



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN GESTION
HOSPITALARIA



**Evaluación de la calidad de atención en salud en el servicio de laboratorio clínico
de los centros hospitalarios.**

Tesis para optar al grado de:
Maestro (a) en Gestión Hospitalaria

Autor:

Licda. Rosa Esther Avelar Molina

Asesor:

Dra. Cecilia Carolina Rodríguez de
Morán

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD

RECTOR

M.Sc. Juan Rosa Quintanilla

VICERRECTORA ACADÉMICA

Dra. Evelyn Beatriz Farfán

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

M.Sc. Roger Arias

SECRETARIO GENERAL

Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

AUTORIDADES DE LA FACULTAD

DECANO

Dr. Saúl Díaz Peña

VICEDECANO

Dr. C. Franklin Arnulfo Méndez Durán

SECRETARIO

Dr. C. Roberto Carlos Hernández Marroquín

Director DE ESCUELA DE MEDICINA

Dr. Giovanni Alexander Polanco García

DIRECTORA DE ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD

M.SC. Mónica Raquel Ventura de Ramos

DIRECTOR DE ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Edwar Alexander Herrera Rodríguez

COORDINADORA DE LOS PROGRAMAS DE MAESTRÍAS

Dra. Blanca Aracely Martínez

COORDINADORA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

Dra. Claudia Margarita de Blanco

Dedicatoria

A **Dios**, por haberme sostenido cuando sentía que no podía más. Por acompañarme en el silencio de las madrugadas, en el cansancio de los días, y en cada decisión tomada con fe. Esta meta es fruto de tu gracia y de tu amor infinito.

A mi **hijo**, que crecía en mi vientre mientras también yo me formaba como profesional y como mujer. No ha sido fácil, pero cada sacrificio ha tenido sentido por ti. Eres mi razón, mi fuerza y mi mayor bendición. Esta tesis es también tuya, porque la escribí con lágrimas, con amor y con esperanza en nuestro futuro. Que un día la leas y sepas que tu mamá luchó por ti y por sus sueños, sin rendirse.

Que este ejemplo te inspire a luchar siempre por tus sueños, con amor, fe y perseverancia.

Agradecimientos

A **Dios**, por ser mi refugio, mi guía y mi fortaleza en los momentos de mayor desafío. Gracias por sostenerme cuando sentí que no podía más, por darme luz en medio de la incertidumbre y por renovar mi fe cada día. Esta meta es también un testimonio de Tu fidelidad.

A mi **familia**, por su amor incondicional, por estar presentes en cada etapa de este proceso, y por apoyarme emocionalmente cuando las fuerzas escaseaban. Gracias por comprender mis ausencias, por motivarme a continuar y por recordarme que no estoy sola.

A **mi hijo**, pequeño aún, pero gigante en inspiración. Fuiste mi motor, mi esperanza y mi mayor razón para continuar. Esta tesis fue escrita entre pañales, desvelos y sueños, y cada palabra lleva el amor con el que te pienso.

A **su padre**, por el respaldo económico brindado durante esta etapa, tu apoyo fue importante para que yo pudiera concluir este proceso con estabilidad y concentración. Lo reconozco y lo agradezco con respeto.

A todas las personas que, de una u otra forma, me brindaron su palabra, su ayuda o su tiempo: gracias por acompañarme en este logro que marca el cierre de una etapa y el inicio de nuevos caminos.

Resumen

Este estudio analiza la calidad de la atención en los servicios de laboratorio clínico de los centros hospitalarios, un elemento crítico en el sistema de salud para proporcionar diagnósticos y tratamientos adecuados. La investigación evalúa indicadores clave de calidad como precisión, fiabilidad, tiempo de respuesta y satisfacción del usuario. A pesar de la existencia de normativas, como los lineamientos técnicos salvadoreños y la normativa ISO 15189, persisten desafíos en su implementación debido a limitaciones en recursos, duplicidad de funciones y discrecionalidad en el cumplimiento de estándares.

Objetivo General

Evaluar la calidad de la atención en los servicios de laboratorio clínico de centros hospitalarios en los países de dichos estudios para mejorar la satisfacción y seguridad de los pacientes.

Metodología

Se trata de una investigación descriptiva y documental que revisa literatura científica, informes técnicos y normativas nacionales e internacionales sobre la calidad en laboratorios clínicos. Se aplicaron criterios específicos de selección para asegurar la relevancia y actualidad de las fuentes revisadas.

