



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

**MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL TIEMPO Y SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO EN EL  
SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL ADOLFO  
GUEVARA VELASCO - CUSCO 2021**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD  
PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**AUTOR:**

Br. ANDRES FRANCISCO MARTINEZ BAUTISTA

**ASESOR:**

Mg. OLIMPIA MEZA DE LOAYZA

**CÓDIGO ORCID:** 0000-0002-8633-5922

CUSCO - PERÚ

**2024**

## INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: "GESTIÓN DEL TIEMPO Y SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – CUSCO 2021".....presentado por: .....ANDRÉS FRANCISCO MARTÍNEZ BAUTISTA..... con DNI Nro.:.....42174043.....para optar e título profesional/grado académico de .....MAESTRO EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de .....0.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, ...25... de.....Noviembre..... de 2024.....

  
.....

Firma

Post firma: PERDOPA OLIMPIA HEZA DE COAYZA

Nro. de DNI: 23894901.....

ORCID del Asesor: 0000 – 0002 – 8633 - 5922

**Se adjunta:**

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio **oid:** 27259:409325770

# ANDRES FRANCISCO MARTINEZ BAUTISTA

## GESTIÓN DEL TIEMPO Y SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL A

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::27259:409325770

105 Páginas

Fecha de entrega

25 nov 2024, 10:31 a.m. GMT-5

15,836 Palabras

Fecha de descarga

25 nov 2024, 10:35 a.m. GMT-5

85,025 Caracteres

Nombre de archivo

GESTIÓN DEL TIEMPO Y SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO EN .pdf

Tamaño de archivo

4.2 MB




## 0% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

### Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimo a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **GESTIÓN DE TIEMPO Y SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DE HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO - CUSCO 2021** del Br. ANDRES FRANCISCO MARTINE BAUTISTA. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **CATORCE DE AGOSTO DE 2024**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento de grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Cusco, 06 de Noviembre 2024.

Dra. SARA BATALLANOS NEME  
Primer Replicante

Dr. JULIO OLGER DUEÑAS CABRERA  
Segundo Replicante

Dr. FREDY SANTIAGO MONGE RODRÍGUEZ  
Primer Dictaminante

Dra. JUDITH LUCILA MELENDEZ GUERRA  
Segundo Dictaminante

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación es dedicado a mi amado Padre, Einsten Martínez García, quien la Covid 19 se lo llevó de mi lado muy tempranamente, a mi esposa Carolyn Soto Trelles, por ser parte de mi inspiración diaria y ayudarme a ser mejor persona cada día, a mi madre que es un ejemplo de superación diaria para mi formación profesional. A mis familiares en general y en especial a mi hermano en el cielo, que gracias a él puedo seguir con fuerza suficiente para superarme cada día.

Andrés Martínez Bautista

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestro Señor, porque gracias a Él pude superar la Covid 19 y puede seguir creciendo como profesional, y avanzar en mis metas personales y ser un profesional de máximo nivel.

A mis colegas de laboratorio por todo el apoyo brindado para poder llevar acabo el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mis docentes de la maestría, a mi asesora Mg. Olimpia Meza Monge, dictaminantes y replicantes, por su apoyo en la realización y sustentación de la presente tesis.

Andrés Martínez Bautista

## PRESENTACION

Al Señor Director de la escuela de Post Grado de la Universidad de San Antonio de Abad del cusco, a los jueces y/o dictaminantes;

En estricto cumplimiento al reglamento y las normas de la escuela de Post Grado, presento ante ustedes la tesis: ***“Gestión del tiempo y satisfacción del asegurado en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco – 2021.”*** Con el propósito de obtener el grado académico de Maestro en Salud Pública, con Mención en Gerencia de Servicios de Salud.

Ésta investigación se pudo desarrollar aplicando los conocimientos que se obtuvieron durante el año académico de estudio y de acuerdo a la estructura planteada como lo indica en la escuela de Postgrado.

**Andrés Martínez Bautista**



## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	vii
PRESENTACION .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPITULO I .....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1. Situación Problemática .....	18
1.2. Formulación Problemática.....	22
1.2.1. Problema General.....	22
1.2.2. Problemas Específicos .....	23
1.3. Justificación de la Investigación .....	23
1.4. Objetivos de la Investigación.....	25
1.4.1. Objetivo General.....	25
1.4.2. Objetivos Específicos .....	25
CAPITULO II .....	27
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	27
2.1. Bases Teóricas .....	27
2.2. Marco Conceptual .....	31
2.2.1. Gestión.....	31
2.2.2. Tiempo .....	31
2.2.3. Eficiencia .....	31
2.2.4. Eficacia .....	31
2.2.5. Efectividad .....	31
2.2.6. Gestión del tiempo.....	32
2.2.7. Satisfacción del usuario.....	32
2.2.8. Teoría de calidad según Avedis Donabedian .....	32
2.2.9. Admisión de Pacientes en el Laboratorio.....	32
2.2.10. Calidad de Servicio en el Laboratorio .....	32
2.2.11. Gestión del tiempo en el laboratorio.....	33

2.2.12. Satisfacción del Asegurado en el Laboratorio.....	33
2.3. Antecedentes Empíricos de la Investigación .....	34
2.3.1. Antecedentes internacionales .....	34
2.3.2. Antecedentes nacionales .....	36
CAPITULO III .....	38
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	38
3.1. Hipótesis .....	38
3.1.1. Hipótesis General. ....	38
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	38
3.2. Identificación de Variables e indicadores .....	39
3.3. Operacionalización de Variables.....	40
CAPITULO IV .....	42
METODOLOGÍA.....	42
4.1. Ámbito de Estudio .....	42
4.2. Tipo y nivel de Investigación .....	42
4.3. Unidad de Análisis.....	44
4.4. Población de Estudio.....	44
4.5. Tamaño de Muestra .....	45
4.6. Técnicas de Selección de Muestra .....	46
4.6.1. Criterios de inclusión .....	46
4.6.2. Criterios de exclusión .....	46
4.7. Técnicas de Recolección de Información .....	47
4.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información .....	50
4.9. Técnicas para Demostrar la Verdad o Falsedad de las Hipótesis Planteadas .....	50
CAPITULO V .....	52
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	52
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados. ....	52
5.2. Prueba de Hipótesis.....	63
5.3. Presentación de resultados.....	67
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA .....	78

ANEXOS..... 82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Demanda del servicio de laboratorio clínico según sexo y servicio de referencia en el Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021.....	52
Tabla 2	Nivel de satisfacción del asegurado que hace uso del laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021 .....	54
Tabla 3	Satisfacción del asegurado según sus dimensiones en el laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021 .....	55
Tabla 4	Gestión tiempo en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021 .....	57
Tabla 5	Nivel de satisfacción del asegurado según gestión del tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico en el Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021 .....	59
Tabla 6	Nivel de satisfacción del asegurado según gestión del tiempo que transcurre a partir de la obtención de la cita para la atención de laboratorio clínico en el Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021.....	60
Tabla 7	Nivel de satisfacción del asegurado según gestión del tiempo de atención en el laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021 .....	61
Tabla 8	Gestión del tiempo desde la expectativa de los asegurados que hacen uso de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021	62
Tabla 9	Prueba de normalidad.....	63
Tabla 10	Correlación de la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021 .....	65

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo el objetivo de establecer la relación que existe entre la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco, 2021.

La investigación fue correlacional, transversal, descriptiva y no experimental; la población estuvo conformada por 900 asegurados, se aplicó un muestreo probabilístico intencionado para poblaciones finitas con una muestra de estudio de 269 pacientes. La técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario estructurado validado por tres expertos. La confiabilidad del instrumento fue a través de la prueba de alfa de Crombach (0.704). La información recolectada se examinó mediante los programas SPSS-.24 y MINITAB.

Los resultados demostraron que el 40.10% de los asegurados mostró una insatisfacción completa, 30.10% satisfacción incompleta y 29.80% satisfacción completa. Asimismo, respecto a la gestión del tiempo, se tuvo que, respecto al tiempo de atención en los módulos de citas, los usuarios tienen una percepción regular en un 30.10%, el tiempo que transcurre a partir de la obtención de la cita para laboratorio fue regular en un 30.90% y, por último, el tiempo de atención en laboratorio es regular en 30.10%.

Por la prueba estadística aplicada al estudio se aceptó la hipótesis alterna planteada, ya que existe una significancia bilateral de 0.00, y que el coeficiente de correlación Rho Spearman dio un resultado mayor a 0.50, lo que indicó una alta correlación positiva entre la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado en nuestro hospital.

**Palabras clave:** Gestión del tiempo, Satisfacción del asegurado, Laboratorio clínico, Hospital.

## ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between time management and the satisfaction of the insured in the clinical laboratory service of the Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco, 2021.

The research was correlational, cross-sectional, descriptive and non-experimental; the population consisted of 900 insured; a purposive probability sampling was applied for finite populations with a study sample of 269 patients. The technique was the interview, and the instrument was a structured questionnaire validated by 03 experts; the reliability of the instrument was through the Crombach's alpha test (0.704). The information collected was examined using SPSS-.24 and MINITAB programs.

The results showed that 40.10% of the insured showed complete dissatisfaction, 30.10% incomplete satisfaction and 29.80% complete satisfaction. Also with respect to time management, it was found that, regarding the time of attention in the appointment modules, users have a regular perception in 30.10%, the time that elapses from obtaining the appointment for laboratory was regular in 30.90% and finally the time of attention in the laboratory is regular in 30.10%.

By the statistical test applied to the study, the alternative hypothesis was accepted, since there is a bilateral significance of 0.00, and the correlation coefficient Rho Spearman gave a result greater than 0.50, which indicated a high positive correlation between time management and satisfaction of the insured in our hospital.

**Key words:** Time management, Policyholder satisfaction, Clinical laboratory, Hospital.

## INTRODUCCIÓN

El Seguro Social de Salud, Es Salud, tiene como misión brindar servicios de salud económicos y sociales a los asegurados, brindando una atención eficiente y oportuna; y como visión, pretende llegar a ser una IPRESS moderna que garantice atenciones pertinentes y de calidad para todos sus asegurados.

El laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco (Es Salud Cusco) atiende a todos los asegurados que necesiten del servicio, con el único objetivo de contribuir al tratamiento y vida de los pacientes. Cuenta con diversos profesionales, infraestructura y equipamiento técnico de vanguardia; sin embargo, también se deben considerar otros aspectos que afectan la gestión del tiempo y la satisfacción de los asegurados, los cuales son los temas centrales de la presente investigación y determinar la relación entre ellas, el objetivo principal de la misma.

El laboratorio clínico pasa por las fases pre-analítica, analítica y post-analítica, realiza su trabajo en tiempo real, atiende a los pacientes con calidad y calidez humana y el médico tratante utiliza dichos resultados para atender pacientes en nuevas citas posteriormente. Sin embargo, muchas veces el asegurado prefiere auto medicarse o acudir a la farmacia dependiendo del problema, situación que es de sumo riesgo y debe ser priorizada por el médico y la dirección del hospital. De igual forma, se da en cuenta la sobrecarga de demanda en el laboratorio de urgencias, por lo que muchos asegurados optan por mantener y recurrir a este servicio porque tienen resultados y tratamiento en 2 a 3 horas.

La presente investigación nos habla del estado actual de la gestión del tiempo como uno de los principales pilares de la satisfacción de los asegurados cuando



acuden al servicio a sacarse sangre, dejar alguna muestra y/o algún otro servicio por el laboratorio clínico, y sirve para detectar deficiencias y puntos donde haya que mejorar en cualquier aspecto, infraestructura, personal, insumos, etc.

“Para medir la satisfacción del usuario y la calidad del servicio; Parasuraman y col. han desarrollado una herramienta (SERVQUAL) que se utiliza para determinar las percepciones y expectativas de todos los usuarios con respecto a la calidad del servicio prestado" (1); a través del modelo del SERVQUAL donde se mide la calidad de servicio, se desarrolla el modelo de SERVQHOS, el cual es utilizado para medir la calidad de servicio en el ámbito hospitalario donde se analizan las expectativas y percepciones del paciente, el cual es el que usaremos para nuestro estudio y se resumió a 9 preguntas concretas y apropiadas para nuestro objetivo central. (2).

Las encuestas estuvieron orientadas a mejorar la eficiencia, eficacia, efectividad, el tiempo y la calidad de los procesos de laboratorio y hacer un mejor uso de los recursos físicos y humanos.

Finalmente, el desarrollo de la investigación permitió determinar la relación positiva y directa entre la gestión del tiempo en el módulo de citas, el tiempo que transcurrió para ser atendido por el laboratorio, el tiempo de atención en el laboratorio, y la satisfacción de los asegurados, por la cual, se obtuvo una satisfacción parcial de los entrevistados en nuestro estudio.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Situación Problemática

El tiempo es considerado como un recurso humano fundamental que se emplea en el sistema de salud, ya que incide directamente en la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes. Su adecuada gestión permite optimizar la atención, reducir tiempos de espera y mejorar los procesos, lo cual se traduce en un impacto positivo en la experiencia del usuario. Además, el tiempo es un factor clave para evaluar la satisfacción del paciente, puesto que influye en su percepción sobre la eficacia, eficiencia y humanidad con la que se presta el servicio. Una gestión adecuada del tiempo puede fortalecer la confianza y lealtad de los pacientes hacia las instituciones de salud.

De acuerdo a los datos del INEI, un paciente suele esperar un promedio de 81 minutos para ser atendido en consulta externa, en el MINSA suelen esperar un promedio de 114 minutos, 58 minutos en los hospitales de EsSalud, 50 minutos en los hospitales de las Fuerzas Armadas y un promedio de 35 minutos en clínicas privadas; y en relación a la satisfacción del paciente, el 87.1% de los pacientes de clínicas privadas tienen una satisfacción alta, el 82.7% de los pacientes de los hospitales de las Fuerzas Armadas y Policiales se encuentran satisfechos, en EsSalud el 68.2% de los pacientes se sienten satisfechos y en el MINSA el 66.3% se sienten satisfechos (3).

Actualmente, el área de laboratorio del Hospital Adolfo Guevara Velasco (Es Salud-Cusco), enfrenta una compleja organización para atender a los asegurados;

debido a la creciente demanda diaria del servicio, las solicitudes para laboratorio clínico aumentaron exponencialmente, mostrando un alza considerable en el tiempo. La incomodidad de los pacientes se da debido a las largas colas en los pasillos, el ambiente de campo angosto, módulos insuficientes con personal asistencial escaso para la toma de muestras, personal presente en un espacio improvisado, incómoda concentración de muestras a tomar, tiempo de espera para su atención, entre otros aspectos. Además, la determinación de un marco de tiempo extendido (en algunos casos por más de una semana) para que los pacientes hagan una cita para los servicios de toma de muestra de sangre, y sumado a eso, la cantidad de cupos limitados para la atención, que pueden llegar a ser de 250 a 350 cupos por día, lo que resulta muchas veces en número insuficiente.

Debido a que el asegurado, debe esperar una primera cola en los módulos de citas y/o admisión para que acceda a una fecha para la atención en el laboratorio y en muchas ocasiones hay cupos limitados, no hay fechas próximas para la atención, el seguro del paciente no está activo por algún motivo, o no hay sistema de red; se genera la molestia por parte del asegurado en este primer punto del problema, y luego realizar una segunda cola en los módulos de atención de laboratorio para la impresión del ticket de atención y en donde ocurre que, hay personal escaso de atención, no hay sistema y las largas colas generan incomodidad a los asegurados, que esperan una atención más rápida; por lo que, viendo la urgencia, el asegurado solicita atención en el servicio de emergencia, generándose una nueva consulta y órdenes duplicadas, lo que resulta en hacinamiento en la sala de emergencias del laboratorio clínico, duplicidad de costos de insumos para el mismo servicio, duplicidad de trabajo realizado y aumento de la carga laboral, lo que crea un problema de mucho riesgo y

con otros resultados debido a la fecha de recolección de la muestra y a las condiciones de la misma, distorsionando inadvertidamente el tratamiento del médico, y el riesgo que corre el asegurado en su estado de salud.

