examen completo de orina – I..... Figura 18 Examen completo de orina –
 I.....

12 CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA La calidad de atención es uno de los factores fundamentales en toda organización pública o privada, por ello es que se hacen esfuerzos de que la atención a los usuarios de los servicios públicos sea óptima, manteniendo una percepción positiva de los usuarios, en ese contexto a nivel mundial la preocupación de los servicios de salud busca cumplir ciertos estándares de calidad a fin de que los servicios de salud sean acompañados por la calidad en los servicios. Desde la perspectiva de la atención en los servicios de salud en la esfera pública en el contexto de América Latina se viene implementando de manera constante la mejora en la calidad de los servicios, con características de oportunidad que satisfaga las necesidades de los múltiples usuarios por diferentes problemas en la salud, que asisten a los centros de salud en los diferentes países garantizando la calidad y confiabilidad en la atención, dando confianza y seguridad por la calidad de los servicios médicos, laboratorios y equipamiento. La atención en los hospitales, centros de salud y postas en el país, tiene una serie de arista por la complejidad que presentan los centros de atención, donde existen diferentes carencias en cuanto a los recursos humanos, tecnológicos y equipamiento, donde el desface de dotación de equipos como en el caso de laboratorios no cuentan con lo prioritario para efectuar un análisis en laboratorios precarios que no contribuyen para

13 desarrollar las pruebas complementarias que son parte fundamental de un diagnóstico, si bien existen reglamentos a nivel del sector como una herramienta principal para los distintos establecimientos de salud, que tienen como finalidad de garantizar la calidad y confiabilidad del laboratorio y de sus muestras. En ese sentido la Norma Técnica de Salud NTS_072 MINSA son normas que establecen su aplicabilidad en los laboratorios de todo el centro de salud pública en el que evidencien la capacidad y la calidad de generar resultados concretos y seguros a fin de que puedan ser empleadas por los médicos para el tratamiento de los pacientes, por tanto, resulta importante su implementación y aplicación en todos los laboratorios sean estas públicas y privadas. Las causas de la percepción de la baja calidad de los servicios de laboratorio en la Micro red 9 de octubre están asociadas a la falta de políticas públicas de salud, falta de equipamiento de laboratorios con tecnología, la falta de dotación de insumos, falta de ambientes para el funcionamiento de laboratorio, falta de recursos presupuestales que no se incrementan, manteniendo de manera fija cada ejercicio fiscal,

desconocimiento de la Normas Técnica N° 072-2008 MINSA, lo que inciden de manera significativa en la baja percepción de los usuarios de la Micro red 9 de octubre en la ciudad de Pucallpa. Las consecuencias es la falta de equipos, soportes tecnológicos, recursos humanos que no coadyuvan en una prestación de servicio de calidad generando una percepción negativa de los usuarios respecto a los

14 servicios que presta el laboratorio en la Micro red 9 de octubre, lo que no da confianza y seguridad, garantizando la la calidad tal como se desprende de la Normas Técnica de Salud. Por otro lado, en la actualidad no se pueden realizar la totalidad de requerimientos que necesitan los usuarios en los laboratorios clínicos, el cual es una debilidad en la calidad de los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre, que pone en riesgo al no poder realizar el diagnostico de manera oportuna y en su integridad requerida por los usuarios. 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 1.2.1. PROBLEMA GENERAL ¿Cuáles son los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020? 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS - ¿Cómo la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre? - ¿Cómo la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre?

15 - ¿Cómo la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre? 1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1.3.1. OBJETIVO GENERAL Analizar los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020. 1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO - Analizar en qué medida la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre. - Establecer en qué medida la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre. - Analizar en qué medida la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre. 1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

16 1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL Existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020. 1.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS - La falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre. - La falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre. - La falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre. 1.5 VARIABLES Variable principal Baja calidad de atención Dimensiones: - Insumos y reactivos - Recursos humanos calificados

17 - Infraestructura Variable Secundaria Servicios de laboratorio Dimensiones: - Hemograma y glucosa - Prueba de esputo - Examen completo de orina 1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA La investigación está justificada porque analiza los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072- 2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020; de allí desde la óptica teórica el análisis de la falta de reactivos e insumos genera una percepción negativa de los usuarios de los laboratorios, considerando que esta responde a la falta de competencia profesional de los recursos humanos en la Micro Red de 9 de octubre, por otro lado la falta de recursos humanos suficientes no contribuye en la calidad de los servicios que brinda a los usuarios el laboratorio, asimismo, la falta de una adecuada infraestructura no coadyuva en la eficiencia por ende se percibe una baja calidad en la atención de los servicios de salud en general. Desde la óptica metodológica la investigación sobre la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020 está plenamente justificada porque

18 adopta el método deductivo, de enfoque cuantitativo y que amplía y profundiza las teorías existentes sobre la calidad de los servicios percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, de diseño no experimental. 1.7 VIABILIDAD La viabilidad del estudio sobre la baja calidad de los servicios percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa es factible para su desarrollo. 1.8 LIMITACIONES No existe limitación alguna sobre la baja calidad de

los servicios percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa.