Resultados

La presente investigación se llevó a cabo mediante una revisión exhaustiva de 18 artículos científicos y documentos técnicos relevantes, seleccionados de bases de datos como PubMed, Scopus y Web of Science, así como de informes técnicos del Ministerio de Salud de El Salvador y normativas internacionales como la ISO 15189.

Conclusiones

Los resultados destacan la necesidad de reforzar los sistemas de gestión de calidad en laboratorios clínicos y de implementar prácticas continuas de monitoreo y evaluación. Las recomendaciones sugieren mejoras en la capacitación del personal, la asignación de recursos específicos y el cumplimiento de normativas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Palabras claves: calidad de atención en salud, laboratorio clínico, evaluación de calidad, gestión hospitalaria, satisfacción del paciente.

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Situación problemática.....	3
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivos	5
2 CAPITULO II. MARCO TEORICO	6
2.1 Bases teóricas	6
3 CAPITULO III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo de investigación.....	13
3.2 Criterios de inclusión para la selección de documentos	14
3.4 Periodo de publicación.....	16
3.5 Tipo de participantes.....	16
3.6 Tipo de medidas de desenlace.....	16
3.7 Motores de Búsqueda y Bases de Datos	18
3.9 Técnicas e instrumentos.....	21
3.10 Extracción y análisis de los datos	22
3.11 PLAN DE TABULACION Y ANALISIS DE DATOS.....	22
4 CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
4.1 Resultados	24
4.1.1 Indicadores clave de calidad	24
4.1.2 Prácticas de gestión de calidad	24
4.1.3 Satisfacción del usuario	25
4.2 Discusión.....	25
4.2.1 Interpretación desde el Modelo de Donabedian.....	25

4.2.2 Evaluación desde SERVQUAL	26
4.2.3 Aportes de la norma ISO 15189.....	26
4.2.4 Comparación con estudios internacionales	27
4.2.5 Limitaciones de la investigación.....	27
5 CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	28
5.1 Conclusiones	28
Conclusión general.....	28
5.2 Recomendaciones	29
5.3 Consideraciones Finales.....	30
6 REFERENCIAS.....	31

INTRODUCCIÓN

Los servicios de laboratorio clínico son un pilar fundamental en el sistema de salud, proporcionando datos esenciales para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades. La exactitud y fiabilidad de los resultados obtenidos en los laboratorios clínicos son cruciales para la toma de decisiones médicas. Sin embargo, la calidad de la atención en estos laboratorios puede variar considerablemente, afectando potencialmente la seguridad y bienestar del paciente.

La evaluación de la atención en salud en los laboratorios clínicos es una necesidad imperiosa para garantizar que los servicios ofrecidos cumplan con los más altos estándares de calidad. A pesar de los avances tecnológicos y la adopción de nuevas metodologías, persisten problemas relacionados con la precisión de los resultados, la eficiencia en la entrega de servicios y la satisfacción del paciente. La falta de evaluaciones sistemáticas y continuas limita la identificación de áreas críticas que necesitan mejora y la implementación de prácticas estandarizadas que aseguren un alto nivel de atención en salud.

En América Latina, es a partir de los 70 cuando surgen algunos esfuerzos limitados especialmente en Brasil, Argentina y Colombia, los cuales no han tenido mayor importancia; en El Salvador, se desarrolló un proyecto de programa nacional de gestión de evaluación de calidad en los servicios de salud, para ser implementado en el quinquenio 2004-2009, el cual nunca se concretizó. En la actualidad, existe una percepción bastante generalizada de la mala calidad de los servicios de salud pública en El Salvador; reflejándose en el autoestudio cualitativo del MSPAS (2005), el cual enfatiza en los problemas en la suficiencia y preparación del recurso humano, deficiencias en la gestión de insumos asistenciales, deficiencias en monitoreo y supervisión, falta de estandarización en la prestación de los servicios de salud, ausencia de un sistema de categorización¹

Esta investigación se centra en la evaluación de la calidad de la atención en los servicios de laboratorio clínico de centros hospitalarios en El Salvador, con el objetivo de identificar áreas de mejora y promover la implementación de prácticas que garanticen la seguridad del paciente y la satisfacción del usuario.

Para lograr este objetivo, se ha empleado una metodología de investigación descriptiva y documental. Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura científica, informes técnicos y normativas relevantes, incluyendo la búsqueda de artículos en bases de datos como PubMed,

¹ <https://pdfs.semanticscholar.org/9604/c72890228d4dc15b8b615aa25833f3bd8fe6.pdf>

Scopus y Web of Science, así como el análisis de documentos técnicos del Ministerio de Salud de El Salvador y normativas internacionales como la ISO 15189.