Los laboratorios clínicos de atención, en diversas instituciones del país mejoran constantemente su tecnología, servicios e informes de resultados, mejorando así la satisfacción del paciente. Los laboratorios clínicos de algunos hospitales y clínicas privadas realizan sus servicios bajo las normas ISO 15189, que a su vez requieren el cumplimiento de otras normas conocidas como ISO 9001:2008 e ISO/IEC 17025:1999. Pero al mismo tiempo, este requisito no es igual para todos los laboratorios (4).

Mejorar la calidad de los servicios médicos, es sin duda la tarea primordial de los promotores de salud, porque es necesario considerar la realidad básica de las personas de acuerdo a sus necesidades y, en primer lugar, porque la base de todos los procesos es la vida y la salud de las personas y ésta debe ser promovida y protegida como un deber necesario del Estado Peruano (5).

La demanda del servicio de pruebas en el laboratorio clínico ha crecido exponencialmente hasta antes de la pandemia, alcanzando un promedio de 6500 pacientes por mes; esta cifra ha disminuido en 2020, cuando la demanda promedio mensual de pacientes solo alcanzaba los 900, priorizando la atención para pacientes de áreas críticas como cardiología, neumología, pediatría y oncología. Por esa fecha se creó la emergencia roja y verde (áreas creadas durante la emergencia sanitaria por la Covid-19 con atención las 24 horas), lo que hizo que la atención en el laboratorio de emergencias crezca exponencialmente debido a las pruebas que se solicitaban para complementar el diagnóstico y seguimiento de la enfermedad. Esto, sumado a

las pruebas de emergencia verde, conglomeró el servicio de laboratorio de emergencias del hospital. A pesar de la situación, poco a poco con el paso de los meses se fueron atendiendo más pacientes de otras especialidades y la cantidad de pacientes atendidos de forma ambulatoria comenzó a crecer.

El laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco está dividido y organizado en diferentes áreas (según Anexo 3): área de toma de muestra de sangre y recolección de fluidos biológicos, que es el área en la que se tiene más contacto con los pacientes y donde hay quejas frecuentes. El banco de sangre, que incluye el área de entrevista de donantes, inmunohematología e inmunoserología y los laboratorios de emergencia; éste último se considera una de las áreas más importantes, ya que funcionan las 24 horas del día; dicho servicio hace un trabajo excepcional al entregar sus resultados en un tiempo de 2 horas. El área de patología, donde acuden biopsias y tejidos para estudiar su patología. El área de microbiología, donde el paciente deja diferentes tipos de muestras a tratar y a analizar: secreciones orofaríngeas, secreciones de heridas, excoriaciones cutáneas, etc. El área de hematología, que se ocupa del estudio, diagnóstico y prevención de enfermedades de la sangre y de los órganos que intervienen en la producción de la misma, como la médula ósea, el bazo o los ganglios linfáticos, y el laboratorio de biología molecular, el cual se encarga de la identificación de microorganismos causantes de enfermedades infecciosas, la identificación de enfermedades genéticas, la estimación del riesgo de cánceres hematológicos, el pronóstico y seguimiento con tecnologías de última generación. La tesis está orientada básicamente a la demanda en el área de toma de muestras de sangre y recepción por parte del personal profesional de muestras de orina y heces.

La atención del laboratorio a pacientes ambulatorios tiene un horario de 4 horas de lunes a sábado, iniciando la atención a las 6am, siendo las “horas punta” entre las 7 y 8 de la mañana, donde los pacientes se sienten incómodos por la aglomeración y la demora en la atención, expresándose los asegurados en forma natural "...Señorita, por favor, más rápido...", "...cuando va a cambiar este servicio...", "...toda la vida el seguro es lo mismo...", entre otros calificativos.

Frente a esto y en relación con los reclamos en curso de los asegurados, el presente trabajo de investigación examinó la necesidad de determinar la gestión del tiempo y la satisfacción de los asegurados, desde el momento en que el paciente es atendido por el personal responsable de la toma de muestras y recepción de fluidos biológicos en el laboratorio clínico, teniendo en cuenta la disposición de recursos humanos, implementadores y equipamiento técnico-científico. La información se recopiló a través de cuestionarios válidos y confiables, un método que representa una de las formas más rápidas de evaluar aspectos de la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado. Los pacientes de alto riesgo fueron identificados con prontitud para recibir atención prioritaria, por lo que las deficiencias en la prestación de servicios identificados por los pacientes y las estrategias que permitan mejorar la atención y la calidad de vida de los asegurados, se identificaron completamente.

## **1.2. Formulación Problemática**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Qué relación existe entre la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Qué relación existe entre el tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?
- ¿Qué relación existe entre el tiempo que demora la cita para laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?
- ¿Qué relación existe entre el tiempo de atención en la toma de muestra en el laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?
- ¿Cómo mejorar la gestión de tiempo de espera para obtener una satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?

### **1.3. Justificación de la Investigación**

La gestión del tiempo, en los servicios de toma de muestras del laboratorio clínico del Hospital Central Adolfo Guevara Velasco (EsSalud-Cusco), no ha sido previamente investigada, no cuenta con un estudio que sustente un plan de mejora continua de los tiempos de atención de la demanda de los servicios del laboratorio clínico por parte de los asegurados, en ese sentido, esta investigación se justifica porque contribuye al conocimiento, describe la problemática actual, comprende las experiencias vividas por los pacientes y plantea estrategias para disminuir el tiempo de atención de los asegurados en el servicio de laboratorio de consulta externa, lo cual lleva al paciente a recibir un tratamiento oportuno, adecuado y con la confianza en que seguirá atendándose en el seguro social.

El estudio de la gestión del tiempo y satisfacción del asegurado comprende desde el momento en que el paciente fue al laboratorio para sacar el código de barra de la solicitud generada por parte del médico en el consultorio externo, hasta el momento en que el paciente recibe atención por el servicio de laboratorio clínico. Se determinó la relación entre el tiempo de atención en el laboratorio clínico y el nivel de satisfacción del asegurado cuando sea atendido por el profesional, se le tome la muestra o deje alguna (orina, heces), se retire del área y disponga de sus respectivos resultados de análisis clínicos o se haya hecho la transferencia de los resultados al sistema de laboratorio (ESSI).

La presente investigación, permitió identificar los puntos débiles en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico, desde la perspectiva y visión de los asegurados. Los conocimientos obtenidos de este estudio fueron de gran utilidad para comprender el problema, dar una alternativa de solución, lograr que la atención sea aún más eficiente y eficaz, y proporcionar servicios de acuerdo a la necesidad del asegurado.

El presente trabajo de investigación se realizó tomando en cuenta el código de ética y los principios aplicados a la epidemiología como el tiempo de gestión, el lugar de estudio y los asegurados (personas); y fue realizado en el área de toma de muestra de laboratorio clínico del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de Cusco, la cual cuenta con la autorización de la jefatura y supervisión del mismo. Del mismo modo, la recolección de datos salvaguardó la identidad de los pacientes, la cual fue de forma anónima y confidencial; además se les brindó información necesaria, requerida y útil acerca de la investigación; en ese sentido se obtuvo el consentimiento informado de los pacientes que formaron parte del proyecto. Dicho proyecto de tesis fue realizado



por el investigador mediante cuestionarios simples, aplicando las normas y principios correspondientes, como la autonomía del trabajo y confidencialidad de los encuestados.

Asimismo, se mantuvo el anonimato de los sujetos de estudio, por lo cual los datos recolectados solo fueron usados única y exclusivamente con fines de investigación.

Al finalizar la investigación se informó de las conclusiones y resultados a la Jefatura del Servicio de Laboratorio del Hospital Adolfo Guevara Velasco, protegiendo la confidencialidad de los pacientes. Además, es de resaltar que el presente proyecto traerá beneficios a futuro para la población en estudio.

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

- Establecer la relación que existe entre la gestión del tiempo y la satisfacción de los asegurados en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021

- Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo que demora la cita para laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021
- Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo de atención en la toma de muestra en el laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021
- Proponer estrategias para mejorar la gestión de tiempo de espera y brindar una satisfacción al asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Bases Teóricas

Existen autores que han estudiado adecuadamente el tiempo y han sugerido diferentes formas de utilizarlo correctamente, como Pareto o Parkinson, que han hecho hincapié en las dificultades del tiempo a nivel administrativo. A mediados del siglo XX, los documentos nos hablaban de cómo "registrar" el tiempo de manera efectiva para que cada trabajador lo utilice correctamente y asegure un buen desempeño en el trabajo. Varias teorías de reconocidos autores, que ahora se utilizan en muchas empresas e incluso en centros médicos, han avalado la influencia positiva de una buena gestión del tiempo (6).

Por ejemplo, tenemos la ley de Pareto, también conocida como regla 80/20. Es muy clara; dice en general que el 80% de los efectos de un fenómeno provienen del 20% de las causas del fenómeno. En otras palabras, debemos enfocarnos en el 20% de las tareas que producirán el 80% de los resultados (7).

Por otro lado, Drucker nos dice que el recurso más importante que tenemos es el tiempo. Es una ley universal en la que establecemos el tiempo correcto para utilizarlo exclusivamente en un proyecto, una meta, una tarea, y debemos usarlo sabiamente sin dejar que la primera vez la satisfacción supere la satisfacción alcanzada (8).

Habiendo identificado varias teorías que nos enseñan de diferentes formas la gestión del tiempo en distintos campos, podemos realizar una autoevaluación de la gestión del tiempo en nuestro laboratorio clínico del seguro social y de atención al

asegurado, la cual apreciamos de forma bien delimitada y definida, con un plan estratégico, para una gestión óptima del desempeño del trabajador hacia sus pacientes, para recolectar y recibir muestras en el menor tiempo posible para que los médicos puedan disponer de ellas rápidamente (9).

La asistencia sanitaria en la medicina moderna tiene como objetivo garantizar la seguridad de los asegurados, sus familias y la comunidad en general. Para ello, es necesario contar con estándares e indicadores de calidad para evaluar la satisfacción del usuario como un puntaje de evaluación a largo plazo. Lamentablemente, en nuestro país nos muestran que los estudios sobre la percepción de la calidad de los servicios de salud en el sector público son altamente desalentadores (10).

En estos indicadores de calidad se evalúan los resultados obtenidos, y cada vez tiene un mayor impacto y una mayor importancia en la sociedad, y aquí incluye la satisfacción y la calidad del servicio. La satisfacción del asegurado está relacionada con el conocimiento que se obtiene, ya que nos permite comparar lo que espera obtener del laboratorio y cómo brindamos esta atención (11).

Es por ello que todas las organizaciones de salud necesitan operar de manera eficiente y eficaz, garantizar el acceso a los servicios de salud, brindar una atención oportuna y focalizada para garantizar su bienestar psicosocial. Sin embargo, en la actualidad, muchos servicios carecen de procesos optimizados en general, lo que puede llegar a afectar la calidad de vida, por supuesto, incumpliendo con las expectativas del paciente. Por lo tanto, existe la necesidad de un modelo de procedimientos y procesos independientes y confiables que puedan garantizar una mejor atención al paciente cuando llega a atenderse al laboratorio (12).

La satisfacción de los asegurados es una de las metas más importantes de nuestro hospital, por lo que el laboratorio continúa mejorando sus áreas, desplegando nuevos equipos para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades ocasionadas a los pacientes (13).

Cuando un paciente solicita los servicios de un profesional de laboratorio clínico, no solo se le debe extraer una muestra de sangre. Se le deben informar las dudas que tenga el paciente, escucharlo en la medida y el tiempo que se disponga, ya que muchas veces, el personal de laboratorio no tiene esa necesidad humana de empatizar con el paciente, ya sea por un factor de productividad por el tiempo o por problemas personales; eso es algo que podría influir negativamente y observarse a diario en algunos casos. A menudo no es posible darse cuenta de que, si nos ponemos en el lugar del enfermo, comprenderemos mejor la sensibilidad humana, detalle que se ha perdido hace mucho tiempo y que debe retomar por parte del personal, para que de esta forma la empatía y la confianza sean el pilar que sostendrá la calidad del servicio de toma de muestras del hospital.

Por otro lado, el trabajo en equipo siempre es un factor fundamental para asegurar una buena calidad de atención. La unificación de un solo criterio para la atención del paciente debe ser manejada por todos, sin embargo, como se ha señalado, fuera de lo anterior, factores ajenos al entorno no ayudan. El consenso entre los profesionales de la salud, la calidad reducida y el aumento de la insatisfacción y las quejas, reducen la confianza en la atención del paciente y la elección de servicios alternativos (14).

La finalidad de la calidad para Avedis Donabedian no es sólo saber lo que quiere el usuario-paciente, sino ganarse su confianza, conocer su punto de vista y sentirse animado a volver a un servicio tratado con otra calidad. En este contexto, se crea la implicación directa del usuario-paciente para poder saber qué opina sobre el servicio prestado (incluyendo la atención y empatía del personal) y así comunicarnos la información que nos brinde será de mucha ayuda (15).

El autor menciona 3 pasos importantes para evaluar el sistema de la calidad: estructura, proceso y resultado.

Para evaluar la calidad de la atención, es importante tener en cuenta los requisitos que caracterizan la atención de salud de buena calidad que un paciente necesita del laboratorio. Destacamos varios puntos que consideramos importantes para los efectos de esta tesis: (16)

- Igualdad a las necesidades de atención de salud por el personal encargado de toma de muestra.
- Uso consistente de estándares, protocolos y procedimientos estandarizados para una buena toma de muestra.
- Trabajo en equipo multidisciplinario: tecnólogos médicos, biólogos y técnicos de laboratorio clínico.
- Buen ambiente de trabajo para evitar errores en el proceso de toma y recepción de muestras para análisis.
- Participación de los asegurados en mantener un buen trato con el personal de toma de muestras de laboratorio clínico.
- Atención rápida, oportuna y eficiente por el personal multidisciplinario de toma de muestra de laboratorio clínico.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1. Gestión**

La gestión se define como etapas que se desarrollan en las organizaciones, permitiendo la coordinación de actividades que evalúan, definen y alcanzan la misión de la organización, utilizando adecuadamente los recursos (17).

### **2.2.2. Tiempo**

El tiempo es un bien o recurso humano que se encuentra en una organización, permitiendo analizar el uso y el gasto, debido a que nunca volverá a ser disponible y recuperable frecuentemente en toda entidad (18).

### **2.2.3. Eficiencia**

La eficiencia se considera al uso adecuado de los recursos de una organización, midiendo sus gastos y la obtención de estos; en el ámbito de la salud, se miden los costos y resultados para lograr el máximo beneficio en menor costo (19).

### **2.2.4. Eficacia**

Se considera como la relación proporcional entre los objetivos y el cumplimiento de éstos en las organizaciones. Llegar a ser eficaz implica un orden en las tareas cotidianas, tomando en cuenta el tiempo de desarrollo (19).

### **2.2.5. Efectividad**

La efectividad implica el desarrollo de la eficiencia y de la eficacia, utilizando adecuadamente los recursos y cumpliendo con los tiempos establecidos. Se evalúa durante el servicio de salud (19).

### **2.2.6. Gestión del tiempo**

La gestión de tiempo se considera como la organización y planificación de actividades de manera eficiente, permitiendo resolver las tareas y responsabilidades asignadas (20).