19 CAPITULO II 2. MARCO TEÓRICO 2.1. ANTECEDENTES 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES Tesis, (Morales González, 2017) ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO DE BAJA COMPLEJIDAD CARLOS TANDAZO PARA ELABORACION DE ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION BASADAS EN LA CALIDAD PERCIBIDA. El presente trabajo de investigación consiste en la descripción y el análisis de la percepción de calidad que tiene los clientes del laboratorio clínico de baja complejidad CATALAB, ubicado la ciudad de Guayaquil. La problemática surgió de la falta de conocimiento que el laboratorio clínico posee acerca de la percepción que tienen los clientes hacia su servicio, lo que no permite que el negocio pueda realizar mejoras en el proceso del servicio, acarreando su poca afluencia y baja en las ganancias. Este análisis ayuda al laboratorio clínico CATALAB a conocer la percepción de sus clientes para la creación de estrategias que permitan su retención a través de la mejora de la calidad del servicio. Para lograrlo primero se detallaron los clientes que han adquirido el servicio durante un periodo de seis meses mediante la creación de la cartera. Seguido a esto se procedió a realizar una investigación cuantitativa agregando información basadas en investigaciones previas sobre

20 la percepción de calidad utilizando las dimensiones que la componen que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta investigación es de tipo descriptivo debido a que la investigación se limita a medir las dimensiones de la calidad en los clientes del laboratorio para determinar la percepción que tienen y posteriormente realizar el análisis de los datos y obtener una descripción. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la realización de encuestas autoadministradas a los clientes del laboratorio. El trabajo de investigación concluyó en las dimensiones con baja percepción en la calidad del servicio fueron elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta. Se recomendaron estrategias de fidelización basadas en la calidad percibida para el mejoramiento de la percepción de estas dimensiones como el marketing olfativo, la creación de un flujograma y la toma de muestra a domicilio. Tesis, (Lasiniquiza Laica & Morales Morocho, 2020) Calidad de servicio percibida por los usuarios del área de consulta externa del Hospital Provincial General de Latacunga. La Calidad de Servicio en la actualidad toma un rol importante en las organizaciones públicas y privadas garantizando la plena satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos para lograr cumplir sus expectativas y sus necesidades. La presente investigación consiste en la Calidad de Servicio, con el Objetivo Principal, Evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio

21 percibida por los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga. Se empleó la metodología descriptiva y como herramienta se aplicó el instrumento de medición SERVQUAL de los autores (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2014), considerando (22) ítems de expectativas y (22) ítems de percepciones con una escala de Likert del 1 a 7. El Instrumento valoró 5 dimensiones: Primera Fiabilidad, Segunda, Capacidad de Respuesta, Tercera Seguridad, Cuarta Empatía y Quinta Aspectos Tangibles. Se aplicó el cuestionario de forma presencial a los 365 usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Provincial General de Latacunga. Del análisis de datos realizados, se identificó que en las cinco dimensiones que tiene la encuesta de SERVQUAL, los usuarios perciben como Aceptable el Nivel de Satisfacción, llegando a un porcentaje del 70,94%, demostrando que la Calidad de Servicio que reciben es alto y cumplen con sus necesidades. 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES Tesis, (Podestá Gavilano & Maceda Kuljich, 2018) Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. Objetivo: Determinar la relación entre calidad percibida del servicio y la cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital nivel II en el distrito de Vitarte de la ciudad de Lima. Materiales y métodos: Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional prospectivo, no experimental. Se entrevistó a 124

22 médicos del Hospital II EsSalud Vitarte de la ciudad de Lima entre los meses de marzo y abril del año 2017. El análisis descriptivo se realizó mediante distribución de frecuencias. Para el análisis bivariado se usó el coeficiente tau (τ) de Kendall, y se consideró $p > 0.01$ para diferencias significativas. Resultados: Se encontró una relación positiva entre la calidad percibida y la cultura de seguridad en salud en los médicos. Conclusiones: La calidad del servicio se relaciona significativamente con la cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima 2017. Tesis, (Vilca Coila, 2020) CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD DE LOS OLIVOS 2019. Es un estudio Observacional descriptiva de correlación, porque los investigadores no intervienen manipulando el fenómeno, solo observan, describen correlacionan y miden las variables en juego. Es un estudio de corte transversal y prospectivo, tipo Encuesta porque las variables se miden en un solo momento y de inmediato se procede a su descripción y análisis. Tiene como muestra de estudio los usuarios que requieran la atención del Laboratorio del C.S. Los Olivos en el lapso del II Semestre del 2019. La técnica que se usó para recolectar los datos fue la encuesta, y como instrumento se utilizara el cuestionario, aplicada bajo el modelo SERVQUAL modificado. En este estudio se enfocaran los criterios de calidad de servicio percibidos por el usuario, que se describen

23 en el Marco Teórico. Los resultados obtenidos muestran que de los 22 ítems analizados 20 resultaron negativos y que la principal brecha se encuentra la característica relacionadas a la capacidad de transmitir confianza a los usuarios en el momento que sucede el encuentro con el personal de servicio. Asimismo, el usuario al hacer uso de nuestro servicio tiene primera preocupación a la seguridad, seguido de la capacidad de respuesta, la empatía y fiabilidad. La dimensión de tangibles fue considerada la de menor importancia el índice global de calidad de servicio que se encontró tanto en la versión original y la versión ponderada es -0.36 y -8.86 respectivamente, lo cual nos dice que debemos mejorar en todas las dimensiones de la calidad de servicio. Sin embargo, el valor negativo obtenido se encuentra muy cercano al cero (índice global de calidad de -0.36) y a medida que este indicador se aproxime a cero (comenzando de un valor negativo), puede entenderse que la percepción de un servicio se va aproximando a las expectativas que el usuario tiene. En forma general, la UPS Patología clínica no pasa las pruebas de calidad necesarias desde el punto de vista de los pacientes encuestados. Tesis, (Barturen Sarango, 2019) Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017. La calidad de servicio es el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios o consumidores. Un estudio realizado en el 2016 por la Unidad de