Se considera que los resultados de esta investigación pueden ser de importancia para los gestores hospitalarios, ya que puede servir como herramienta para futuras investigaciones, enriqueciendo la calidad de la atención en los laboratorios a nivel hospitalario.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

El tema de la calidad es tan antiguo como la civilización misma, al parecer inició en el año 2150 AC. En Mesopotamia, el Código Hammurabi (regla 229) establecía que “si un constructor construye una casa sin buena resistencia y mueren los ocupantes, debía ser ejecutado”. El concepto de calidad, en el campo de la industria y las empresas, tiene su desarrollo y máxima expresión durante el siglo XX. Es en la década de los 60 que Avedis Donabedian (1966) plantea que los principios de calidad debían aplicarse en los servicios sanitarios. Las dimensiones que planteó son estructura (institución), proceso y resultados. El principio de calidad se aplicó inicialmente a la producción de objetos y materiales, seguidamente al proceso de producción, a la organización y por último al sujeto. Medir la calidad de los servicios que prestan las instituciones del Estado es una tarea compleja y aún muy incipiente en los países en desarrollo como El Salvador. Frecuentemente se habla de calidad del servicio y calidad del producto en el mundo empresarial y de los negocios. Sin embargo, el tema es poco abordado y discutido en las instituciones públicas, particularmente los establecimientos de salud. El SNS salvadoreño, ya ha iniciado la implantación de un sistema de garantía de calidad (SGC), que incluye tanto al subsector público como al sector privado, desde la perspectiva institucional. En la Política Nacional de Salud (2015-2019), se consigna “impulsar en cada institución del Sistema Nacional de Salud (SNS), de acuerdo con su estructura y funcionamiento, un Sistema de Gestión de Calidad, tendiente a su futura integración en un sistema único”. También existe el documento regulatorio de los “Lineamientos técnicos de mejora continua de la calidad en hospitales de las redes integrales e integradoras de los servicios de salud” (Minsal, 2012), desarrollado por la Dirección Nacional de Hospitales y en coordinación con la Dirección del Primer Nivel de Atención, definiendo el Modelo de Mejora Continua de la Calidad. En este documento regulatorio del modelo de garantía de calidad (GC), se plantea la organización del modelo de calidad. En la organización se menciona el Comité Nacional de Calidad Hospitalaria, un comité consultivo, la Unidad de Monitoreo y Evaluación Hospitalaria (regional), Unidad Organizativa de Calidad (nivel local: hospitalario y primer nivel de atención). Para cada unidad organizativa se mencionan los cargos y las actividades por desarrollar. También, en los lineamientos del Modelo de Garantía de Calidad (MGC), se plasman los indicadores, los instrumentos y los estándares para evaluar la calidad de los servicios de salud en sus distintas áreas

especializadas que prestan los establecimientos de salud. Sin embargo, se puede observar en los documentos discrecionalidad de los directores de los establecimientos de salud sobre el cumplimiento del modelo de GC. Asimismo, el personal asignado al trabajo del SGC ya tiene funciones propias de su cargo laboral, es decir, existe duplicidad de funciones. Tampoco se observa en ningún documento la asignación de recursos financieros para el MGC. No se señala una metodología de investigación estadística para evaluar periódicamente el MGC implantado, que facilite hacerle los ajustes pertinentes. Estos últimos factores podrían incidir negativamente en el cumplimiento del SGC en el SNS

Evaluar la calidad de la atención en el laboratorio clínico tiene importantes implicaciones que abarcan desde la mejora de los servicios hasta el cumplimiento de normativas y la satisfacción del paciente.

Por lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es la calidad de atención en salud que prestan los laboratorios clínicos de los centros hospitalarios?

1.2 Justificación

La presente investigación pretende evaluar la calidad en salud, tomado en cuenta desde que la atención es un componente esencial para asegurar que los servicios médicos proporcionados a la población cumplan con los más altos estándares de eficacia, eficiencia y equidad. La calidad de la atención sanitaria impacta directamente en los resultados de salud, la satisfacción de los pacientes y el uso eficiente de los recursos. Dada la complejidad y la creciente demanda de servicios de salud, es imperativo contar con mecanismos sólidos para evaluar y mejorar continuamente la calidad en este sector.