### **2.2.7. Satisfacción del usuario**

Es la relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios (21).

### **2.2.8. Teoría de calidad según Avedis Donabedian**

De acuerdo a la teoría de calidad de Avedis Donabedian hace referencia al modelo de calidad en el sistema de salud para garantizar el mayor nivel de satisfacción al paciente de acuerdo a los recursos con los que se cuenta en las entidades de sanidad (22).

### **2.2.9. Admisión de Pacientes en el Laboratorio**

Es el proceso de datos del paciente, donde se ingresa al sistema de registro del hospital y en el cual se genera un código en la solicitud de atención por parte del laboratorio central. Este código debe ser impreso por el personal en la ventanilla de entrada del laboratorio y debe asegurar la cantidad de códigos requeridos para los tubos al momento de la toma de muestra, los cuales deberán ser verificados por parte del personal de laboratorio (23).

### **2.2.10. Calidad de Servicio en el Laboratorio**

Se trata de lograr los objetivos de cumplir con las expectativas de los pacientes cuando visitan el laboratorio clínico para recolectar muestras, recibir muestras y



devolver los resultados correctamente en una instalación de atención médica, ya sea privada o pública, corporativa, etc. (24).

La calidad de un laboratorio se puede definir en términos de exactitud, confiabilidad y oportunidad de todos sus procesos, brindando resultados. Debe ser lo más exacto posible, confiable y ser notificado en tiempo y forma en beneficio de la salud pública. El área de muestreo se encarga de recolectar las muestras de manera correcta y óptima. El primer paso para la recolección de muestras es verificar la solicitud. Debe tener la información necesaria, como el nombre correcto del paciente, la identificación correcta, la prueba solicitada correcta, la fecha y hora correctas (configuradas para la cita) y no menos importante el servicio original. Todos estos datos son importantes para un buen etiquetado y reconocimiento de patrones (25).

#### **2.2.11. Gestión del tiempo en el laboratorio**

Es el proceso por el cual medimos el rendimiento de todo el proceso para obtener una buena muestra del paciente, esto incluye el análisis e informe final enviado al sistema informático en un tiempo determinado. Incluye las fases pre-analítica, analítica y post-analítica. También se define como la realización de un procedimiento en un laboratorio dentro de un tiempo definido y prudente (26).

#### **2.2.12. Satisfacción del Asegurado en el Laboratorio**

Es un estado de bienestar en el que se logran los intereses personales del asegurado frente a la atención recibida, de acuerdo con los deseos personales y las necesidades reales, encaminados a mejorar la calidad de vida, la atención en el laboratorio, y en cualquier ámbito médico (27).

## **2.3. Antecedentes Empíricos de la Investigación**

### **2.3.1. Antecedentes internacionales**

Herrera A, 2014, Colombia, en el estudio de investigación sobre "Satisfacción del usuario del laboratorio clínico de un proveedor de atención médica compleja de nivel III". En este estudio se concluye que, en cuanto a la oportunidad de la atención, más del 50% de los encuestados se mostraron satisfechos; 9 de cada 10 usuarios están satisfechos con el trato del personal del laboratorio clínico. El 93,9% se mostró satisfecho con la información proporcionada por el laboratorio. Finalmente, el 98,5% de los encuestados se sintió satisfecho con la atención general en el laboratorio (28).

Godines F, 2016, México, en su estudio, teniendo como título "Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de los hospitales públicos", el objetivo de este trabajo es medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de las Clínicas Hospitalarias del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) de la ciudad de Chilpancingo (México). Concluyendo que: el 44% de los usuarios está satisfecho con los servicios ambulatorios, el 29,8% está satisfecho regularmente y el 25,9% no está satisfecho con los servicios (29).

Roa, H., 2015, Nicaragua, realizó un estudio titulado "Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas". El objetivo fue evaluar las opiniones de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios que brinda el laboratorio clínico del Centro Médico Sócrates Flores Vivas. La investigación es observacional, descriptiva y transversal. Esta técnica es la encuesta, y las herramientas utilizadas son tres

cuestionarios SERVQUAL aplicados para evaluar la calidad de los servicios de pruebas clínicas. Para conocer las expectativas, percepciones del servicio y las ventajas de los servicios de laboratorio clínico, se aplican aspectos de calidad de servicio a 382 usuarios. Resultados logrados: En 92% de las expectativas, los usuarios están completamente satisfechos. Sin embargo, la percepción de respeto por la calidad del servicio es del 74%, la cual se evalúa como satisfecha en un nivel medio. Se concluyó que hubo consistencia en mejorar la calidad del servicio en el laboratorio clínico de manera similar en todas las dimensiones evaluadas. Fomentar el seguimiento sistemático de la calidad del conocimiento en todos los planes de salud y brindar información adecuada sobre los servicios que brinda el laboratorio clínico para no generar incertidumbre (30).

Jinez, H., 2015, Ecuador, realizó un estudio titulado "Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana". El objetivo principal fue evaluar la satisfacción del usuario con la calidad de la atención fuera de los Laboratorios Clínicos Dayana. La investigación es observacional, transversal y cuantitativa. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario único que se aplicó a 351 pacientes, 15 médicos y 22 pacientes del Instituto de Seguridad Social. Presentando como conclusión que la calidad de atención promedio es  $291 \pm 16,27$  muy buena (MB) y  $75,5 \pm 15,25$  buena (B), mostrando una correlación moderadamente positiva entre los niveles de satisfacción de los usuarios comunes. Informe de resultados clasificado MB por 288 (79%) y B por 76 (21%) usuarios actuales. Con respecto a por qué los usuarios acuden a este laboratorio, es la confianza primero, y la asequibilidad segunda. Pacientes con calificación de atención del IESS, 82% MB y 18% B; 100% MB para información y 77% MB y 14% B para

calidad general de servicio. En resumen, se logró un alto nivel de satisfacción con la atención brindada (31).

Vásquez y otros; 2018, México, realizaron su estudio con título "Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica"; se trata de un estudio descriptivo transversal, utilizando la encuesta como medio de información al público, que destaca la accesibilidad y la eficacia de los servicios de salud y como componentes de la calidad de la atención. Concluyendo que la satisfacción con el médico de guardia es del 65%, con el acceso a los servicios médicos también del 65%, con el tiempo de espera en el laboratorio del 49%, y finalmente la satisfacción general es del 60% (32).

### **2.3.2. Antecedentes nacionales**

Shimabuku R., 2014, Perú, teniendo como título "Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú". Se trata de un estudio retrospectivo en el que se obtuvieron datos del registro de reclamaciones del citado hospital. Los resultados fueron los siguientes: trato inadecuado 32,1%, tiempo de espera prolongado 18,4%, falta de información 14,5%, dificultad para acceder a la atención 9,5%, pérdida de documentos 7,8%, dificultades de comunicación 7,5%, privilegio 5,9%, disconformidad en aspectos tangibles 4,2%. Las áreas con más quejas fueron: consulta externa 41,7%, supervisión 9,2%, servicios de discriminación de precios (privados) 9,2% y caja 6,0%. El 26,4% del total no está satisfecho con el trato del médico (33).

Sihuín-Tapia, 2015, Perú, con su estudio "Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú", para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios ingresados en un hospital subregional de Andahuaylas,

se entrevistó a una muestra de 175 usuarios mediante el modelo multidimensional SERVQUAL. Como conclusión se obtuvo que, en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios del hospital, el nivel de satisfacción promedio es de 25,0%. Los niveles de satisfacción en términos de fiabilidad, rapidez de respuesta, seguridad, empatía y tangibles oscilaron entre el 11,9 y el 38,5 % (34).

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis General.

- La gestión del tiempo se relaciona directamente con la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas.

- El tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico se relaciona directamente con la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021
- El tiempo que demora la cita para laboratorio clínico se relaciona directamente con la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021
- El tiempo de atención en la toma de muestra en el laboratorio clínico se relaciona directamente con la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021
- La propuesta mejora la gestión de tiempo de espera y brinda una satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2021

### **3.2. Identificación de Variables e indicadores**

- Gestión del tiempo en la atención del asegurado en los servicios del laboratorio clínico del HNAGV Cusco-2021.
- Satisfacción del asegurado en los servicios de laboratorio del laboratorio clínico del HNAGV Cusco-2021.

### 3.3. Operacionalización de Variables

VARIABLES (X1)	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	ITEM	CATEGORIA	ESCALA
Gestión del Tiempo.	La gestión del tiempo es esencialmente, un conjunto de técnicas al servicio de actividades concernientes a proyectar, gestionar, planificar y programar nuestras acciones y recursos dentro del marco del tiempo disponible.	El tiempo de trámite en los módulos de admisión se define como el tiempo en que el paciente espera que sea programado para la atención en el laboratorio.	I1: Tiempo de atención en los módulos de citas de laboratorio.	1.- ¿Cuánto tiempo demoró en el módulo dónde recibió la solicitud de laboratorio?	1) 1 - 5 min: <b>Muy Bueno.</b> 2) 6 - 10 min: <b>Bueno.</b> 3) 11 - 15 min: <b>Regular.</b> 4) 16 - 20 min: <b>Malo.</b> 5) >20 min: <b>Muy malo.</b>	1.- Ordinal.
				2.- ¿En Cuánto tiempo cree Ud. que debe ser atendido en los módulos de admisión de laboratorio?		
				El tiempo de la cita para la atención en el laboratorio se define como el tiempo en que el paciente espera la fecha para que sea atendido por el laboratorio.	I2: Tiempo que transcurre a partir de la obtención de la cita para la atención en el laboratorio.	
		El tiempo de atención en el laboratorio se define como el tiempo en que el paciente espera ser atendido por el personal de laboratorio el día de su cita programada.	I3: Tiempo de atención en el laboratorio.	5.- ¿Cuánto tiempo demoro su atención para que le tomen la muestra en el laboratorio? 6.- ¿En Cuánto tiempo cree Ud. que debe esperar para la toma de muestra en el laboratorio?	1) 5 - 10 min: <b>Muy Bueno.</b> 2) 11 - 15 min: <b>Bueno.</b> 3) 16 - 20 min: <b>Regular.</b> 4) 21 - 30 min: <b>Malo.</b> 5) >30 min: <b>Muy malo.</b>	



VARIABLES (X2)	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	CATEGORIA	ESCALA	
Satisfacción del asegurado.	Es el deseo de complacer la necesidad de una persona. Está relacionado con el bienestar que la salud intenta promover contribuyendo a una óptima atención.	Es la concepción del usuario sobre la calidad del profesional en salud, en su entorno ético, científico y de atención al usuario.	D1.- Percepción del asegurado.	I1.-Empatía.	7.- ¿Qué le pareció la atención del personal de salud en el módulo de citas de laboratorio?	34 - 45: <b>Satisfacción completa.</b> 22 - 33: <b>Satisfacción Incompleta.</b> 09 - 21: <b>Insatisfecho.</b>	1.- Ordinal.	
					8.- ¿Qué le pareció la atención del personal de salud en el área de toma de muestra de laboratorio?			
					I2.- Accesibilidad.			9.- ¿Cómo observó los ambientes, insumos y material disponible en el laboratorio?
					10.- ¿Cree necesario que haya más tomadores de muestra de sangre en el laboratorio?			
					D2.- Expectativa del asegurado.			I3.- Seguridad y Respeto.
				I4.- Responsabilidad.	12.- ¿Se le dio acceso a algún sistema de laboratorio, para recoger sus resultados o presentar alguna queja? 13.- ¿Cree necesario que haya un buzón de sugerencias en el laboratorio?			
				I5.- Fiabilidad.	14.- ¿Cree Ud. que el personal que lo atendió en el laboratorio, fue eficiente en su trabajo? 15.- ¿Qué le pareció la atención del personal de ventanilla de laboratorio?			

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

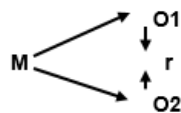
#### 4.1. **Ámbito de Estudio**

El ámbito de estudio comprende el servicio de laboratorio clínico del Hospital Central Adolfo Guevara Velasco (Es Salud-Cusco), ubicado en el distrito de Wanchaq-Provincia y Región Cusco, su infraestructura abarca 7 ambientes para la toma de muestra de sangre y un ambiente externo para la recepción de fluidos biológicos (orinas, heces, etc.).

#### 4.2. **Tipo y nivel de Investigación**

El estudio de investigación indica un diseño de tipo "correlacional". Dado que tenemos el conocimiento pleno del problema, evaluamos la relación entre ambas variables.

Es transversal, porque los datos se recolectaron en un solo espacio y tiempo determinado, con el propósito de describir y analizar las variables en el momento dado. Las variables se interrelacionan bajo el siguiente diseño:



Donde:

- M: Muestra de estudio.
- O1: Gestión del tiempo en la atención del asegurado en los servicios del laboratorio clínico del HNAGV Cusco-2021.

- O2: Satisfacción del asegurado en los servicios de laboratorio del laboratorio clínico del HNAGV Cusco-2021.
- r: Relación directa entre O1 y O2.

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

**SEGÚN LA FINALIDAD DEL ESTUDIO:** Investigación básica-descriptiva.

**SEGÚN SU RELACION ESTADISTICA:** Es una investigación correlacional porque se relaciona con ambas variables en el estudio.

**SEGÚN SU GÉNERO:** Es una investigación cuantitativa de tipo ordinal, ya que tenemos un orden jerárquico en sus categorías. (Eje. Muy Malo, Malo, Regular, Buena y Muy Buena.)

**SEGÚN SU TRAYECTORIA EN EL TIEMPO:** Es una investigación transversal porque se realiza en un determinado tiempo y espacio.

El tipo de investigación es cuantitativa, ya que analiza los datos que se han recolectado para probar hipótesis de correlación.

El tipo de investigación es aplicada, porque permite que las personas tengan conocimiento y comprendan los fenómenos sociales en investigación; además, es el fundamento de toda investigación. La respuesta a este tipo de investigación es conocer y explicar este fenómeno (35).

Por otro lado, se trata de un diseño no experimental, ya que las variables no estarán sujetas al control o intervención del autor del estudio, sino a su diagnóstico y evaluación (35).

El estudio tiene un nivel de línea de base y las variables son de carácter ordinal, ya que presenta un ordenamiento en sus categorías y se emplea en el cuestionario a ser usado.

#### **4.3. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis son los pacientes asegurados que forman parte de la demanda del laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco (EsSalud-Cusco).

Los pacientes que se incluyen en el estudio son: ancianos, mujeres embarazadas, personas con o sin discapacidad, personas con diferentes patologías, quienes han tenido el interés de poder responder a las encuestas como un aporte al estudio realizado y dar sugerencias para su mejoramiento. La participación de los asegurados fue voluntaria y sin presión alguna.

#### **4.4. Población de Estudio**

La población que se consideró para el estudio, estuvo formada por los asegurados que hacen uso de los servicios del laboratorio clínico del Hospital Central Adolfo Guevara Velasco (Es Salud-Cusco), por lo que, antes de la pandemia por la Covid 19, el promedio mensual de asegurados atendidos por el laboratorio fue de 6500 asegurados. Sin embargo, ésta disminuyó durante la pandemia por la Covid 19 a 900 asegurados en promedio de atención mensual, solo atendiendo y considerando especialidades críticas entre el año 2020 y 2021.

#### 4.5. Tamaño de Muestra

La muestra de investigación fue de 269 asegurados, a los cuales se les entregó un cuestionario con 17 preguntas respecto a la gestión del tiempo y satisfacción de los servicios ofrecidos por el laboratorio clínico del Hospital Central Adolfo Guevara Velasco, (EsSalud-Cusco).