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

25 Tesis, (Ruíz Ballon, 2020) Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, setiembre 2018. Actualmente las instituciones de salud deben contar con altos niveles de calidad de servicio que conduzcan a lograr la satisfacción de los usuarios externos. La satisfacción con la calidad de atención en el laboratorio de análisis clínicos es un factor que puede ser influido por diversas características del servicio. Objetivos: Determinar las características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en el Laboratorio de Análisis Clínicos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, durante setiembre de 2018. Materiales y Métodos: La población estuvo conformada por los usuarios externos que acuden en forma mensual al Laboratorio, de los cuales se eligió una muestra representativa conformada por 119 personas que cumplieron los criterios de inclusión. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, transversal y prospectivo. Procedimientos: Luego de que se explicó a los usuarios externos el propósito del estudio y que aceptaron participar, se les entrevistó con el instrumento de recolección de datos, que fue aplicado de forma individual empleando como técnica la encuesta y como instrumento la Encuesta de Satisfacción conformada por dos formularios, el

26 primero para evaluar las características personales del usuario, del personal de laboratorio y las del laboratorio. El segundo formulario fue para evaluar la satisfacción con la calidad de atención. Resultados: entre las características generales de los usuarios del Laboratorio destaca la edad promedio de 46,91 años. El sexo femenino fue el más representativo con 57,14 %. Los niveles de instrucción más frecuentes fueron el superior con 48,74 % y secundaria con 39,50 %. La satisfacción con la calidad de atención percibida por los usuarios externos fue buena en 76,47 % mientras que las características del usuario, del personal y del laboratorio asociadas a la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en el Laboratorio fueron: la cordialidad del personal, la información necesaria recibida, la comunicación comprensible y clara, la comodidad tanto en la sala de espera como en la sala de toma de muestras y la limpieza, ventilación e iluminación adecuadas; respectivamente Tesis, (Quispe Huaje, 2018) Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio en Usuarios Externos. Hospital de Apoyo de Lircay-Huancavelica. 2018. El estudio desarrollado tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externos. Hospital de apoyo de Lircay 2018. La población estuvo conformada por los usuarios externos que acudieron al Servicio de Laboratorio del Hospital de Lircay. La muestra lo conformaron 50 usuarios externos que acudieron al

27 Servicio de Laboratorio del Hospital de Lircay, el tipo de muestreo fue no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento empleado fue cuestionario tipo Likert respecto a la calidad de atención. Resultados y conclusiones: el 60% de los usuarios que acuden al servicio de laboratorio del Hospital de Lircay calificaron como excelente la calidad de atención; el 44.5% calificaron como excelente la dimensión de elementos tangibles; el 46,75% de los usuarios calificaron como excelente la dimensión de fiabilidad; el 54.86% de usuarios externos calificaron de excelente la dimensión de capacidad de respuesta; el 53.6% de usuarios calificaron como excelente la calidad de atención según dimensión seguridad y el 47.6% de los usuarios opinaron como excelente la dimensión calidez o empatía. Se concluye que la calidad de atención que reciben los usuarios externos que acuden al laboratorio del Hospital de Lircay es excelente. Tesis, (Gutierrez Salazar, 2021) Derechos del paciente y calidad de servicio percibido por el usuario externo de un centro de salud en Chincheros, 2021. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los derechos del paciente y la calidad de servicio percibido por el usuario externo de un centro de salud en Chincheros, 2021. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, el diseño seleccionado fue el no experimental, correlacional no causal, de corte transversal. La técnica establecida para el recojo de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron un cuestionario

28 sobre derechos del paciente basado en la ley N° 29414 y un cuestionario para calidad de servicio (SERVPERF), los cuales fueron aplicados a una muestra de 100 pacientes seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Los resultados demuestran que el 96% de los pacientes percibieron poco cumplimiento de sus derechos y el 79% de los pacientes percibieron un nivel regular de la calidad de servicio. Al realizar la contrastación de hipótesis se comprueba que de acuerdo a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman ($r = 0.563$; $p = .000$) existe una relación directa y alta entre los derechos del paciente y la calidad de servicio percibido por el usuario externo. Tesis, (Florez Mostacero, 2019) Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital Jos@ Hern@jn Soto Cadenillas -Chota 2019. La presente investigación se realizó con el objetivo de establecer cómo los procesos administrativos inciden en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital Jos@ Hern@jn Soto Cadenillas -Chota 2019. Fue una investigación no experimental de corte Transversal, de diseño correlacional. La muestra estuvo representada por 140 pacientes que acudieron al Hospital Jos@ Hern@jn Soto Cadenillas. Entre los resultados se tiene que, el 49,3% de los pacientes entrevistados manifestaron estar en desacuerdo con la ejecución de los procesos administrativos del hospital. El 12,1% de los pacientes

29 entrevistados manifestaron estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo, con la calidad de atención del hospital, mientras que el 80,0% expreso estar indiferente. Por tratarse de valores ordinales se calculó la correlación de Spearman, apreciándose baja incidencia de los procesos administrativos en la calidad del servicio percibida por los pacientes del hospital, por haberse encontrado una correlación baja entre estas variables, en el que se puede notar una correlación ordinal de Spearman de 0,38. Asimismo, se encontró una correlación positiva entre la planificación administrativa (Rho de Spearman = 0,25), la organización administrativa (Rho de Spearman = 0,33), la dirección administrativa (Rho de Spearman = 0,39), y la calidad de servicio observada por los pacientes del Hospital Jos@ Hern@jn Soto Tesis, (Gambini Dueñas, 2020)

Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco – 2019.