Está estrechamente ligada a la satisfacción del paciente y la seguridad clínica. Los pacientes que reciben una atención de alta calidad tienden a tener mejores experiencias y mayores niveles de confianza en el sistema de salud. Además, la evaluación de la calidad ayuda a minimizar riesgos y errores que pueden comprometer la seguridad del paciente, asegurando que las intervenciones médicas sean seguras y efectivas clínicos que buscan una mejora continua de la calidad; con esta investigación se busca conocer la situación actual de la atención en los laboratorios clínicos en hospitales en los países de América Latina.

Esta investigación contribuirá al manejo de la atención de una manera más humana, equitativa y sobre todo el llevar una atención de calidad hacia el paciente que en ese momento lo necesite.

1.3 Objetivos

General

1. Evaluar la calidad de la atención en salud en los servicios de laboratorio clínico de centros hospitalarios

Específicos

1. Identificar los indicadores clave de calidad en la atención de los laboratorios clínicos.
2. Evaluar la implementación de las prácticas de gestión de la calidad en los laboratorios clínicos.
3. Analizar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida en los laboratorios clínico.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Bases teóricas

La calidad en la atención de la salud es un componente esencial que afecta directamente la fiabilidad de los diagnósticos, la eficacia de los tratamientos y, en última instancia, la seguridad del paciente.²Una adecuada gestión de calidad en los laboratorios clínicos es indispensable para garantizar resultados precisos y oportunos, que se traducen en un impacto positivo en la toma de decisiones médicas. Desde los trabajos pioneros de Donabedian, que establecieron las bases para evaluar la calidad mediante el análisis de la estructura, el proceso y el resultado³, se han desarrollado estrategias tanto teóricas como prácticas que han permitido mejorar continuamente los servicios diagnósticos.

En el ámbito global, organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) han emitido directrices y manuales—por ejemplo, el "Manual de Gestión de Calidad en Laboratorio Clínico" (OMS, 2016)—para estandarizar los procesos y protocolos en laboratorios. A nivel local, diversas instituciones como el Ministerio de Salud de El Salvador, la Organización Salvadoreña de Reglamentación Técnica (OSRT) y el MSPAS han moldeado políticas que se adaptan a las realidades y necesidades propias de cada región.⁴La presente revisión integra estos aportes teóricos y prácticos, abordando también el impacto de la tecnología y la percepción del usuario como factores críticos en la mejora continua de la calidad.

1. Conceptualización de la Calidad en la Atención Médica y en Laboratorios Clínicos La calidad en los servicios de salud se define como el grado en que los servicios prestados aumentan la probabilidad de obtener resultados deseables.⁵En este marco, el modelo de Donabedian distingue tres dimensiones:

- **Estructura:** Se refiere a los recursos humanos, tecnológicos y organizativos disponibles.
- **Proceso:** Comprende todas las actividades y procedimientos que se llevan a cabo.
- **Resultado:** Evalúa el efecto del servicio en la condición del paciente.

² (Donabedian, 1966; OMS, 2016).

³ (Donabedian, 1966; Donabedian, 1980)

⁴ (Ministerio de Salud de El Salvador, 2012; OSRT, 2014; MSPAS, 2005).

⁵ (Donabedian, 1966).

En los laboratorios clínicos, estos componentes cobran una importancia adicional, ya que la precisión de los resultados depende de la correcta aplicación de protocolos, la competencia del personal, y la calidad de los equipos de medición.⁶ Esta visión multidimensional permite identificar áreas de mejora, que van desde la inversión en infraestructura hasta la optimización de los procesos de análisis.

La integración de estos conceptos ha impulsado a las instituciones de salud a desarrollar sistemas de control y seguimiento que aseguren una calidad continua y robusta, que no sólo se refleja en la exactitud técnica, sino también en la seguridad y satisfacción del paciente.

2. Modelos Teóricos y Escalas de Medición Para evaluar la calidad del servicio, se han desarrollado varios modelos teóricos y herramientas de medición. Una de las más utilizadas es la escala SERVQUAL, conceptualizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1994). Este instrumento permite medir la percepción de la calidad a través de cinco dimensiones principales:

- **Tangibilidad:** Aspectos físicos del servicio.
- **Fiabilidad:** Capacidad de prestar el servicio de forma precisa y confiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición a ayudar y ofrecer un servicio ágil.
- **Seguridad:** Certeza y confianza que brinda el servicio.
- **Empatía:** Atención personalizada y comprensión de las necesidades del cliente.