Con el fin de calcular el tamaño de la muestra, se usó la siguiente fórmula (Wayne, 2014):

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(900)}{(0.05)^2(900 - 1) + ((1.96)^2(0.5)(0.5))}$$

Donde:

Z: 1.96 (95% de nivel de confianza)

P: 0.50 (probabilidad de éxito)

Q: 0.50 (probabilidad de fracaso)

N: 900 (población total)

e: 0.05 (error de estimación)

El tamaño de muestra calculado fue de 269, que representa el 14.9% del total de pacientes asegurados por mes del Hospital Adolfo Guevara Velasco (EsSalud-Cusco), los cuales serán entrevistados.

#### **4.6. Técnicas de Selección de Muestra**

Para la presente investigación se ha hecho uso de la técnica de muestreo probabilístico-aleatorio simple, que garantiza que todos los individuos que componen la población, tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Éstas significan que la probabilidad de selección de un sujeto de estudio "x" es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran y forman parte de la población blanco del estudio. Por lo tanto, dicha selección fue elegida al azar con las personas que tenían disponibilidad de tiempo. A dichos pacientes que esperaban para ser atendidos se les entregó el cuestionario, y considerando los criterios de inclusión y exclusión para su selección, de acuerdo al siguiente detalle:

##### **4.6.1. Criterios de inclusión**

1. Pacientes provenientes de consultorio externo.
2. Pacientes mayores de 18 años.
3. Pacientes cuya solicitud de laboratorio indique toma de muestra de sangre y/o entrega de muestras biológicas.
4. Pacientes que estén de acuerdo a participar en el proyecto de investigación.

##### **4.6.2. Criterios de exclusión**

1. Pacientes que no deseen participar en la investigación.
2. Pacientes que tengan solicitud para procedimientos microbiológicos.
3. Pacientes que tengan algunos problemas psicológicos y/o mentales.
4. Donantes al servicio del banco de sangre.
5. Pacientes que provengan de emergencia verde o roja.

#### **4.7. Técnicas de Recolección de Información**

La técnica utilizada para el presente estudio fue a través de una encuesta, donde debían llenar su edad, el servicio de procedencia y el sexo, para lo cual el asegurado fue informado de la tesis. Se le aseguró la confidencialidad en la misma, otorgándonos su permiso con un consentimiento informado; se les hizo de conocimiento los beneficios del proyecto y se estableció contacto directo por medio de los cuestionarios previamente establecidos, con el fin de determinar el grado de satisfacción con relación a la gestión del tiempo en los servicios solicitados al laboratorio clínico.

Para la validez de las encuestas, se tomó en consideración el juicio de expertos del Comité de Calidad del Hospital Central Nacional Adolfo Guevara Velasco de EsSalud, los cuales cuentan con amplia experiencia en salud pública y epidemiológica y conocedores del tema, permitieron validar el cuestionario previo para comenzar las encuestas; y para el análisis de confiabilidad se realizó una prueba piloto en el Hospital de Contingencia Antonio Lorena de la ciudad del Cusco, con la finalidad de que los pacientes pudieran comprender sobre qué se trataba el tema y las preguntas correspondientes, como resultado de dicha prueba, algunas preguntas se eliminaron de la encuesta y otras se modificaron para optimizar nuestra herramienta. El tiempo estimado para contestar nuestro cuestionario varió entre 10 a 20 minutos. No hubo ninguna presión por parte del investigador, se absolvió las dudas y se anotaron las quejas más frecuentes por parte de los pacientes.

Para desarrollar la variable gestión de tiempo se consideró utilizar tres tiempos y cada uno con sus respectivas categorías:

El tiempo de trámite en los módulos de admisión se define como el tiempo en que el paciente espera que sea programado para la atención en el laboratorio.

- 1 - 5 min: Muy Bueno.
- 6 - 10 min: Bueno.
- 11 - 15 min: Regular.
- 16 - 20 min: Malo.
- >20 min: Muy malo.

El tiempo de la cita para la atención en el laboratorio se define como el tiempo en que el paciente espera la fecha para que sea atendido por el laboratorio.

- 1 - 2 días: Muy Bueno.
- 3 - 4 días: Bueno.
- 5 - 6 días: Regular.
- 7 - 8 días: Malo.
- >8 días: Muy malo.

El tiempo de atención en el laboratorio se define como el tiempo en que el paciente espera ser atendido por el personal de laboratorio el día de su cita programada.

- 5 - 10 min: Muy Bueno.
- 11 - 15 min: Bueno.
- 16 - 20 min: Regular.
- 21 - 30 min: Malo.
- >30 min: Muy malo.



La escala de valoración (baremo), para la variable principal: satisfacción al asegurado, se calculó aplicando la fórmula:

$$\frac{(n \times k - n)}{3}$$

Donde:

- (n): Número de Preguntas: 9.
- (k): Número de Respuestas: 5.

Reemplazando:

$$\frac{(9 \times 5 - 9)}{3}$$

$$(45-9) / 3=12$$

Por lo tanto:

- Puntaje mínimo: 9
- Puntaje máximo: 45

Tenemos:

- $09 + 12 = 21 \longrightarrow 09 - 21$  (Insatisfecho)
- $21 + 12 = 33 \longrightarrow 22 - 33$  (Satisfacción Incompleta)
- $33 + 12 = 45 \longrightarrow 34 - 45$  (Satisfacción completa)

#### 4.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

La técnica de análisis e interpretación aplicada a los cuestionarios fue la de procesamiento estadístico, calculando frecuencias de respuestas y porcentajes que representan éstas.

Las intenciones de los cuestionarios tuvieron un carácter exploratorio de los fenómenos resaltantes de esta investigación. "Gestión del tiempo y la satisfacción de los asegurados", por tanto, muestra los datos agrupados en las categorías de análisis fundamentales, un análisis breve de las ideas más relevantes que sugieren las mismas, la realidad que se manifiesta en los servicios que brinda el laboratorio, entre otros, sirviendo como referencia para enfrentar el estudio del caso planteado y poder analizar con mayor acierto los procesos que comprende la investigación.

El software utilizado para la presente investigación es el SPSS-24, nos permitió elaborar las tablas y gráficos estadísticos; y para el análisis de resultados se usó el coeficiente de correlación de rango *Rho de Spearman*, (prueba de relación), en la cual solo tenemos variables de tipo ordinal, en la que observamos una relación directa entre ambas, y el nivel de interpretación de las mismas se hace más práctico, ya que permite observar una asociación metódica entre ellas.

#### 4.9. Técnicas para Demostrar la Verdad o Falsedad de las Hipótesis Planteadas

Las técnicas que se usaron para realizar las pruebas de hipótesis fueron el software **Minitab**, tomando en consideración los siguientes pasos. Especificar la hipótesis, escoger el nivel de significación (alfa o  $\alpha$ ), recoger los datos, comparar el

valor de la prueba con el nivel de significación y decidir si rechazar o no rechazar la hipótesis nula.

Se ordenaron las preguntas de las encuestas en función a las hipótesis planteadas y se dio un orden a las respuestas cuantitativas de dicha encuesta para su análisis, interpretación y discusión de resultados.

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.

**Tabla 1 Demanda del servicio de laboratorio clínico según sexo y servicio de referencia en el Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021**

INDICADOR		Frecuencia	Porcentaje
<b>SEXO</b>	MASCULINO	107	39.80
	FEMENINO	162	60.20
	<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100.00</b>
<b>SERVICIO</b>	ONCOLOGIA	33	12.30
	MEDICINA	134	49.80
	NEFROLOGIA	2	0.70
	CIRUGIA	3	1.10
	ENDOCRINOLOGIA	32	11.90
	OBSTETRICIA	21	7.80
	GASTROENTEROLOGÍA	28	10.40
	NEUMOLOGIA	8	3.00
	CARDIOLOGIA	5	1.90
	UROLOGIA	2	0.70
	OTORRINOLARINGOLOGIA	1	0.40
	<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta estructurada.

En la tabla 1 se describen la demanda del servicio de laboratorio del hospital Adolfo Guevara Velazco EsSalud - Cusco por parte de los asegurados, siendo esta de gran demanda por la población femenina y por parte del servicio de medicina a comparación de otros servicios.

El comportamiento de la demanda de laboratorio clínico por parte de los asegurados, de 269 asegurados que acudieron al servicio, 60.20% son de sexo femenino frente al 39.8% de sexo masculino; el 49.80% proviene del servicio de medicina, seguido del servicio de oncología 12.30%; de endocrinología 11.90% y gastroenterología 10.40%, siendo los servicios con menor demanda: Obstetricia 7.80%, Neumología 3.00%, Cardiología 1.90%, Cirugía 1.10%, Nefrología 0.70%, Urología 0.70% y Otorrinolaringología con un 0.40%.

Como podemos observar, gran parte de la población atendida por el laboratorio es femenina, lo que concuerda con varios estudios señalados en los antecedentes. El servicio de medicina general, medicina interna y medicina ocupacional fue el más atendido y que mayor demanda tiene hasta la actualidad.

**Tabla 2 Nivel de satisfacción del asegurado que hace uso del laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco 2021**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SATISFACCIÓN COMPLETA	80	29.80%
SATISFACCIÓN INCOMPLETA	81	30.10%
INSATISFACCIÓN	108	40.10%
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100.00%</b>

Del 100% (269 asegurados) que acudieron al servicio de laboratorio clínico, el 40.10% (108 asegurados) del total de la población estudiada, se encuentran insatisfechos. Por otra parte, el 30.10% (81 asegurados) de la población estudiada se encuentra con satisfacción incompleta. Mientras que solo el 29.80% (80 asegurados) se encuentran satisfechos completamente.

El estudio tiene similitud con el estudio de Sihuin-Tapia, en lo que respecta a la satisfacción global, puesto que hay concordancia en que la satisfacción fue regular para ambos estudios en promedio en un 30%. (34)

**Tabla 3 Satisfacción del asegurado según sus dimensiones en el laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021**

NIVEL DE SATISFACCIÓN		ITEMS	MB		B		R		M		MM		total	
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
PERCEPCIÓN DEL ASEGURADO	EMPATIA	P7.	0	0	0	0	80	29.74	81	30.11	108	40.15	269	100
		P8.	80	29.74	50	18.59	31	11.52	108	40.15	0	0	269	100
	ACCESIBILIDAD	P9.	0	0	100	37.17	61	22.68	108	40.15	0	0	269	100
		P10.	269	100	0	0	0	0	0	0	0	0	269	100
ESPECTATIVA DEL ASEGURADO	SEGURIDAD Y RESPETO	P11.	110	40.89	51	18.96	45	16.73	63	23.42	0	0	269	100
	RESPONSABILIDAD	P12.	0	0	0	0	0	0	161	59.85	108	40.15	269	100
		P13.	269	100	0	0	0	0	0	0	0	0	269	100
	FIABILIDAD	P14.	0	0	80	29.74	81	30.11	108	40.15	0	0	269	100
		P15.	0	0	0	0	161	59.85	0	0	108	40.15	269	100

**Fuente:** Encuesta estructurada.

En la tabla N.º 3 se describe la satisfacción del asegurado según sus dimensiones, mostrando que en relación a P7. (la atención del asegurado tanto en el módulo de citas), como en P8 (el área de toma de muestra) es muy mala (40.15%) y mala (40.15%) respectivamente.

En cuanto a P9. (los ambientes, insumos y materiales disponibles en laboratorio) el 40.15% opina que es mala; la totalidad de los asegurados opinan que en P10 debería haber más tomadores de muestra. El 40.89% de asegurados recibió una atención con respeto, amabilidad y paciencia por parte del personal de laboratorio (P11). El 59,89% opina que es malo el acceso a algún sistema de laboratorio para el recojo de resultados, así como para presentar quejas (P12). La totalidad de los asegurados opina que debería existir un buzón de sugerencias en el laboratorio. En cuanto al perfil adecuado de los trabajadores en el laboratorio (P13). El 40.15% opina que no fueron eficientes en su trabajo (P14). En cuanto al personal que los atendió en ventanilla de laboratorio (P15), opinaron que esta atención fue regular (59.85%) a muy mala (40.15%).

Al respecto, en el estudio de Herrera A; (28); menciona que, el 98,5% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención en general en el laboratorio, del mismo modo, 9 de cada 10 usuarios se encuentra satisfecho con el trato recibido por parte del personal de laboratorio. Estos resultados difieren con el presente trabajo de investigación, donde se pudo mostrar que un poco menos la mitad de los asegurados (40.1%) está insatisfecho con la atención en el servicio de laboratorio. En cuanto al trato recibido por el personal, solo 37.17% indicó que recibió un trato bueno; sin embargo, coincide con Shimakuro R (33), quien halló un trato inapropiado (32.1%).



**Tabla 4 Gestión de tiempo en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021**

<b>GESTION DEL TIEMPO</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tiempo de atención en los módulos de citas de laboratorio.</b>	1 a 5 MIN (MUY BUENO)	39	14.50
	6 a 10 MIN (BUENO)	55	20.40
	11 a 15 MIN (REGULAR)	81	30.10
	16 a 20 MIN (MALO)	40	14.90
	Más de 20 MIN (MUY MALO)	54	20.10
	<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiempo que transcurre a partir de la obtención de la cita para la atención en el laboratorio.</b>	1 a 2 DIAS (MUY BUENO)	39	14.50
	3 a 4 DIAS (BUENO)	56	20.80
	5 a 6 DIAS (REGULAR)	83	30.90
	7 a 8 (MALO)	65	24.10
	> 8 DIAS (MUY MALO)	26	9.70
	<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiempo de atención en el laboratorio.</b>	5 -10 MIN. (MUY BUENO)	39	14.50
	11-15 MIN. (BUENO)	55	20.40
	16 -20 MIN. (REGULAR)	81	30.10
	21-30 MIN. (MALO)	40	14.90
	>30 MIN. (MUY MALO)	54	20.10
	<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta estructurada

En la tabla N° 4, muestra la gestión del tiempo por parte del servicio de laboratorio, observándose que más de la cuarta parte de la población tuvo un tiempo de espera regular en sus tres indicadores (Tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio, Tiempo que transcurre a partir de la obtención de la cita para la atención en el laboratorio y Tiempo de atención en el laboratorio), respectivamente.

En cuanto al tiempo de atención en los módulos de citas de laboratorio, el 14.50% tuvo un tiempo de atención muy bueno, el 20.40% tuvo un tiempo de atención

bueno, el 30.10% tuvo un tiempo de atención regular, el 14.90% tuvo un tiempo de atención malo y el 20.10% tuvo un tiempo de atención muy malo.

Entre tanto, en cuanto al tiempo que transcurre a partir de obtener la cita para ser atendido por el laboratorio, el 14.50% tuvo un tiempo de atención muy bueno, el 20.80% tuvo un tiempo de atención bueno, el 30.90% tuvo un tiempo de atención regular, el 24.10% tuvo un tiempo de atención malo y el 9.70% tuvo un tiempo de atención muy malo.

De la misma manera, el tiempo de atención mismo en el laboratorio, el 14.50% tuvo una atención muy buena, el 20.40% tuvo una atención buena, el 30.10% tuvo una atención regular, el 14.90% tuvo una atención mala y el 20,10% tuvo una atención muy mala.

**Tabla 5 Nivel de satisfacción del asegurado según gestión del tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico en el Hospital Adolfo Guevara Velasco cusco 2021**

TIEMPO DE ATENCIÓN EN LOS MÓDULOS DE CITAS DE LABORATORIO	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	SATISFACCIÓN COMPLETA		SATISFACCIÓN INCOMPLETA		INSATISFACCIÓN			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1 -5 MIN. (MUY BUENO)	39	14.5	0	0.0	0	0.0	39	14.5
6 -10 MIN. (BUENO)	27	10.0	14	5.2	14	5.2	55	20.4
11 - 15 MIN. (REGULAR)	14	5.2	54	20.1	13	4.8	81	30.1
16 - 20 MIN. (MALO)	0	0.0	13	4.9	27	10.0	40	14.9
>20 MIN. (MUY MALO)	0	0.0	0	0.0	54	20.1	54	20.1
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>29.7</b>	<b>81</b>	<b>30.2</b>	<b>108</b>	<b>40.1</b>	<b>269</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta estructurada.