El

propósito del presente trabajo fue contribuir a mejorar la "Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco - 2019", el objetivo fue determinar la "Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco - 2019". Metodología El método que se utilizará para este estudio será cuantitativo de diseño comparativo no experimental, descriptivo

30 correlacional, transversal, población 100 usuarios del servicio de neonatología y pediatría. Resultados, en cuanto a los resultados obtenidos se pudo observar que En cuanto a la atención de calidad en el servicio de neonatología el 81% del total (100%) la atención de calidad es alta, el 9% del total (100%) la calidad de atención es media y el 10% la calidad de atención es baja sin embargo en el servicio de pediatría se pudo observar en cuanto la atención de calidad el 29% del total (100%) la atención de calidad es alta, el 31% del total (100%) la calidad de atención es media y el 42% la calidad de atención es baja. En Conclusión, hay una mejor atención de calidad en el servicio de neonatología con un rotundo 81 % a diferencia del servicio de pediatría que solo tiene un 29%.

Tesis, (Tapia Villalba, 2020) Gestión directiva y calidad de atención percibidas por usuarios con enfermedades no transmisible del Centro de Salud Montalvo, Ecuador, 2020. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación del nivel

de gestión directiva y el nivel de calidad de atención percibidas por usuarios con enfermedades no transmisibles del Centro de Salud Montalvo, Ecuador, 2020. Metodológicamente, el estudio fue de tipo básico, cualitativo y transversal, con un diseño descriptivo correlacional; contó con una población de 540 pacientes y una muestra probabilística de 91 usuarios con enfermedades no transmisibles que reciben atención ambulatoria en el centro de salud Montalvo y que fueron elegidos de manera probabilística, con una confiabilidad de 95%; a ellos se

31 les aplicó dos cuestionarios, elaborados por el investigador y sometidos previamente a confiabilidad por el Alfa de Cronbach y validación por juicio de expertos. Con los resultados obtenidos se pudo demostrar que existió una relación positiva entre el nivel de gestión directiva y el nivel de calidad de atención percibidas por usuarios con enfermedades no transmisibles del Centro de Salud Montalvo, Ecuador, 2020, lo que se corroboró con la aplicación de la prueba "rho" de Spearman cuyo coeficiente alcanzó 0,721 y una diferencia significancia ($p > 0,01$). 2.2. BASES TEÓRICAS 2.2.1. BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN Concepto: Según (Ramos Dominguez, 2011) señala que: "Las particularidades de la atención de salud deben ser comprendidas por los trabajadores del sector. Se debe tener presente que para medir calidad es necesario conocer las expectativas de las personas a quienes brindamos nuestros servicios. Cualquier institución para poder cumplir su misión, debe orientarse hacia la satisfacción de los requisitos de los beneficiarios de sus servicios, llámense estos: pacientes, usuarios o clientes (internos y externos) y, además cumplir con los reglamentos, normas o de sistema mediante la evaluación continua e integral de los resultados y del proceso de atención; para alcanzar la excelencia es necesario transitar por el control de calidad". (p.8).

32 Con relación a la definición de la calidad (Ramos Dominguez, 2011) señala que: "Existe buena calidad en la atención de salud cuando los resultados, producto o efectos del proceso de atención de salud satisfacen los requisitos y seguridad del paciente, las expectativas de los profesionales, los trabajadores, la institución y el sistema". (p.47). Ética médica y bioética: Respecto a la ética médica (Ramos Dominguez, 2011) señala que: "La ética enseña que la razón para actuar los que brindan los servicios de salud es el "paciente", o cliente externo para otros para lograr su satisfacción y cumplir sus expectativas y su seguridad. Por tanto, los servicios deben ser de alta calidad, lo más solidario y humano posible, así como respetar el derecho de información, la inseguridad de las personas que los reciben, siempre que no interfiera con la moral del profesional o de otras personas". (p.21). Según (Brea & Gonzáles, 2006), señala que han sometido a examen el orden causal de la relación, poniendo de manifiesto que, de las dos relaciones recíprocas posibles, la única significativa es la que propone a la calidad como un antecedente de la satisfacción. (p.172). Según (Vargas, 2020) señala que en la actualidad las organizaciones difunden y promocionan la gran importancia del usuario al momento de brindar un servicio, sin embargo, no se reconoce a cabalidad si se realiza correctamente lo normado y/o

33 establecido; en donde se perciba que el usuario realmente está satisfecho y alcanzó sus expectativas durante el servicio". (p.1). Según, (Claderón, 2018) señala que para que las instituciones de salud garanticen la efectividad y eficiencia en la prestación de servicios, primero deben conocer la percepción de satisfacción de los pacientes. Para ello, es necesario la evaluación y supervisión de los parámetros de calidad y satisfacción, como la infraestructura, equipos, insumos, procesos y recursos humanos. 2.2.2. SERVICIOS DE LABORATORIO Según (Prosalud, 2019) señala que: "Los laboratorios clínicos son un eslabón de gran importancia en la preservación de la salud colectiva. El laboratorio clínico es el lugar donde los técnicos y profesionales en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades". También se conoce como laboratorio de patología clínica, y utiliza las metodologías de diversas disciplinas como la bioquímica- también llamada química clínica - hematología, inmunología y microbiología. Según (Centro de Estudios y Sevicios en Salud, 2020) señala que: Un laboratorio es un lugar que se encuentra equipado con los medios necesarios para llevar a cabo experimentos, investigaciones o trabajos de carácter científico o técnico. En estos espacios, las