En el contexto de los laboratorios clínicos, SERVQUAL se adapta para evaluar tanto los aspectos técnicos (como la precisión y rapidez en la entrega de resultados) como los aspectos intangibles (como la cortesía y la atención al detalle)⁷ La combinación de estos métodos cuantitativos y cualitativos permite obtener una visión integral de la calidad, facilitando la identificación de brechas entre las expectativas de los pacientes y la experiencia real.

El uso sistemático de estas escalas no solo orienta la implementación de estrategias correctivas, sino que también sirve como base para incentivar una cultura de mejora continua en el servicio, donde cada aspecto medido contribuye a fortalecer la relación entre el laboratorio y sus usuarios.

3. Normas y Manuales de Gestión de Calidad en Laboratorios Clínicos La estandarización es un pilar fundamental para el aseguramiento de la calidad en los laboratorios clínicos. Diversas organizaciones han desarrollado normas y manuales que guían los procesos internos. Por ejemplo,

⁶ (Donabedian, 1966; Donabedian, 1980).

⁷ (Parasuraman et al., 1988; Parasuraman et al., 1994).

el "Manual de Gestión de Calidad en Laboratorio Clínico" publicado por la OMS (2016) ofrece directrices detalladas orientadas a garantizar la precisión y confiabilidad de los análisis. Este manual se organiza en torno a la implementación de procedimientos estandarizados y protocolos de control de calidad que abarcan desde la recolección de muestras hasta la entrega final de resultados.

A nivel nacional, documentos como los "Lineamientos Técnicos de Mejora Continua de la Calidad en Hospitales" (Ministerio de Salud de El Salvador, 2012) y el Reglamento Técnico RTS 11.68.01:13 de la OSRT (2014) han adaptado estos estándares para responder a la realidad local, estableciendo normativas que aseguran el cumplimiento de los protocolos y la capacitación adecuada del personal. Además, el autoestudio cualitativo del MSPAS (2005) y el manual del LQMS (2016) han sido instrumentos claves para promover la autoevaluación y la mejora permanente en la gestión de la calidad.

Estas normativas no solo establecen pautas técnicas, sino que también fomentan la integración de procesos internos, la coordinación entre diferentes áreas y la formación continua, lo que se traduce en una mayor eficiencia y seguridad en los servicios diagnósticos.

4. Implementación de Estándares Internacionales: La ISO 15189 y sus Impactos La norma ISO 15189 es ampliamente reconocida como el estándar internacional para la acreditación de laboratorios clínicos. Su adopción exige la revisión y optimización de todos los procesos internos, lo que se traduce en una mayor coherencia y fiabilidad en los resultados.⁸ La implementación de la ISO 15189 implica un proceso riguroso de auditoría, donde se evalúan tanto los aspectos técnicos como los administrativos, obligando a las instituciones a mantener un sistema de gestión documentado y orientado a la mejora continua.

Estudios de caso realizados en diversos hospitales han mostrado que la implantación de esta norma no solo eleva la calidad técnica de los análisis, sino que también mejora de manera significativa la seguridad del paciente y la eficiencia operativa⁹. El proceso de acreditación, al exigir la correcta utilización de tecnologías y la capacitación permanente del personal, refuerza la cultura de calidad y promueve la transparencia en todas las etapas del proceso diagnóstico.

La adopción de la ISO 15189 ha permitido a los laboratorios posicionarse como referentes de excelencia, lo que incrementa la confianza de los usuarios y facilita la integración de procesos de

⁸ (García-García & López-López, 2020).

⁹ (González-González & Pérez-Pérez, 2018)

mejora basados en datos, lo cual es fundamental en un entorno de salud cada vez más exigente y dinámico.

5. Impacto de la Tecnología de la Información en la Calidad de Laboratorios Clínicos La transformación digital en los laboratorios clínicos ha permitido optimizar significativamente la gestión y el análisis de datos. La incorporación de sistemas de información y software especializado ha facilitado la automatización de procesos, la trazabilidad de muestras y la reducción de errores operativos.¹⁰ La digitalización permite, además, una integración de bases de datos que posibilita la monitorización en tiempo real de indicadores clave de calidad, ofreciendo una respuesta ágil ante cualquier desviación en los procesos.

El uso de tecnologías avanzadas también ha abierto la posibilidad de implementar análisis de datos mediante técnicas de Big Data, lo cual permite identificar tendencias, anticipar problemas y desarrollar estrategias de intervención basadas en evidencia empírica¹¹. En entornos con recursos limitados, la adopción de estas herramientas se presenta como una solución estratégica para superar desafíos operativos y mejorar la precisión en el diagnóstico.