En la Tabla N° 5 muestra el nivel de satisfacción de acuerdo a la gestión del tiempo de atención en los módulos donde se obtienen las citas, hallándose que 14.50% (39 asegurados) tuvieron una atención muy buena, el 10.00% (27 asegurados) tuvieron un tiempo de atención bueno y el 5.20% (14 asegurados) tuvieron una atención regular y se encuentran satisfechos completamente. Del mismo, el 5.20% (14 asegurados) tuvieron una atención buena, el 20.10% (54 asegurados) tuvieron una atención regular y el 4.90% (13 asegurados) tuvieron una atención mala y se encuentran con satisfacción incompleta. Por último, el 5.20% (14 asegurados), tuvieron una atención buena, el 4.80% (13 asegurados) tuvieron una atención regular, el 10% (27 asegurados) tuvieron una atención mala, y el 20.10% (54 asegurados) tuvieron una atención muy mala y se encuentran insatisfechos.

**Tabla 6 Nivel de satisfacción del asegurado según gestión del tiempo que transcurre a partir de la obtención de la cita para la atención de laboratorio clínico en el Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021**

TIEMPO QUE TRASCURRE A PARTIR DE LA OBTENCIÓN DE LA CITA PARA LA ATENCIÓN DE LABORATORIO	NIVEL DE SATISFACCIÓN						TOTAL	
	SATISFACCIÓN COMPLETA		SATISFACCIÓN INCOMPLETA		INSATISFACCIÓN			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1 - 2 DIAS (MUY BUENO)	37	13.80	2	0.70	0	0.00	39	14.50
3 - 4 DIAS (BUENO)	32	11.80	12	4.50	12	4.50	56	20.80
5 - 6 DIAS (REGULAR)	11	4.10	50	18.60	22	8.20	83	30.90
7 - 8 DIAS (MALO)	0	0.00	17	6.30	48	17.80	65	24.10
>8 DIAS (MUY MALO)	0	0.00	0	0.00	26	9.70	26	9.70
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>29.70</b>	<b>81.00</b>	<b>30.10</b>	<b>108.00</b>	<b>40.20</b>	<b>269</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta estructurada.

La tabla N°6 muestra el nivel de satisfacción de acuerdo a la gestión del tiempo que transcurre a partir de la obtención de la cita para atención en laboratorio clínico, hallándose que el 13.80% (37) asegurados tuvieron un tiempo muy bueno en la atención, 11.80% (32 asegurados) tuvieron un tiempo de atención bueno, y 4.10% (11 asegurados) tuvieron un tiempo regular y se encuentran satisfechos completamente. Del mismo modo, el 0.7% (2 asegurados) tuvieron un tiempo de atención muy bueno, el 4.50% (12 asegurados) tuvieron un tiempo de atención bueno, el 18.60% (50 asegurados) tuvieron una atención regular y el 6.30% (17 asegurados) tuvieron un tiempo de atención malo y se encuentran con satisfacción incompleta. Por último, el 4.50% (12 asegurados) tuvieron un tiempo de atención bueno, el 8.20% (22 asegurados) tuvieron un tiempo de atención regular, el 17.80% (48 asegurados) tuvieron un tiempo de atención malo y el 9.70% (26 asegurados) tuvieron un tiempo de atención muy malo y se encuentran insatisfechos.

**Tabla 7 Nivel de satisfacción del asegurado según gestión del tiempo de atención en el laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021**

TIEMPO DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO	NIVEL DE SATISFACCIÓN						TOTAL	
	SATISFACCIÓN COMPLETA		SATISFACCIÓN INCOMPLETA		INSATISFACCIÓN			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5 -10 MIN. (MUY BUENO)	39	14.50	0	0.00	0	0.00	39	14.50
11-15 MIN. (BUENO)	27	10.00	14	5.20	14	5.20	55	20.40
16 -20 MIN. (REGULAR)	14	5.20	54	20.10	13	4.80	81	30.10
21-30 MIN. (MALO)	0	0.00	13	4.80	27	10.00	40	14.80
>30 MIN. (MUY MALO)	0	0.00	0	0.00	54	20.20	54	20.20
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>29.70</b>	<b>81</b>	<b>30.10</b>	<b>108</b>	<b>40.20</b>	<b>269</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta estructurada.

La tabla N°7 muestra el nivel de satisfacción con la gestión del tiempo de atención del laboratorio clínico durante la toma de muestra, revelando que el 14,50% (39 asegurados) tuvieron muy buen tiempo de atención, el 10.00% (27 asegurados) tuvieron un tiempo bueno de atención, y el 5.20% (14 asegurados) tuvieron un tiempo de atención regular y se encontraban completamente satisfechos. Del mismo modo, el 5.20% (14 asegurados) tuvieron un tiempo bueno de atención, el 20.10% (54 asegurados) tuvieron un tiempo de atención regular y el 4.80% (13 asegurados) tuvieron un tiempo de atención malo y se encuentran con satisfacción incompleta. Por último, el 5.20% (14 asegurados) tuvieron un tiempo de atención bueno, el 4.80% (13 asegurados) tuvieron un tiempo de atención regular, el 10.00% (27 asegurados) tuvieron un tiempo de atención malo, y el 20.10% (54 asegurados) tuvieron un tiempo de atención malo y se encuentran insatisfechos.

**Tabla 8 Gestión del tiempo desde la expectativa de los asegurados que hacen uso de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021**

GESTION DEL TIEMPO		FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿EN CUÁNTO TIEMPO CREE UD. DEBE SER ATENDIDO EN LOS MÓDULOS DE CITAS DE LABORATORIO?	1 -5 MIN.	97	36.00
	6 -10 MIN.	160	59.50
	11 -15 MIN.	8	3.00
	16 - 20 MIN.	3	1.10
	>20 MIN.	1	0.40
	Total	269	100.00
¿EN CUÁNTO TIEMPO UD CREE DEBE SER LA CITA DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO?	1 - 2 DIAS	169	62.80
	3 - 4 DIAS	96	35.70
	5 - 6 DIAS	4	1.50
	Total	269	100.00
¿EN CUÁNTO TIEMPO UD. CREE DEBE SER EL TIEMPO DE ATENCIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA EN EL LABORATORIO?	5 -10 MIN.	127	47.20
	11-15 MIN.	139	51.70
	16 -20 MIN.	3	1.10
	Total	269	100.00

**Fuente:** Encuesta estructurada.

La tabla N° 8 muestra la gestión del tiempo desde el punto de vista de los asegurados que utilizan el laboratorio clínico. El 36% (97 asegurados) afirma que el tiempo de atención en los módulos de citas de laboratorio debe estar entre 1 y 5 minutos. El 59.50% (160 asegurados) debe ser 6 y 10 minutos. El 3.00% (8 asegurados) debe ser en 11 y 15 minutos, el 1.10% (3 asegurados) debe ser en 16 a 20 minutos y el 0.40% (1 asegurado) debe ser en más de 20 minutos. En cuanto al tiempo de atención de cita en el laboratorio, el 62,80% (169 asegurados) indicaron que debe ser de 1 a 2 días, el 35.70% (96 asegurados) indicaron que debe ser de 3 a 4 días y el 1.50% (4 asegurados) indicaron entre 5 y 6 días. Para finalizar, el 47.20% (127 asegurados) indicaron que el tiempo de la toma de muestra debe ser entre 5 y 10 minutos, el 51.70% (139 asegurados) entre 11 y 15 minutos y el 1.10% (3 asegurados) entre 16 y 20 minutos.

## 5.2. Prueba de Hipótesis

**Tabla 9 Prueba de normalidad**

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico	0.208	269	0.000	0.845	269	0.000
Tiempo que demoro su cita para laboratorio clínico	0.222	269	0.000	0.816	269	0.000
Tiempo de atención para que le tomen la muestra en el laboratorio clínico	0.226	269	0.000	0.820	269	0.000
Satisfacción	0.541	269	0.000	0.184	269	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

De acuerdo a la prueba de normalidad; el tiempo de atención en los módulos de citas de laboratorio clínico, el tiempo de la cita para laboratorio, el tiempo de atención para que le tomen la muestra en el laboratorio y la satisfacción del asegurado; se puede identificar el procedimiento para determinar la correlación de las variables de acuerdo a Pearson o Rho de Spearman, siendo 269 datos con la sig. (significancia) de 0.00 siendo menor a 0.05, se considera la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Regla de decisión a seguir: Si:

Sig. >0.05; Se acepta la hipótesis nula.

Sig. <0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

Puesto que la prueba de normalidad tiene un nivel de significancia de 0.000, entonces se cumple que se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, por lo que se afirma que los datos no presentan distribución normal.

Este dato permite disponer que se utilice el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, puesto que se aplica a datos no paramétricos y variables ordinales, cuyos valores están comprendidos entre -1 y +1, representando una correlación negativa perfecta (-) y una correlación positiva perfecta (+1), y se considera al 0 como la ausencia de correlación.



**Tabla 10 Correlación de la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco 2021**

Correlaciones					
			Tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico	Tiempo que demora su cita para laboratorio clínico	Tiempo de atención para que le tomen la muestra en el laboratorio clínico
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,563**	,583**	,592**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	269	269	269
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).					

De acuerdo al Rho de Spearman se tiene que, el tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico, el tiempo que demora la cita para laboratorio clínico y el tiempo de atención para que le tomen la muestra en el laboratorio clínico con la satisfacción del asegurado tienen una relación directa y significativa positiva, teniendo como resultados 0.563, 0.583 y 0.592 respectivamente.

Para demostrar las hipótesis de la investigación se tiene lo siguiente:

**Ho:** No existe una relación significativa entre la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco -2021.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco -2021.

Por la prueba estadística se acepta la hipótesis alterna planteada, puesto que existe una significancia bilateral de 0.00, además que el coeficiente de correlación Rho Spearman arroja un resultado mayor a 0.50, lo que indica una correlación positiva alta entre la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado.

Una Sig. de 0.000, donde  $p < 0,01$ , nos indica que la relación entre las variables es significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna. Demostrando que existe relación positiva entre el nivel de la satisfacción del asegurado y el tiempo de atención en los módulos de citas de laboratorio clínico, el tiempo de la cita para laboratorio, el tiempo de atención para que le tomen la muestra en el laboratorio.

.El estudio de Jinez H. (31), obtuvo un nivel de satisfacción elevado con respecto a la atención brindada, resultado que coinciden con lo hallado entre gestión del tiempo y satisfacción de asegurado (sig. Bilateral: 0.00 y coeficiente de correlación: mayor a 0.50) en la correlación Rho de Spearman, en el presente estudio se observó que los diferentes canales de atención que comprende el servicio de laboratorio, más de la mitad de asegurados tuvieron tiempos de atención de regular a muy malo, aspectos que contribuyeron a menor nivel de satisfacción caso contrario en Jinez H. (31), a mejor atención brindada en los diferentes canales que comprende el servicio de laboratorio mejor nivel de satisfacción.

### 5.3. Presentación de resultados.

De acuerdo a la relación entre la gestión de tiempo y la satisfacción de los asegurados en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco, se tiene que el tiempo de atención en los módulos de citas el 14.5% solo presentan una satisfacción completa debido a que solo esperaron de 1 a 5 min para ser atendidos, pero existe un 20.1% que esperaron más de 20 minutos demostrando una insatisfacción del asegurado. De acuerdo al tiempo que transcurre a partir de la obtención de la cita para la atención de laboratorio, se evidencia que el 13.8% de los asegurados esperan de 1 a 2 días presentando una satisfacción completa y el 9.7% esperaron más de 8 días presentando una insatisfacción; y de acuerdo al tiempo de atención en el laboratorio, el 14.5% de los pacientes esperaron de 5 a 10 minutos obteniendo una satisfacción completa y el 20.2% esperaron más de 30 minutos presentando una insatisfacción.

De acuerdo al tiempo de atención de los módulos de citas de laboratorio con la satisfacción de los asegurados, el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco, presenta una correlación de Spearman de 0.563, contando con una correlación alta positiva debido a que el 30.1% de los asegurados tuvieron un tiempo de atención regular y el 40.2% presentan una insatisfacción.

De acuerdo al tiempo de demora de la cita para el laboratorio clínico con la satisfacción de los asegurados, el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco, presenta una correlación de Spearman de 0.583, contando con una correlación alta positiva debido a que el 30.9% de los asegurados tuvieron un tiempo de atención regular, esperando de 5 a 6 días y el 40.2% presentan una insatisfacción.

De acuerdo al tiempo de atención para que tomen la muestra en el laboratorio clínico con la satisfacción de los asegurados en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco presenta una correlación de Spearman de 0.592 contando con una correlación alta positiva debido a que el 30.1% de los asegurados tuvieron un tiempo de atención regular, esperando de 16 a 20 minutos y el 40.2% presentan una insatisfacción.

En nuestro estudio, debemos recalcar que solo se consideró el tiempo en la atención pre-analítica, no se estudió la parte analítica y post-analítica, ya que, para fines de la investigación, el problema central ocurre en la primera fase. La fase post-analítica, donde se emiten los resultados, no estuvo dentro de nuestro objeto de estudio.

## CONCLUSIONES

### **Primera:**

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, se concluye que el presente trabajo de investigación logró cumplir con el objetivo de demostrar la relación que existe entre la gestión de tiempo y la satisfacción del asegurado que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud -Cusco. La relación hallada fue altamente correlativa, teniendo como resultado (sig. bilateral: 0.00 y coeficiente de correlación: mayor a 0.5) la correlación de Rho de Spearman, por la cual se acepta la hipótesis planteada.

### **Segundo:**

Se demuestra la correlación entre el tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico con la satisfacción del asegurado, teniendo como respuesta que el Rho de Spearman es de 0.563, así mismo se demuestra que presenta una sig. de 0.00 aceptando la hipótesis planteada.

### **Tercero:**

Se demuestra la correlación entre el tiempo de demora de cita para laboratorio clínico con la satisfacción del asegurado, teniendo como respuesta que el Rho de Spearman es de 0.583, así mismo se demuestra que presenta una sig. de 0.00 aceptando la hipótesis planteada.

### **Cuarto:**

Se demuestra la correlación entre el tiempo de atención para la toma de muestra en el laboratorio clínico con la satisfacción del asegurado, teniendo como respuesta que

el Rho de Spearman es de 0.592; así mismo se demuestra que presenta una sig. de 0.00 aceptando la hipótesis planteada.

**Quinto:**

Proponer estrategias de mejora para la gestión de tiempo de espera, brindando una adecuada satisfacción de los asegurados, permitiendo la mejora en la atención en la toma de muestra de laboratorio, reduciendo los tiempos de espera y minimizando las colas, siendo muchas veces extensas, perjudicando el tiempo de los asegurados.