34 condiciones ambientales se encuentran controladas y normalizadas para evitar que se produzcan influencias extrañas a las previstas que alteren las mediciones y para permitir que las pruebas sean repetibles. Entre las condiciones que un laboratorio intenta controlar y normalizar, se encuentran la presión atmosférica (para evitar el ingreso o egreso de aire contaminado), la humedad (la intención es reducirla al mínimo para evitar la oxidación de los instrumentos) y el nivel de vibraciones (para impedir que se alteren las mediciones). Según (Organización Panamericana de la Salud, 2020) señala que: Una de las misiones del equipo de Tecnologías en Salud para la Calidad de la Atención de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) es cooperar técnicamente con las instituciones nacionales de salud pública, agencias reguladoras y los laboratorios nacionales de referencia en salud pública de la Región para el mejoramiento continuo de los servicios de laboratorio en el diagnóstico clínico y la vigilancia epidemiológica y, así, contribuir a la reducción de la morbi-mortalidad y al cuidado óptimo de los pacientes en Latino América y el Caribe. La cooperación técnica en el tema de Laboratorio es guiada por los mandatos de la Asamblea Mundial de la Salud a través de las Resoluciones WHA58.29 de

2005, Fortalecimiento de la bioseguridad en los laboratorios, WHA59.2 de 2006, Reglamento Sanitario Internacional, 2005 y de los cuerpos directivos de OPS,

35 resumidos en las resoluciones CE 124.R13 de 1999, Prevención y Control de las Enfermedades Emergentes y Reemergentes en las Américas y CE 126/18 de 2000, La Salud Pública en las Américas. 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES 2.3.1. Atención clínica Es el diagnóstico o tratamiento de enfermedades que requieren los usuarios mediante prescripción médica, que deben ser confiables y seguros por el área de laboratorio. 2.3.2. Calidad de servicio clínico El servicio que brinda el área de laboratorio debe contener garantías y seguridad en las muestras que recogen para su adecuado tratamiento y diagnóstico. 2.3.3. Examen clínico Es el requerimiento de ciertos análisis para un adecuado diagnóstico, basado en un conjunto de métodos que recopila datos mediante la historia clínica, examen físico y complementario. 2.3.4. Gestión de calidad Es la forma de administrar los servicios que se brindan a los usuarios en los laboratorios, garantizando de manera oportuna su análisis clínico. 2.3.5. Laboratorio Ámbito donde profesionales expertos efectúan un diagnóstico clínico mediante el análisis de las pruebas por diferentes requerimientos mediante una prescripción médica.

36 CAPITULO III 3. MARCO METODOLÓGICO 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN La investigación respecto a los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020, que busca ampliar y profundizar las teorías y conocimientos existentes sobre las variables de estudio es básica teórica, analítica porque busca identificar los factores que generan alteración en la calidad y confiabilidad de los resultados de laboratorio de la Micro red de Salud 9 de octubre durante el periodo. Según (Palomino Ochoa & et al., 2021) señala que: "La investigación básica tiene un proceso lógico no es de aplicación inmediata". (p.15). De alcance o nivel descriptivo respecto a los hechos, fenómenos, normas sobre la calidad de servicio en laboratorios. Al respecto (Gay, 1966) señala que: "La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos". El enfoque de la investigación con relación a los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-

37 2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020, es cuantitativa, por ser una investigación medible y objetiva. 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN El diseño de investigación de acuerdo al tipo y nivel de investigación respecto a los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero- marzo del 2020 es no experimental transversal. Esquema de la investigación: Calidad de atención Servicios de laboratorio DATOS DE

LA ECUACIÓN

Margen: 10% Nivel de confianza: 90% Población: 2214 Tamaño de muestra: 66 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 3.3.1. POBLACIÓN

38

La población

de estudio

está conformada por

los reportes de atención realizadas de usuarios de C.S. 9 de octubre, de un total de 2,214, fuente proveniente de los reportes de Micro red 9 de octubre 2020. 3.3.2. MUESTRA La muestra de estudio está comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, siendo la muestra probabilística aleatorio simple. 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES VARIABLES DEFINICIÓN DIMENSIONES VARIABLE PRINCIPAL Baja calidad de atención Según (Ramos Dominguez, 2011) señala que: "Las particularidades de la atención de salud deben ser comprendidas por los trabajadores del sector. Se debe tener presente que para medir calidad es necesario conocer las expectativas de las personas a quienes brindamos nuestros servicios. Insumos y reactivos Recursos humanos calificados Infraestructura VARIABLE SECUNDARIA Servicios de laboratorio Según (Prosalud, 2019) señala que: "Los laboratorios clínicos son un eslabón de gran importancia en la preservación de la salud colectiva. El laboratorio clínico es el lugar donde los técnicos y profesionales en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades". Hemograma y glucosa Prueba de esputo Examen completo de orina 3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS El instrumento que se utilizó para el desarrollo de la investigación sobre los factores asociados

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

39 cuestionario estructurada de 9 preguntas para la variable principal en función a las dimensiones de estudio y 9 preguntas para la variable secundaria en función a las dimensiones de estudio. En el cuestionario se consideró lo siguiente: Título, introducción, instrucciones para el llenado y el contenido, que representan aspectos en relación a la investigación. Se han validado de acuerdo a juicio de expertos y la escala propuesta en función a la escala de Likert de 5 alternativas. 3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS La encuesta se entregó a todo el usuario de la Micro red de salud 9 de octubre en la etapa de recopilación de datos utilizando los ambientes de la micro red, asimismo, se dejaron a las personas que no quisieron participar en la recopilación de información. Los datos obtenidos fueron incluidos en la base de datos teniendo como soporte la hoja de cálculo Excel. Los resultados descriptivos se muestran con medidas de tendencia central, medidas de dispersión, frecuencias absolutas y relativas, para ello se ha contado como base de datos el SPSS 25,00.