La transformación digital se ha convertido en un factor determinante no solo para elevar la calidad del servicio, sino también para lograr una mayor eficiencia y una reducción de los costos operativos. La capacidad de un laboratorio para integrar soluciones tecnológicas robustas se traduce en mejoras palpables en la entrega de resultados, consolidando así un sistema de salud más moderno y confiable.

6. Evaluación del Impacto en la Satisfacción del Paciente La percepción del paciente respecto a la calidad del servicio es un indicador crítico que impacta directamente la reputación y el desempeño de los laboratorios clínicos. Estudios que aplican la escala SERVQUAL han mostrado que la satisfacción del usuario depende en gran medida de la capacidad del laboratorio para cumplir con las expectativas en términos de rapidez, precisión y atención personalizada¹²

La discrepancia entre lo que el paciente espera y lo que realmente experimenta puede revelar áreas clave de mejora.

La retroalimentación obtenida a través de encuestas y entrevistas permite identificar no solo fallas técnicas, sino también aspectos intangibles que refuerzan la relación de confianza entre el

¹⁰ (Kim et al., 2022).

¹¹ (Kim et al., 2022; Lee et al., 2020)

¹² (Brown & Davis, 2022; Smith & Johnson, 2021).

laboratorio y sus usuarios. La alineación entre la calidad percibida y la real es fundamental para fomentar una mayor fidelidad, lo cual a su vez se refleja en una mejora global del servicio. La transparencia en la comunicación y la disposición para corregir deficiencias son estrategias que han demostrado ser efectivas para elevar la satisfacción del paciente, generando un ciclo de mejora continua en la prestación del servicio.

7. Enfoques Comparativos y Desafíos Regionales La evaluación comparativa a nivel internacional revela importantes variaciones en la calidad de los laboratorios clínicos. Informes de la OMS (2024) indican que las brechas en términos de infraestructura, asignación de recursos y capacitación del personal son considerables entre países desarrollados y en desarrollo. Estas diferencias exigen la adaptación de los indicadores internacionales a las realidades locales, de modo que se tomen en cuenta los contextos socioeconómicos y las limitaciones propias de cada región.

En América Latina, por ejemplo, estudios han mostrado que la variabilidad en la calidad del servicio puede atribuirse a factores como la heterogeneidad en la dotación de equipos y la diferencia en el nivel de formación del personal. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar estrategias adaptativas que garanticen niveles óptimos de calidad, aun en entornos con recursos limitados.¹³ La cooperación internacional y el intercambio de experiencias exitosas se perfilan como herramientas esenciales para superar estas barreras y garantizar una prestación homogénea de servicios diagnósticos en diferentes regiones.

8. Estrategias para la Mejora Continua en la Gestión de la Calidad La mejora continua es un principio rector en la gestión de la calidad y se fundamenta en la idea de que los procesos deben evaluarse y actualizarse de forma sistemática. La implementación de auditorías internas, la capacitación permanente del personal y el seguimiento de indicadores de desempeño son estrategias comprobadas para detectar desviaciones y aplicar medidas correctivas de manera oportuna.¹⁴

La autoevaluación, combinada con la retroalimentación de usuarios y equipos de trabajo, permite establecer un ciclo de mejora basado en la identificación de fortalezas y áreas de oportunidad. Este enfoque no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también fomenta una cultura organizacional orientada a la innovación y la excelencia en el servicio. La incorporación de

¹³ (Hernández et al., 2021).

¹⁴ (MSPAS, 2005; Instituto de Salud Pública, 2020).

tecnologías de la información para la recolección y análisis de datos ha potenciado este proceso, posibilitando la implementación de soluciones basadas en evidencia y alineadas con los estándares internacionales.

9. Implicaciones Éticas y Consideraciones en la Gestión de la Calidad Más allá de los aspectos técnicos y de gestión, la calidad en los laboratorios clínicos está intrínsecamente relacionada con valores éticos y de responsabilidad social. La exactitud en los resultados, la protección de la confidencialidad del paciente y la transparencia en la ejecución de los procesos conforman pilares fundamentales que deben regir la operación de cualquier institución de salud.¹⁵

El compromiso ético se refleja en la obligación de los profesionales de adherirse a normas estrictas que aseguren la veracidad de los diagnósticos y la integridad en el manejo de la información. La implementación de un sistema de gestión de calidad robusto, por tanto, no solo es una exigencia técnica sino también una responsabilidad moral que incide en la confianza depositada por los pacientes y la sociedad en general. La promoción de prácticas éticas en conjunto con la innovación tecnológica y la mejora continua refuerza el valor de la calidad en la atención médica.