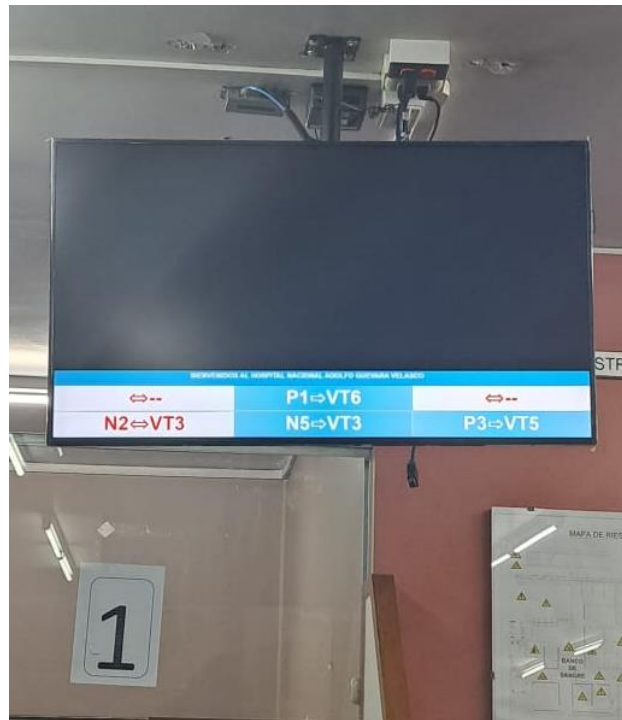
## RECOMENDACIONES.

1.- En época de pandemia, se contrató a personal CAS COVID, RH, para toma de muestras en emergencia roja y en área verde, poco después se comenzó a regularizar progresivamente la atención ambulatoria, pasando de 4 tomadores de muestras a 7 tomadores de muestras para consultorio externo. Sin embargo, en muchas ocasiones se ha visto que la atención comienza con un solo tomador de muestra a las 6am, donde se sabe que los pacientes están esperando ser atendidos más rápidamente a esa hora. Por lo tanto, se recomienda una reorganización al personal de toma de muestra para que los 7 tomadores estén desde las 6am y no surjan quejas por parte de los asegurados por falta de personal.

2.- Colocar un buzón de sugerencias para laboratorio central, porque es necesario que los pacientes tengan una forma escrita de colocar sus quejas y recomendaciones, ya que en las encuestas el 100% de los asegurados estaban solicitando que se implemente desde hace tiempo. Esto permitirá continuar las mejoras y solucionar algunos problemas, ya sea en la atención y la calidad del servicio; cabe indicar que solo había 2 buzones de sugerencia para banco de sangre. Dicho buzón de sugerencias estará al alcance de una persona encargada que revisará las posibles quejas de los asegurados semanalmente y se hará el informe respectivo a la jefatura para que ejecute un plan de solución al posible problema en cuestión.

3.- Ejecutar el sistema ICLASS dando más prioridad a la atención PREFERENCIAL, dicho software de origen brasileño, el cual, así como cualquier banco, trabaja con el DNI arrojando un ticket electrónico, haciendo la atención más ordenada. Sin embargo, el tema de las colas es un problema general, que de por sí, por la cantidad de gente que viene en la mañana para la atención, es inevitable que se formen, porque el

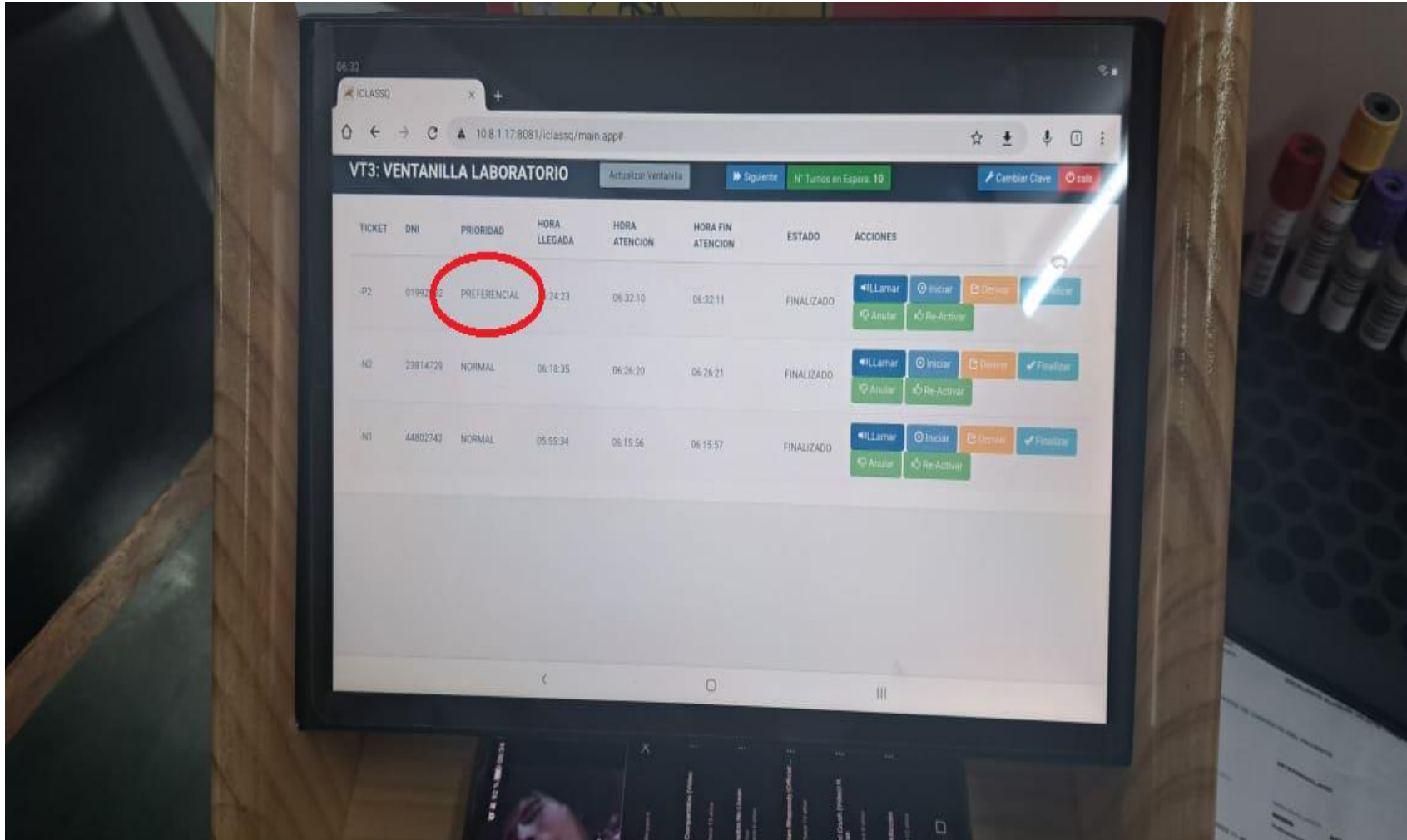
espacio es pequeño. Sin embargo, se contrasta por la mejora en la rapidez de la atención. Por lo tanto, cuando estén los 7 tomadores de muestra desde las 6am, la cola comenzará a disminuir y se descongestionará paulatinamente el ambiente de toma de muestras.



Con este sistema, el asegurado, puede observar su número por la pantalla del televisor que está en la parte externa del área de toma de muestras y el técnico de laboratorio lo puede visualizar por la tablet que está manejando en su mesa de trabajo. Así el paciente podrá ingresar al módulo de toma de muestras que le corresponda, cuando el técnico de laboratorio visualice en su pantalla el orden de los pacientes cuya atención puede ser P de preferencial o N de atención normal, dando la prioridad a algún paciente preferencial si lo tuviera en su pantalla, que puede ser oncológico, cardiaco o pediátrico.



Tal como se ve, puede verse en la siguiente imagen de la tablet del técnico de laboratorio:





4.- Poner en evaluación y ejecución el plan SEMAFORIZACIÓN EN EL LABORATORIO, el cual consiste en evaluar los tiempos de atención en el área de toma de muestras en el laboratorio clínico. Dicho plan consistirá en la verificación del cumplimiento por parte de los asegurados y naturalmente el cumplimiento por parte del personal de toma de muestras. Este bosquejo es la base para la implementación final del SEMAFORO en el laboratorio clínico.

En nuestro estudio se implementará el TRACKING DE MUESTREO para procesos pre-analíticos. Donde se medirá el TIEMPO PREANALÍTICO COMPROMETIDO (TPAC), sistema utilizado en el INEN en Lima.

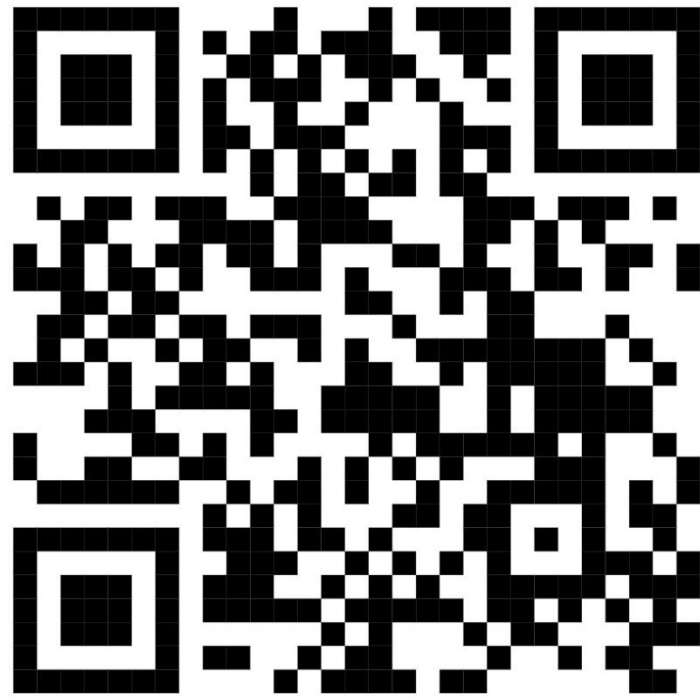
N	INDICADORES / ACTIVIDADES	BUENO	REGULAR	MALO
1	Tiempo de espera para la atención en el laboratorio.	10 – 15 min	16 – 20 min	>20 min
2	Tiempo de la toma de muestra de laboratorio.	1 – 5 min	6 – 10 min	>10 min
3	Tiempo de espera para la entrega de especímenes biológicos.	10 – 15 min	16 – 20 min	>20 min
4	Tiempo de espera para la atención en ventanilla de laboratorio.	10 – 15 min	16 – 20 min	>20 min
5	Tiempo de Atención en la ventanilla de laboratorio.	1 – 5 min	6 – 10 min	>10 min

Donde:

- 1.- BUENO: Será nuestro indicador para medir el tiempo antes del TPAC.
- 2.- REGULAR: Será nuestro indicador para medir el tiempo a la mitad del TPAC.
- 3.- MALO: Será nuestro indicador para medir el tiempo después del TPAC.

Se creó el siguiente código QR, para que los pacientes puedan entrar y realizar una pequeña encuesta de 5 preguntas, de los 5 indicadores de arriba:

# ¡AYÚDANOS A MEJORAR!



**¡TU OPINION ES MUY IMPORTANTE  
PARA NOSOTROS!**

**Escanea el CODIGO QR, y  
ayúdanos con una encuesta de 5  
preguntas.**

## BIBLIOGRAFÍA

1. Gallardo Ferrada A, Reynaldos Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermeria Global. 2014.
2. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina. 2016; 64(4).
3. INEI. [Online] Acceso 11 de Noviembre de 2024. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-esperan-mas-de-una-hora-para-ser-atendidos-en-un-establecimiento-de-salud-7823/>.
4. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad del instituto nacional de salud 2003 - 2006 Lima: D' GRÁFICOS SERVICIOS GRÁFICOS Y PUBLICACIONES E.I.R.L.; 2016.
5. Zamora Chavez S. Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012. Tesis de maestria. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
6. Reverón Suárez N. La Gestión Del Tiempo. Tesis de maestria. La Laguna: Universidad de la Laguna.
7. Gonzáes Gómez JI. Ley de Pareto 80/20: Departamento de Economía Contabilidad y Finanzas; 2020.
8. Galindo Rincón JC, Romero Floriano DE, Perea Gómez A. Factores que influyen en las estrategias de gestion del tiempo y planificacion de tareas para el Hotel Diplomat Wyndham Garden Villavicencio. Tesis de pregrado. Villavicencio: Corporación Universitaria del Caribe - CECAR.
9. Ramos Fuentes M. Gestión Del Tiempo, Una Herramienta Para Mejorar Nuestra Productividad Y Calidad De Vida Chile: Instituto de Salud Pública - Gobierno de Chile; 2018.
10. Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana De Medicina Integrativa. 2016.
11. Messarina Santolalla PA. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - Scientia. 2015.
12. Díaz Cárdenas S, Buelvas Montes LA, De La Valle Archibold M, Bustillo Arrieta JM. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en

pacientes adultos. Archivos de Medicina (Col) - Universidad de Manizales - Facultad de Ciencias de la Salud. 2016.

13. Paredes Cueva SL, Estacio Ocas MI. "Nivel De Satisfacción Del Usuario Del Servicio De Consulta Externa Del Hospital Regional De Cajamarca, 2016.". Trabajo de suficiencia profesional de Administración. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
14. Mendivil Pedraza A. Calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño - 2016. tesis de posgrado. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
15. Siadén Tuanama QI. CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2016. Tesis de Post Grado Medicina Con Mención En Gerencia De Servicios De Salud. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
16. Ruiz Pinchi R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016". Tesis de Post Grado Gestión De Los Servicios De La Salud. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
17. Ropa B. Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. Revista Científica de la UCSA. 2022; 9(1).
18. Cagna C. El Significado Moderno del Recurso Tiempo en las Organizaciones. [Online] Acceso 24 de Octubre de 2024. Disponible en: <https://avpsonline.com/el-significado-moderno-del-recurso-tiempo-en-las-organizaciones/#:~:text=Concepto%20del%20Tiempo%20como%20un%20Recurso&text=El%20tiempo%20es%20el%20%C3%BAnico,momento%20ni%20al%20mismo%20costo.>
19. George R. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Infodir. 2021;(35).
20. Ríos M. La gestión del tiempo y la resiliencia como habilidades fundamentales en la educación médica. Revista del Nacional (Itauguá). 2023; 15(2).
21. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Guía Técnica. Lima: MINSA, Lima.
22. Donabedian A. Exploration in quality assessment and monitoring Michigan: A. H, editor; 1980.
23. Ministerio de Salud. Manual De Procesos En La Atención Hospitalaria San Salvador: Ministerio de Salud El Salvador; 2014.

24. Bernal González I, Pedraza Melo NA, Sánchez Limón ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales* (2015). 2014.
25. OMS. Sistema de Gestión de la Calidad en el Laboratorio Lyon: Organización Mundial de la Salud.; 2016.
26. Garzón Umerenkova A. Gestión del tiempo y procrastinación en la educación superior. Universidad El Bosque, Colombia. 2017.
27. García Valverde R, Gálvez Díaz NdC. Calidad De Atención Asociada A La Satisfacción Del Usuario Externo En Los Establecimientos Asistenciales De Salud: Minsa– Essalud, Chongoyape - Perú. Minsa– Essalud, Chongoyape. 2016.
28. Herrera Acosta AC, Hernández Escolar J, Consuegra Mayor CP, Mejía Chavez GE. Satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud de III nivel de complejidad. Universidad de San Buenaventura - Cartagena. 2014.
29. Godínez Jaimes F, Reyes Carreto R, Ariza Hernández FJ, Maruris Reducindo M, Cuevas Sandoval A, Cabañas Campos E. Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. Universidad Autónoma de Guerrero - Psicología y Salud. 2016.
30. Roa Solis H. Opinión De Los Usuarios Externos Sobre La Calidad Del Servicio Que Brinda El Laboratorio Clínico Del Centro De Salud Sócrates Flores Vivas. Mayo - Junio Del Año 2015. Master en Salud Pública. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autonoma De Nicaragua.
31. Jinez Jinez HE, Azucena Rojas N, Valdés Rodríguez YC, Abraham Marcel E. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». *Patología Clínica*. 2015.
32. Vázquez Cruz E, Sotomayor Tapia J, González López A, Montiel Jarquín ÁJ, Gutierrez Gabriel I, Romero Figueroa, MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. 20. 2018.
33. Shimabuku R, Fernández D, Carlos G, Granados K, Maldonado R, Nakachi G. Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN), Lima, Perú. 2014.
34. Sihuin Tapia EY, Gómez Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción De Usuarios Hospitalizados En Un Hospital De Apurímac, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2015.