40 CAPÍTULO IV 4. RESULTADOS 4.1. Dimensiones: Insumos y reactivos Considera usted que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 1. Insumos y reactivos

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia
Figura 1

41 Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 90.9% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 6.1% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 3.0% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

42 4.2. Dimensiones: Insumos y reactivos Considera usted que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 2. Insumos y reactivos

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia
Figura 2

43 Análisis:

Para nuestro análisis se utilizó una muestra de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 69.7% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 18.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 12.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

44 4.3. Dimensiones: Insumos y reactivos Considera usted que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 3. Insumos y reactivos

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
3	4,5	4,5	4,5	66	10,6	10,6	56
4,5	15,2	15,2	19,7	66	10,6	25,8	40,2
4,5	15,2	30,4	34,9	66	10,6	41,0	55,4
100,0	100,0	100,0	100,0	66	10,6	55,4	66,0

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 3

45 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 84.8% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 10.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 4.5% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

46 4.4. Dimensiones: Recursos humanos Considera usted que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. Tabla 4. Recursos humanos

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Válidos	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
10	15,2	15,2	15,2	66	21,2	21,2	45
15,2	22,8	38,0	38,0	66	21,2	59,2	60,4
15,2	22,8	60,8	60,8	66	21,2	80,4	83,2
100,0	100,0	100,0	100,0	66	21,2	80,4	83,2

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 4

47 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 63.6% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 21.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. Por último, el 15.2% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de

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

48 4.5. Dimensiones: Recursos humanos Considera usted que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. Tabla 5. Recursos humanos

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 5

49 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 93.9% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 4.5% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. Por último, el 1.5% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.

50 4.6. Dimensiones: Recursos humanos Considera usted que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. Tabla 6. Recursos humanos

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 6

51 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 75.8% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 16.7% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. Por último, el 7.6% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.

52 4.7. Dimensiones: Infraestructura Considera usted que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 7. Infraestructura

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 7

53 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 71.2% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 24.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 4.5% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

54 4.8. Dimensiones: Infraestructura Considera usted que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 8. Infraestructura

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 8

55 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 92.4% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 6.1% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 1.5% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

56 4.9. Dimensiones: Infraestructura Considera usted que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 9. Infraestructura

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 9

57 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 80.3% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 13.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 6.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre.

58 4.10. Dimensiones: Hemograma y glucosa Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 10. Hemograma y glucosa

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 10

59 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 87.9% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 9.1% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 3.0% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre.

60 4.11. Dimensiones: Hemograma y glucosa Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 11. Hemograma y glucosa

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia
Figura 11

61 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 66.7% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 24.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 9.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre.

62 4.12. Dimensiones: Hemograma y glucosa Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre.

Tabla 12. Hemograma y glucosa

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia
Figura 12

63 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 81.8% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 12.1% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 6.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre.

64 4.13. Dimensiones: Examen clínico de esputo Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre. Tabla 13. Examen clínico de esputo

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia
Figura 13

65 Análisis:

Para
nuestro análisis
se utilizó una muestra
de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 89.4% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 7.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 3.0% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre.

66 4.14. Dimensiones: Examen clínico de esputo Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de personal propio de laboratorio calificado en la Micro red 9 de octubre. Tabla 14. Examen clínico de esputo

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia
Figura 14

67 Análisis:

Para
nuestro análisis
se utilizó una muestra
de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 68.2% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de personal propio de laboratorio calificado en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 18.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de personal propio de laboratorio calificado en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 13.6% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de personal propio de laboratorio calificado en la Micro red 9 de octubre.

68 4.15. Dimensiones: Examen clínico de esputo Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de mantenimiento de equipos por personal no calificado en la Micro red 9 de octubre. Tabla 15. Examen clínico de esputo

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia
Figura 15

69 Análisis:

Para
nuestro análisis
se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 78.8% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de mantenimiento de equipos por personal no calificado en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 13.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de mantenimiento de equipos por personal no calificado en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 7.6% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de mantenimiento de equipos por personal no calificado en la Micro red 9 de octubre.

70 4.16. Dimensiones: Examen completo de orina Está usted de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de infraestructura en la Micro red 9 de octubre. Tabla 16. Examen clínico de esputo

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia
Figura 16

71 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 72.7% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de infraestructura en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 21.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de infraestructura en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 6.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de infraestructura en la Micro red 9 de octubre.

72 4.17. Dimensiones: Examen completo de orina Está usted de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de ambientes en la Micro red 9 de octubre. Tabla 17. Examen clínico de esputo

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia
Figura 17

73 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 83.3% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de ambientes en la Micro red 9 de octubre. De la misma

manera el 7.6% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de ambientes en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 9.1% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de ambientes en la Micro red 9 de octubre.

74 4.18. Dimensiones: Examen completo de orina Está usted de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de equipos de ensayo en la Micro red 9 de octubre. Tabla 18. Examen clínico de esputo

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

Total 66 100,0 100,0 Nota: Dimensión correspondiente a la variable baja calidad de atención Fuente: Elaboración propia Figura 18

75 Análisis:

Para

nuestro análisis

se utilizó una muestra

de estudio

comprendida por 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre en el periodo 2020, de los cuales el 74.2% de los usuarios respondieron que están de acuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de equipos de ensayo en la Micro red 9 de octubre. De la misma manera el 15.2% de los usuarios respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de equipos de ensayo en la Micro red 9 de octubre. Por último, el 10.6% de los usuarios respondieron que están en desacuerdo que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina es por la falta de equipos de ensayo en la Micro red 9 de octubre.