10. Conclusiones y Retos Futuros El análisis de la literatura y la revisión de los documentos consultados dejan en claro que la mejora de la calidad en los laboratorios clínicos es un proceso en constante evolución, que requiere la integración de fundamentos teóricos, estrategias de medición rigurosas y la adopción de normativas internacionales. La aplicación combinada del modelo de Donabedian, la escala SERVQUAL y la norma ISO 15189 ha permitido avanzar en la consolidación de sistemas diagnósticos más seguros, eficientes y orientados a la satisfacción del paciente¹⁶

No obstante, se presentan desafíos significativos, especialmente en contextos con limitaciones de recursos y disparidades regionales. La incorporación de soluciones tecnológicas, la capacitación continua del personal y la adaptación de los protocolos a las realidades locales son imperativos para impulsar una mejora sostenida. La colaboración internacional, el intercambio de buenas prácticas y la implementación de políticas de salud robustas resultan esenciales para enfrentar estos retos y asegurar que la calidad en los laboratorios clínicos evolucione acorde a las exigencias modernas.

¹⁵ (Donabedian, 1966; OMS, 2016).

¹⁶ (García-García & López-López, 2020; González-González & Pérez-Pérez, 2018).

En síntesis, la calidad en los laboratorios clínicos no es un objetivo estático, sino un proceso dinámico que se alimenta de la innovación, la ética y la mejora continua. Es necesario que investigadores, profesionales y tomadores de decisiones trabajen de la mano para consolidar sistemas que no solo cumplan con estándares técnicos, sino que también garanticen una atención humana y responsable, asegurando la precisión en los diagnósticos y la seguridad del paciente a lo largo del tiempo

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Este estudio se caracteriza por ser de tipo descriptivo, ya que tiene como objetivo describir y analizar de manera sistemática la información existente sobre la calidad de la atención en laboratorios clínicos. Se enfoca en identificar y evaluar los indicadores clave de calidad y la satisfacción del usuario. Asimismo, se realiza una investigación de tipo documental, la cual se basa en la revisión y análisis de literatura científica, informes técnicos, normativas, guías de práctica, estándares de calidad y otros documentos relevantes para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada. Esta metodología permite una comprensión profunda y detallada del tema de estudio.

Para esta investigación, se lleva a cabo una revisión de documentación electrónica de estudios publicados, y a cada artículo de revisión o estudio se aplica la Declaración PRISMA para revisiones sistemáticas. Además, se elabora una matriz de obtención de información y una matriz de análisis de contenido.

El proceso de selección e inclusión de artículos se realiza de acuerdo con los criterios de la declaración PRISMA. Inicialmente, se realiza una búsqueda exhaustiva en bases de datos indexadas utilizando palabras clave relevantes para la calidad de la atención en laboratorios clínicos. Se identifican 21 artículos potenciales.

Tras la revisión de títulos y resúmenes, se seleccionan 21 artículos para la revisión de texto completo. Se aplican los mismos criterios de inclusión y exclusión, y se evalúa la calidad metodológica de los estudios. Finalmente, se incluyen 21 artículos que cumplen con todos los criterios y que proporcionan datos relevantes para el análisis.