35. Sierra R. Tecnicas de investigacion social: teoria y ejercicios Madrid-España: Editorial Thomson; 2008.

# ANEXOS

## ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POST GRADO

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS.

Estimado asegurado, llene el siguiente formulario, marcando con una (X), indicando la opción de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la atención en el Hospital. Muchas gracias por su participación.

**DATOS GENERALES:**

1.- Edad del asegurado: ( )

2.- Sexo: Masculino: ( ) Femenino: ( )

3.- Servicio de Procedencia: .....

**Cuestionario para medir la gestión del tiempo del laboratorio clínico en el HNAGV.**

N	ITEMS	1-5 min	6 -10 min	11- 15min	16-20 min	>20min
1	¿Cuánto tiempo demoró en el módulo de citas dónde recibió la solicitud de laboratorio?					
2	¿ En Cuánto tiempo cree Ud. que debe ser atendido en los módulos de citas de laboratorio?					
N	ITEMS	1-2 días	3-4 días	5-6 días	7-8 días	>8 días
3	¿Cuánto tiempo demoró para ser atendido en el laboratorio desde que le dio la orden el médico tratante?					
4	¿En Cuánto tiempo cree Ud. que debe ser la cita para la atención en el laboratorio?					
N	ITEMS	5-10 min	11-15min	16-20min	21-30min	>30min
5	¿Cuánto tiempo demoro su atención para que le tomen la muestra en el laboratorio?					
6	¿En cuánto tiempo cree Ud. que debe esperar para la toma de muestra en el laboratorio.?					

### Cuestionario para medir el Nivel de Satisfacción del asegurado en el HNAGV.

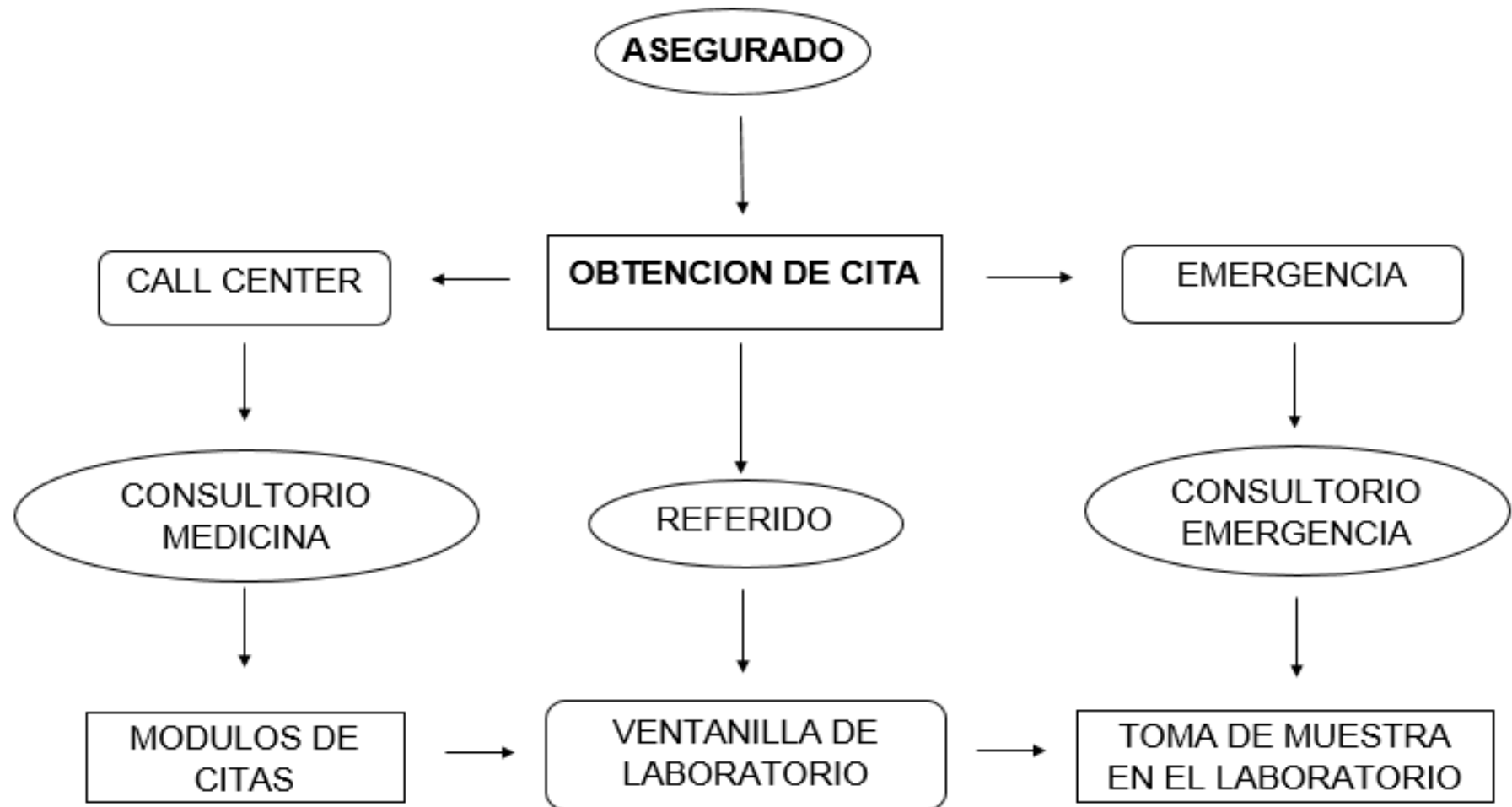
Califique las Percepciones y Expectativas que refieren a como Ud. recibió la atención en el laboratorio.



Nº	ITEMS	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
7	¿Qué le pareció la atención del personal de salud en el módulo de citas de laboratorio?					
8	¿Qué le pareció la atención del personal de salud en el área de toma de muestra de laboratorio?					
9	¿Cómo observó los ambientes, insumos y material disponible en el laboratorio?					
10	¿Cree necesario que haya más tomadores de muestra de sangre en el laboratorio?					
11	¿El personal de salud de laboratorio lo trato con respeto, amabilidad y con paciencia?					
12	¿Se le dio acceso a algún sistema de laboratorio, para recoger sus resultados o presentar alguna queja?					
13	¿Cree necesario que haya un buzón de sugerencias en el laboratorio?					
14	¿Cree Ud. que el personal que lo atendió en el laboratorio, fue eficiente en su trabajo?					
15	¿Qué le pareció la atención del personal de ventanilla de laboratorio?					

## ANEXO 2

## FLUJOGRAMA PARA LA OBTENCION DE CITAS EN EL LABORATORIO DEL HNAGV



ANEXO 3

PLANO DE LABORATORIO CLINICO DEL H.N.A.G.V.



## ANEXO 4

### VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Luego de haber puesto el instrumento de ficha de recolección de datos del estudio “Gestión del Tiempo en la atención y satisfacción del asegurado en el laboratorio del Hospital Adolfo Guevara cusco 2021” a consideración de 3 expertos, quienes a través de una guía de estimación emitieron juicios valorativos; los que fueron procesados de la siguiente manera:

**TABLA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION DE EXPERTOS**

ITEM	EXPERTOS			TOTAL X	
	A	B	C		
1	5	3	5	4.3	4.1
2	4	3	5	4	
3	4	3	5	4	
4	5	2	5	4	
5	4	2	5	3.7	
6	5	3	5	4.3	
7	5	2	5	4	
8	5	3	5	4.3	
9	4	2	5	3.7	

1- Con los promedios hallados, se procedió a determinar la distancia del punto múltiple (Dpp) a través de la siguiente ecuación:

x = Valor máximo concedido en la escala para cada ítem (5 en la presente investigación).

y = Promedio de cada ítem.

Reemplazando:

$D_{pp}$

$$= \sqrt{(5 - 4.1)^2 + (5 - 4)^2 + (5 - 3.7)^2 + (5 - 4.3)^2 + (5 - 4)^2 + (5 - 4.3)^2 + (5 - 3.7)^2}$$

$$D_{pp} = \sqrt{7.17} = 2.67$$

2.- Determinar la distancia máxima ( $D_{max}$ ) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), con la siguiente ecuación:

$$D_{max} = \sqrt{(x_1 - 1)^2 + (x_2 - 1)^2 + \dots + (x_n - 1)^2}$$

DONDE:

X= Valor máximo cancelado en la escala para cada ítem.

Y= Valor mínimo de la escala para cada ítem.

$$D_{max} = \sqrt{(5 - 3)^2 + (5 - 2)^2 + (5 - 2)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 2)^2 + (5 - 3)^2 + (5 - 2)^2}$$

$$D_{max} = 6.92$$

3.- La  $D_{max}$  obtenida se divide entre el valor máximo de la escala, siendo:

$$\frac{6.92}{5} = 1.38$$

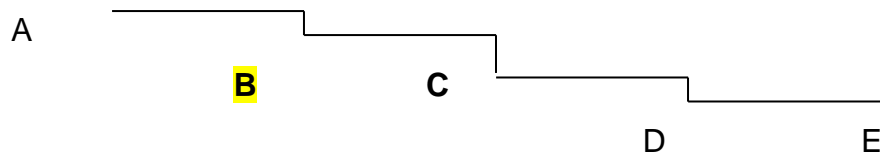
4.- Con el valor obtenido (1.38), se construye una nueva escala valorativa a partir de la referencia de cero (0) hasta llegar al valor de  $D_{max}$  (6.92) y se obtiene lo siguiente:

0	1.38	2.76	5.32	11.04	22.08

**2.67**

┌





A = Adecuación total.

**B = Adecuación en gran medida.**

C = Adecuación promedio.

D = Escasa adecuación.

E = Inadecuación.

5.- En la escala construida, se ubica la distancia del punto múltiple obtenida ( $D_{pp}$ ) y se emite el juicio de valor.

Donde ( $D_{pp}$ ) = 2.67 que está ubicado en el intervalo B, que indica que el instrumento de investigación se ubica en “adecuación en gran medida al problema que se desea investigar, y por tanto el instrumento puede ser utilizado”.

## ANEXO 5

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para el análisis de la fiabilidad basada en la prueba piloto, se realizó el coeficiente Alfa de Cronbach en el programa SPSS, dando un valor de 0.704, siendo éste resultado estar dentro del rango alto y confiable al ser superior a 0.7.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	8

**ANEXO 6****SOLICITUD PRUEBA PILOTO AL HOSPITAL ANTONIO LORENA**

Cusco, 18 de febrero de 2019

Señor:

Dr. Oscar Niño de Guzmán

DIRECTOR DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA-CUSCO

ASUNTO: Aplicar Una Prueba Piloto para el Proyecto de Tesis de Postgrado, Maestría en Salud Pública con Mención en Gerencia en Servicios de Salud.

De mi mayor Consideración:

Me dirijo a Ud. para solicitar la colaboración de su institución a fin de aplicar una prueba piloto para el proyecto de tesis de Postgrado Maestría en Salud Pública con mención en Gerencia en Servicios de Salud que curso actualmente en la Universidad San Antonio Abad del Cusco.

El título de la tesis que actualmente estoy realizando se titula: "***Gestión del Tiempo en la atención y satisfacción en los asegurados en los procesos de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco 2019***", el instrumento validado será aplicado a los asegurados del Hospital Adolfo Guevara Velasco.

Sin otro tema en particular, en espera de su comprensión, quedo de Ud.

Muy atentamente.


Lic. Andrés Francisco Martínez Bautista  
TECNOLOGO MEDICO  
CTMP: 7539

.....  
LIC. ANDRES FRANCISCO MARTINEZ BAUTISTA  
TECNOLOGO MEDICO  
DNI: 42174043  
CELULAR: 957270382  
CORREO: panda\_2607@hotmail.com

## ANEXO 7

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO



MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD-CUSCO  
HOSPITAL ANTONIO LORENA  
Oficina de Investigación, Docencia y Capacitación



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Cusco, 21 de Febrero 2019.

**CARTA N° 14 – 2019 –OIDC/ HAL-C.**

Señor:

**Lic. TM ANDRES MARTÍNEZ BAUTISTA.**

ALUMNO DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE EN SERVICIOS SALUD DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

**PRESENTE. -**

**ASUNTO: APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

**REF. : FUT N° 448.**

De mi consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted, para saludarlo y al mismo tiempo comunicarle que la Dirección del Hospital Antonio Lorena Cusco en coordinación con la Jefatura de la Oficina de Investigación, Docencia y Capacitación - HAL, **autoriza la aplicación de Prueba Piloto en nuestra institución (10), para la validación del proyecto de tesis : “GESTIÓN DEL TIEMPO EN LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS ASEGURADOS EN LOS PROCESOS DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL DE ESSALUD ADOLFO GUEVARA VELASCO, CUSCO 2019.”**

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD-CUSCO  
HOSPITAL ANTONIO LORENA

M.C. Oscar Elías Nino de Guzman Velarde  
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HAL  
CMP. 22914

GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD-CUSCO  
HOSPITAL ANTONIO LORENA

Dr. Jean Carla Farfán Aparicio  
CMD: 49810 RME 031450  
JEFE OFIC. INVEST. DOCENCIA Y CAP

Cc. Arch.  
LMP/JCFA.

**ANEXO 8**

**FOTOCOPIAS DE APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO**

**(NO APLICA)**

## ANEXO 9

## JUICIO DE EXPERTOS

## EXPERTO N°1

## GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES.

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?.	1	2	3	4	X
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?.	1	2	3	X	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?.	1	2	3	X	5
4. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?.	1	2	3	4	X
5. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a nuestras similares, obtendríamos datos también similares?.	1	2	3	X	5
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento responden a los objetivos del estudio?.	1	2	3	4	X
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?.	1	2	3	4	X
8. ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de unidad de análisis a quien se dirige el instrumento?.	1	2	3	4	X
9. ¿Estima Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?.	1	2	3	X	5

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

SE SUGIERE COADYUVAR MAYOR PRECISIÓN Y ESPECIFICIDAD EN  
LOS ÍTEMAS PARA MEDIR LA GESTIÓN DEL TIEMPO...

Dr. LUCIO VELASQUEZ CUENTAS  
Médico Asistente Unidad de Epidemiología  
C.M.P. 24207 R.N.E. 19754  
RED ASISTENCIAL CUSCO  
FINAGU - ESSALUD

FIRMA Y SELLO DEL PROFESIONAL



**EXPERTO N°2****GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES.**

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?.	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?.	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?.	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?.	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a nuestras similares, obtendríamos datos también similares?.	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento responden a los objetivos del estudio?.	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de unidad de análisis a quien se dirige el instrumento?.	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?.	1	2	3	4	5

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

*mejorar la generalización de los valores.*

*[Firma]*  
 SERVICIO DE PEDIATRÍA - HNAGV  
 Dr Ronny Breibal Tmpo  
 CMP 46320 RNE 28898

-----  
**FIRMA Y SELLO DEL PROFESIONAL**

**EXPERTO N°3**

**GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES.**

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?.	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?.	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?.	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?.	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a nuestras similares, obtendríamos datos también similares?.	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento responden a los objetivos del estudio?.	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de unidad de análisis a quien se dirige el instrumento?.	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?.	1	2	3	4	5

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

.....  
 .....  
 .....