76 ANÁLISIS INFERENCIAL PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL H1: Existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020. H0: No existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020. Tabla de contingencia BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN * SERVICIOS DE LABORATORIO SERVICIOS DE LABORATORIO Total Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN Ni de

acuerdo ni en

desacuerdo

Recuento 12 0 12 Frecuencia esperada 2,7 9,3 12,0 %

del total 18,2% 0,0% 18,2% En desacuerdo Recuento 3 51 54 Frecuencia esperada 12,3 41,7 54,0 % del total 4,5% 77,3% 81,8% Total Recuento 15 51 66 Frecuencia esperada 15,0 51,0 66,0 % del total 22,7% 77,3% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado

Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Sig. exacta (bilateral) Sig. exacta (unilateral) Chi-cuadrado de Pearson 49,867 a 1 ,000

Corrección por continuidad b 44,634 1 ,000

Razón de verosimilitudes 47,574 1 ,000 Estadístico exacto de Fisher ,000 ,000 Asociación lineal por lineal 49,111 1 ,000 N de casos válidos 66

77

INTERPRETACIÓN

Para

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

78 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA I H1: La falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre. H0: La falta de insumos y reactivos no contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre. Tabla de contingencia INSUMOS Y REACTIVOS * HEMOGRAMA Y GLUCOSA HEMOGRAMA Y GLUCOSA Total Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo INSUMOS Y REACTIVOS Ni de

acuerdo ni en

desacuerdo

Recuento 14 0 14 Frecuencia esperada 3,0 11,0 14,0 %

del total 21,2% 0,0% 21,2% En desacuerdo Recuento 0 52 52 Frecuencia esperada 11,0 41,0 52,0 % del total 0,0% 78,8% 78,8% Total Recuento 14 52 66 Frecuencia esperada 14,0 52,0 66,0 % del total 21,2% 78,8% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado

Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Sig. exacta (bilateral) Sig. exacta (unilateral) Chi-cuadrado de Pearson 66,000 a 1 ,000

Corrección por continuidad b 60,152 1 ,000

Razón de verosimilitudes 68,211 1 ,000 Estadístico exacto de Fisher ,000 ,000 Asociación lineal por lineal 65,000 1 ,000 N de casos válidos 66

79

INTERPRETACIÓN

Para

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

GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

80 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II H1: La

falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre. H0: La falta de recursos humanos calificados no contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre. Tabla de contingencia RECURSOS HUMANOS CALIFICADOS * PRUEBA DE ESPUTO PRUEBA DE ESPUTO Total Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo RECURSOS HUMANOS CALIFICADOS Ni de

acuerdo ni en

desacuerdo

Recuento 10 7 17 Frecuencia esperada 4,1 12,9 17,0 %

del total 15,2% 10,6% 25,8% En desacuerdo Recuento 6 43 49 Frecuencia esperada 11,9 37,1 49,0 % del total 9,1% 65,2% 74,2% Total Recuento 16 50 66 Frecuencia esperada 16,0 50,0 66,0 % del total 24,2% 75,8% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado

Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Sig. exacta (bilateral) Sig. exacta (unilateral) Chi-cuadrado de Pearson 14,910 a 1 ,000

Corrección por continuidad b 12,481 1 ,000

Razón de verosimilitudes 13,640 1 ,000 Estadístico exacto de Fisher ,000 ,000 Asociación lineal por lineal 14,684 1 ,000 N de casos válidos 66

81

INTERPRETACIÓN

Para

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

GRÁFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

82 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA III H1: La

falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre. H0: La falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre. Tabla de contingencia INFRAESTRUCTURA * EXAMEN COMPLETO DE ORINA EXAMEN COMPLETO DE ORINA Total Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo INFRAESTRUCTU RA Ni de

acuerdo ni en

desacuerdo

Recuento 9 5 14 Frecuencia esperada 5,3 8,7 14,0 %

del total 13,6% 7,6% 21,2% En desacuerdo Recuento 16 36 52 Frecuencia esperada 19,7 32,3 52,0 % del total 24,2% 54,5% 78,8% Total Recuento 25 41 66 Frecuencia esperada 25,0 41,0 66,0 % del total 37,9% 62,1% 100,0% Pruebas de chi-cuadrado

Valor gl Sig. asintótica (bilateral) Sig. exacta (bilateral) Sig. exacta (unilateral) Chi-cuadrado de Pearson 5,266 a 1 ,022

Corrección por continuidad b 3,938 1 ,047

Razón de verosimilitudes 5,135 1 ,023 Estadístico exacto de Fisher ,031 ,025 Asociación lineal por lineal 5,186 1 ,023 N de casos válidos 66 .

83

INTERPRETACIÓN

Para

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

GRÁFICA

DEL

NIVEL DE SIGNIFICANCIA

84 CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS 5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

DE LAS BASES TEÓRICAS.

De los resultados

se infiere que existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero- marzo del 2020. Según (Ramos Dominguez, 2011) señala que: "Las particularidades de la atención de salud deben ser comprendidas por los trabajadores del sector. Se debe tener presente que para medir calidad es necesario conocer las expectativas de las personas a quienes brindamos nuestros servicios. En ese contexto la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre. Por otro lado la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre. Según (Ramos Dominguez, 2011) señala que: "Existe buena calidad en la atención de salud cuando los resultados, producto o efectos del proceso de atención de salud satisfacen los requisitos y seguridad del paciente, las expectativas de los profesionales, los trabajadores, la institución y el sistema". (p.47).

85 Por otra parte la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre. 5.1

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS H1:

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

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

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

88 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Amador, C., & Cubero, O. (2010). Un Sistema de calidad en salud, Situación actual y perspectivas en la atención primaria. Cuba: Revista Cubana de Salud Pública, 175-179. Barturen Sarango, P. (2019). Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017. Chiclayo: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1703>. Brea, J., & Gonzáles, E. (2006). Evaluación de la relación existente entre la calidad de servicio, la satisfacción y las intenciones de comportamiento en el ámbito del turismo termal. Revista europea de dirección y economía de la empresa. Centro de Estudios y Sevicios en Salud. (2020). Laboratorio. Veracruz México: <https://www.uv.mx/veracruz/cess/vinculacion-y-extension/laboratorio/>. Claderón, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018. . Lima. Florez Mostacero, L. P. (2019). Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital JosÃ© HernÃ¡n Soto Cadenillas -Chota 2019. Chota: <https://orcid.org/0000-0003-3030-7081>. Gambini Dueñas, I. S. (2020).

Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco - 2019.

Pasco: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49947>. Gay, L. (1966). Educational Research . Neu Jersey: Prentice Hall Inc.

Gutierrez Salazar, N. A. (2021). Derechos del paciente y calidad de servicio percibido por el usuario externo de un centro de salud en Chincheros, 2021. Lima: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72389>.

Lasinquiza Laica, J. E., & Morales Morocho, M. E. (2020). Calidad de servicio percibida por los usuarios del área de consulta externa del Hospital Provincial General de Latacunga. Cotopaxi Ecuador: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5934>.

Morales Gonzáles, D. M. (2017). ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO DE BAJA COMPLEJIDAD CARLOS TANDAZO PARA ELABORACION DE ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION BASADAS EN LA CALIDAD PERCIBIDA. Guayaquil Ecuador: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20669>.

Organización Panamericana de la Salud. (2020). Servicios de Laboratorio. Washintong: <https://www.paho.org/es/temas/servicios-laboratorio>.

Palomino Ochoa, J. J., & et al. (2021). Métodos de Investigación y Praxis Cuantitativa. Huancayo: Corpograf Atlas SAC.

Podestá Gavilano, L. E., & Maceda Kuljich, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. Lima: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>.

89 Prosalud. (2019). ¿Qué son los servicios de laboratorio? Lima: <https://www.prosalud.org/noticia?id=90&cat=18>.

Quispe Huaje, D. (2018). Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio en Usuarios Externos. Hospital de Apoyo de Lircay-Huancavelica. 2018. Huancavelica: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30141>.

Ramos Dominguez, B. N. (2011). Control de calidad de la atención de salud. La Habana: Editorial Ciencias Medicas.

Ruíz Ballon, M. (2020). Características del servicio que influyen en la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, setiembre 2018. Arequipa: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11992>.

Tapia Villalba, J. T. (2020). Gestión directiva y calidad de atención percibidas por usuarios con enfermedades no transmisibles del Centro de Salud Montalvo, Ecuador, 2020. Piura: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51765>.

Vargas, M. (2020). Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Tacna, 2019. Tacna. Vilca Coila, V. V. (2020). CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD DE LOS OLIVOS 2019. Lima: URI: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2355>.

90 ANEXO

91 MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA: "Factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio del Micro Red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 MINSa, durante el periodo enero-marzo del 2020" PROBLEMA OBJETIVOS Hipótesis Variables Dimensiones Metodología PROBLEMA GENERAL OBJETIVO GENERAL HIPÓTESIS GENERAL VARIABLE INDEPENDIENTE: Baja calidad de atención VARIABLE DEPENDIENTE: Servicios de laboratorio VARIABLE INTERVINIENTE Micro red 9 de octubre Insumos y reactivos Recursos humanos calificado Infraestructura Hemograma y glucosa Prueba de esputo Examen completo de orina 1. Tipo de Investigación Básica de enfoque cuantitativa, deductivo. 2.

Nivel de Investigación Descriptivo 3. Método de Investigación Analítico 4. Diseño de la Investigación No experimental 5. Población 2214

usuarios de la Micro red 9 de octubre 6. Muestra 93 usuarios de la Micro red 9 de octubre 7. Técnicas e instrumentos Encuestas Cuestionario ¿Cuáles son los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020 ? Analizar los factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020 . Existen factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio de la Micro red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 Minsa, durante el periodo enero-marzo del 2020. PROBLEMAS ESPECÍFICOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS ¿Cómo la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre ? ¿Cómo la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre prueba de esputo de la Micro red 9 de octubre ? ¿Cómo la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre examen completo de orina en la Micro red 9 de octubre ? Analizar en qué medida la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa de la Micro red 9 de octubre . Establecer en qué medida la

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

92 ANEXO N° 2 INSTRUMENTO N° 01 UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA ENCUESTA: Tesis "Factores asociados a la baja calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de laboratorio del Micro Red 9 de octubre según la norma técnica N° 072-2008 MINSA, durante el periodo enero-marzo del 2020"; marque las alternativas que considere validas con una (X) Ítems 1 2 3 En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Ítems 1 2 3 I DIMENSIÓN: Insumos y reactivos 1. Considera usted que la falta de insumos y reactivos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre 2. Considera usted que la falta de equipos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre 3. Considera usted que la falta de aparatos contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. II. DIMENSIÓN: Recursos humanos 4. Considera usted que la falta de recursos humanos calificados contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre.

93 5. Considera usted que la falta de un adecuado desenvolvimiento del personal no calificado contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. 6. Considera usted que la falta de una adecuada atención contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio de la Micro red 9 de octubre. III. DIMENSIÓN: Infraestructura 7. Considera usted que la falta de infraestructura contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. 8. Considera usted que la falta de infraestructura con nivel de bioseguridad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. 9. Considera usted que la falta de infraestructura bajo los parámetros de complejidad contribuye en la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio en la Micro red 9 de octubre. IV. DIMENSIÓN: Hemograma y glucosa 10. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de insumos y reactivos en la Micro red 9 de octubre. 11. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de materiales en la Micro red 9 de octubre. 12. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio sobre hemograma y glucosa se debe a la falta de aparatos en la Micro red 9 de octubre. V. DIMENSIÓN: Examen clínico de esputo 13. Considera usted que la baja calidad de atención percibida por los usuarios en el examen clínico de laboratorio se debe por la falta de recursos humanos calificado en la Micro red 9 de octubre.

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

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.