**FIRMA Y SELLO DEL PROFESIONAL**

Lic. Lowdaes Aranzabal Jiménez  
 OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO  
 OFICINA DE GESTIÓN Y DESARROLLO





## ANEXO 10

## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO: "GESTION DEL TIEMPO Y SATISFACCION DEL ASEGURADO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO - CUSCO 2021"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre la gestión del tiempo y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación que existe entre la gestión del tiempo y la satisfacción de los asegurados en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión del tiempo se relaciona directamente con la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco -2021.</li> </ul>	1. Gestión del tiempo. 2. Satisfacción del asegurado.	<p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo-Transversal.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <pre>           graph LR             M --&gt; O1             M --&gt; O2             O1 -- r --&gt; O2           </pre>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	DIMENSIONES E INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre el tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el grado de relación que existe entre el Tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio clínico se relaciona directamente con la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco – 2021.</li> </ul>	<p><b>GESTION DEL TIEMPO:</b> Uso de Indicadores:</p> <p><b>I1.</b> Tiempo de atención en los módulos donde se dan las citas de laboratorio.</p>	<p><b>Donde:</b> <b>M:</b> Muestra de estudio.</p> <p><b>O1:</b> Gestión del tiempo en la atención.</p> <p><b>O2:</b> Satisfacción del asegurado.</p> <p><b>r:</b> relación directa entre O1 y O2.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre el tiempo que demora la cita para laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el tiempo de atención en la toma de muestra en el laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?</li> <li>• Cómo mejorar la gestión de tiempo de espera para obtener una satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo que demora la cita para laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.</li> <li>• Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo de atención en la toma de muestra en el laboratorio clínico y la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.</li> <li>• Proponer estrategias para mejorar la gestión de tiempo de espera y brindar una satisfacción al asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo que demora la cita para laboratorio clínico se relaciona directamente con la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.</li> <li>• El tiempo de atención en la toma de muestra en el laboratorio clínico se relaciona directamente con la satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.</li> <li>• La propuesta mejora la gestión de tiempo de espera y brinda una satisfacción del asegurado en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Cusco - 2021.</li> </ul>	<p>I2. Tiempo que transcurre a partir de la obtención de la cita para la atención en el laboratorio.</p> <p>I3. Tiempo de atención en el laboratorio.</p> <p><b>SATISFACCION AL ASEGURADO:</b> Uso de Dimensiones:</p> <p>D1.- Expectativa del asegurado</p> <p>D2.- Percepción del asegurado.</p>	<p><b>Población:</b> 900 pacientes asegurados que acuden al Hospital Central Adolfo Guevara Velasco, para análisis de laboratorio al mes.</p> <p><b>Muestra:</b> Se ha seleccionado como muestra a 269 pacientes que concurren al laboratorio de EsSalud Cusco.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos:</b></p> <p><b>-Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario.</li> </ul> <p><b>Métodos de Análisis de Datos:</b> El sistema empleado será el SPSS-24, para la elaboración de tablas, gráficos estadísticos y el análisis de resultados será con la prueba de <i>Rho Spearman</i> para observar si la relación de las variables es directa.</p>
--	---	---	--	---

**ANEXO 11****PRESUPUESTO**

El presente proyecto será autofinanciado por el mismo investigador y su presupuesto asciende según lo detallado:

## Presupuesto

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>unid</b>	<b>cantidad</b>	<b>Precio</b>
<b>S/.</b>				

**01      MATERIALES**

01.1	Material de escritorio	glb		200.00
------	------------------------	-----	--	--------

**02      SERVICIOS**

02.1	Fotocopias	est	1	100.00
------	------------	-----	---	--------

**PRESUPUESTO**

<b>TOTAL:</b>				<b>300.00</b>
---------------	--	--	--	---------------



## ANEXO 13

### ESCALA DE LIKERT

Para especificar el nivel de satisfacción de los asegurados se tendrá en cuenta las estimaciones de la escala de Likert (del 1 al 5), que permitirán medir el nivel de satisfacción del asegurado y la gestión en el tiempo de atención, por cada una de las dimensiones planteadas en la operacionalización de variables, siendo las estimaciones:

#### **I. Para la variable: NIVEL DE SATISFACCION DEL ASEGURADO.**

1. Muy bueno: 5 pts.
2. Bueno: 4 pts.
3. Regular: 3 pts.
4. Malo: 2 pts.
5. Muy malo: 1 pto.

#### **II. Para la variable: GESTION DEL TIEMPO.**

1. Muy Bueno (1 – 5 min; 1 – 2 días; 5 – 10 min)
2. Bueno (6 – 10 min; 3 – 4 días; 11 – 15 min)
3. Regular (11 – 15 min; 5 – 6 días; 16 – 20 días)
4. Malo (16 – 20 min; 7 – 8 días; 21 – 30 min)
5. Muy Malo (>20 min; >8 días; >30 min).

**ANEXO 14****CONSENTIMIENTO INFORMADO SIMPLE.**

Yo, ....., identificado con DNI: .....he sido informado con claridad sobre el proyecto de investigación: “*Gestión del tiempo y satisfacción del asegurado en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Adolfo Guevara Velasco Cusco-2021*”, ante los cuales no se concede ningún tipo de riesgo por participar. Además, se rige por parámetros de confidencialidad y privacidad de los datos personales. Por lo que, en pleno uso de mis facultades, acepto participar de manera libre y voluntaria en la presente investigación para la recolección de datos.


Lic. Andrés Francisco Martínez Bautista  
TECNÓLOGO MÉDICO  
CTMP: 7539



.....  
*Lic. Andrés Francisco Martínez Bautista*  
**TECNÓLOGO MÉDICO**  
CTMP: 7539

---

Entrevistado

**ANEXO 15****DECLARACION JURADA SIMPLE**

Yo, Andrés Francisco Martínez Bautista, identificado con DNI: 42174043, y domiciliado en: Av. Túpac Amaru Quinta el Toledano Fracción 8 San Sebastián, con código de planilla N°: 16283783, DECLARO BAJO JURAMENTO, ser trabajador de EsSalud bajo la modalidad CAS desde el 09 agosto del 2017.

Me afirmo y me ratifico en lo afirmado y en honor a la verdad firmo el presente documento.


.....  
*Lic. Andrés Francisco Martínez Bautista*  
**TECNÓLOGO MÉDICO**  
CTMP: 7539

## ANEXO 16

### SOLICITUD PARA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS AL SERVICIO DE LABORATORIO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Cusco, 10 de noviembre del 2021

**MG. TM CESAR TABOADA CACERES**  
**SUPERVISOR GENERAL DEL LABORATORIO DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD-CUSCO.**

|

Presente.

Asunto: Autorización para realizar proyecto de tesis.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez solicitarle con su venia la autorización para realizar el proyecto de tesis denominado **“GESTION DEL TIEMPO Y SATISFACCION DEL ASEGURADO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICODEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO CUSCO-2021”**, la cual se centrará en una encuesta a los pacientes que vienen al área de toma de muestras, dicha encuesta servirá para conocer fidedignamente la preocupación del asegurado por el servicio que el laboratorio está dando y poder brindar alguna alternativa de solución fuera el caso, objetivo de estudio.

Se trata de un estudio tipo descriptivo no experimental, cuyo investigador principal es mi persona. El proyecto se llevará a cabo en el área de toma de muestras del Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD de la Red Prestacional/Asistencial Cusco. Al finalizar dicho trabajo, se le proporcionará los resultados obtenidos para su opinión y evaluación correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para brindarle mi estima y consideración personal.

Atentamente,




Lic. Andres Francisco Martinez Bautista  
 TECNOLOGO MEDICO  
 CTMP: 7539

.....  
 LIC. ANDRES FRANCISCO MARTINEZ BAUTISTA  
 TECNOLOGO MEDICO  
 DNI: 42174043  
 CELULAR: 957270382  
 CORREO: panda\_2607@hotmail.com

---



**ANEXO 17****SOLICITUD DE EVALUACION Y APROBACION DE PROYECTO DE TESIS****“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

Cusco, 10 de noviembre del 2021

**DR. JULIO CESAR ESPINOZA DE LA TORRE****DIRECTOR DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD-CUSCO**

Presente.

Asunto: Solicitud de evaluación y aprobación de proyecto de tesis.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez solicitarle la evaluación del proyecto de tesis denominado **“GESTION DEL TIEMPO Y SATISFACCION DEL ASEGURADO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO CUSCO-2021”**, por parte del Comité de Investigación y Comité Institucional de Ética en Investigación, así como la presentación ante la gerencia para su aprobación.

Se trata de un estudio tipo descriptivo no experimental, cuyo investigador principal es mi persona. El proyecto se llevará a cabo en el área de toma de muestras del Laboratorio Clínico del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD de la Red Prestacional/Asistencial Cusco.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para brindarle mi estima y consideración personal.

Atentamente,


.....  
LIC. ANDRES FRANCISCO MARTINEZ BAUTISTA  
TECNOLOGO MEDICO  
DNI: 42174043  
CELULAR: 957270382  
CORREO: panda\_2607@hotmail.com

|

**ANEXO 18**  
**SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE**  
**INVESTIGACION**

**"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"**

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR**  
**TRABAJO DE INVESTIGACION**

Cusco, 10 de noviembre del 2021

**DR: JULIO CESAR ESPINOZA DE LA TORRE**

**DIRECTOR DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO CUSCO**

**PTE.**

Yo Andrés Francisco Martínez Bautista, identificado con DNI N° 42174043, bachiller de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, PROFESIONAL DE LABORATORIO, me dirijo a UD. con el debido respeto que se merece y exponer lo siguiente:

Solicitarle; AUTORIZACION PARA REALIZAR EL PROYECTO DE TESIS: **"GESTION DEL TIEMPO Y SATISFACCION DEL ASEGURADO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO CUSCO-2021"**, en la cual se aplicara una encuesta.

Por esta razón le suplico, su comprensión y atienda a mi petición en forma positiva para realizar dicho proyecto de tesis, por ser de justicia.

Atte.

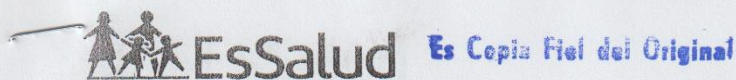
  


Lic. Andrés Francisco Martínez Bautista  
TECNOLOGO MEDICO  
CTMP-7539

.....  
LIC. ANDRES FRANCISCO MARTINEZ BAUTISTA  
TECNOLOGO MEDICO  
DNI: 42174043  
CELULAR: 957270382  
CORREO: panda\_2607@hotmail.com

## ANEXO 19

## RESOLUCION DE GERENCIA DE ESSALUD



"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"  
 "Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

**RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 511 -GRACU-ESSALUD-2021**

CUSCO, 16 DIC. 2021

VISTO,

La Nota de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia N° 237-OCID-GRACU-ESSALUD-2021 de fecha 02 de diciembre del 2021, con el cual, solicita la emisión de la resolución de autorización de ejecución de Proyecto de Investigación;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución del Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación N° 46-IETSI-ESSALUD-2019 de fecha 03 de junio del 2019, se resuelve aprobar la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01. "Directiva que Regula el Desarrollo de la Investigación en Salud"; cuyo objetivo es establecer los lineamientos para la aprobación, ejecución, supervisión, difusión, priorización y promoción de las actividades y estudios de investigación en salud a ser desarrollados en EsSalud;

Que, en el numeral 1 del Capítulo III – Disposiciones Generales de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la distinción entre ensayos clínicos y estudios observacionales se realiza según la definición regulatoria de ensayo clínico contenida en el Reglamento de Ensayos Clínicos y en esta Directiva, la misma que necesariamente corresponde a la definición metodológica. Los estudios que no cumplan la definición regulatoria de ensayo clínico serán considerados como estudios observacionales;

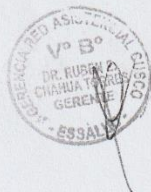
Que, en el numeral 2.1.1. de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, los estudios observacionales se desarrollan mediante las siguientes modalidades: INSTITUCIONAL, EXTRA INSTITUCIONAL, COLABORATIVA Y TESIS DE PREGRADO;

Que, en el numeral 2.2.1 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece el proceso de aprobación de los estudios observacionales y la presentación de los documentos por parte del investigador principal (IP) o el coinvestigador responsable ante la Instancia Encargada del Área de Investigación (IEAI);

Que, en el numeral 2.2.2 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la IEAI recibe el expediente y verifica el cumplimiento de los requisitos. Luego, envía el expediente al Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) en un plazo que no exceda de tres días útiles;

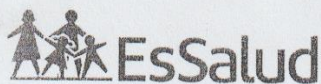
Que, en el numeral 2.2.5 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, una vez aprobado el protocolo por el CIEI, la Gerencia evalúa el expediente y emite una carta dirigida al investigador con su decisión de autorizar o no el inicio del estudio en un plazo no mayor a catorce días calendario. La IEAI comunica la decisión al Comité y al IP haciéndole llegar la carta o certificado de aprobación del comité y de la gerencia. El Gerente del Órgano puede delegar esta función de autorización de estudios observacionales a otra instancia que considere conveniente, por ejemplo, a la IEAI o al director del establecimiento;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Red Asistencial Cusco N° 305-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 21 de setiembre del 2020 y su modificatoria con Resolución N° 329-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 08 de octubre del 2020, se resuelve, conformar, a partir de la fecha y por el periodo de tres (03) años, el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Gerencia de Red Asistencial Cusco del Seguro Social de Salud "ESSALUD";



..//





"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"  
 "Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

**RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 511 -GRACU-ESSALUD-2021** //..2

Que, mediante documento del visto, la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia, en uso de sus atribuciones ha verificado el cumplimiento de los requisitos del Proyecto de Investigación con el Título: "GESTION DEL TIEMPO Y SATISFACCION DEL ASEGURADO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – CUSCO 2021", presentado por el Bachiller ANDRES FRANCISCO MARTINEZ BAUTISTA, para optar el Grado Académico de Maestro en Salud Pública mención Gerencia en Servicios de Salud en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Dicho proyecto de investigación, entre otros, cuenta con la aprobación del Comité de Ética en Investigación con Nota N° 57-CE-GRACU-ESSALUD-2021 de fecha 02 de diciembre del 2021; asimismo, cuenta con la opinión favorable de la sede donde se realizará la investigación según Anexo 6 suscrito por el Supervisor General del Laboratorio Clínico del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco" MG. TM. César Taboada Cáceres;

Que, estando a los considerandos expuestos y en uso de las facultades conferidas mediante Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01 y Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 1148-PE-ESSALUD-2021;

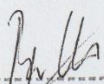

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- AUTORIZAR** la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "GESTION DEL TIEMPO Y SATISFACCION DEL ASEGURADO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO – CUSCO 2021", presentado por el Bachiller ANDRES FRANCISCO MARTINEZ BAUTISTA, a realizarse en el Servicio de Laboratorio Clínico y Banco de Sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de ESSALUD Cusco.

**SEGUNDO.- DISPONER** que el investigador ANDRES FRANCISCO MARTINEZ BAUTISTA, prosiga con todas las acciones vinculadas con el tema de investigación, las cuales deberán ajustarse al cumplimiento de las normas y directivas de la institución establecidas para tal fin.

**TERCERO.- DISPONER** que las instancias respectivas brinden las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación autorizado con la presente Resolución.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**

  
 DR. RUBÉN CHANUA TORRES  
 CMP. 1421 RNE. 10019  
 RED ASISTENCIAL CUSCO  
 GERENTE  


RECHT/acq.  
 Cc. OCID, CE, DHNAGV, INTERESADO, ARCH.  

1307	2021	5604
------	------	------

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

Av. Anselmo Álvarez s/n  
 Wanchaq  
 Cusco, Perú  
 Tel.: 084-582890 y 084-228428