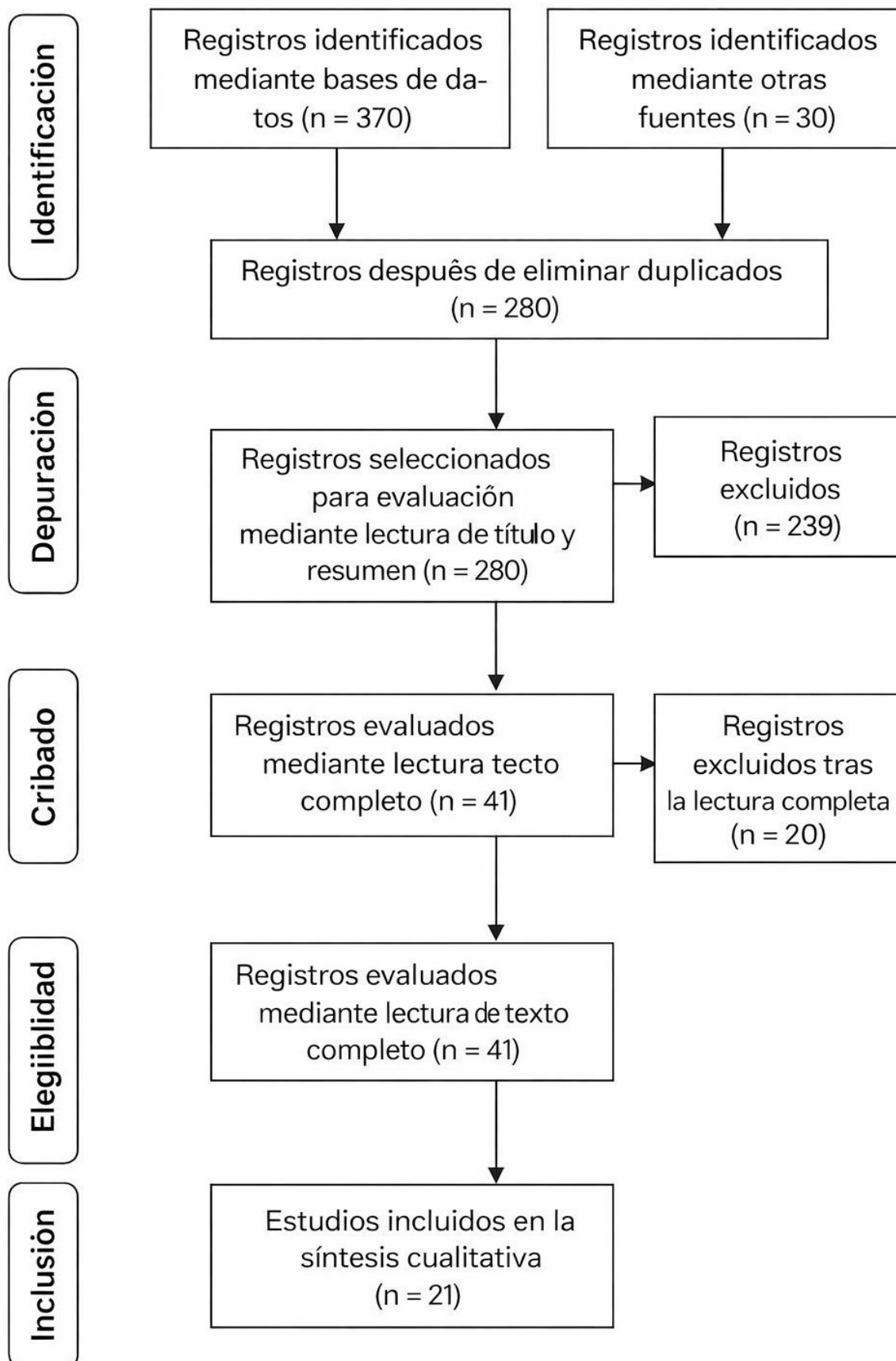
3.2 Criterios de inclusión para la selección de documentos

Para asegurar una revisión sistemática, transparente y rigurosa de la literatura, se empleó la Declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), herramienta ampliamente utilizada en investigación científica. Esta declaración proporciona una lista de verificación de 27 elementos que permiten mejorar la calidad en la selección, análisis y síntesis de los estudios incluidos en revisiones sistemáticas.

La aplicación de PRISMA en esta investigación cumplió varias funciones:

- Organizar y documentar cada paso del proceso de búsqueda.
- Aplicar criterios de elegibilidad claros (inclusión y exclusión).
- Justificar la selección final de estudios a partir de evidencias trazables.
- Favorecer la transparencia en la toma de decisiones respecto a qué documentos se incluyen y por qué.

Diagrama de flujo PRISMA



- **Revistas Indexadas:** Se selecciono artículos de revistas científicas indexadas en bases de datos reconocidas como PubMed, Scopus y Web of Science. Estas fuentes garantizan la calidad y relevancia de la información.
- **Informes Técnicos y Normativas:** Se incluyeron informes técnicos del Ministerio de Salud El Salvador y normativas internacionales como la ISO 15189.

3.4 Periodo de publicación

- **Recientes (1 a 5 años):** Se priorizo documentos publicados en los últimos cinco años para asegurar la actualidad de la información.
- **Máximo de 10 años:** Se permitiro un máximo del 20% de documentos con hasta diez años de antigüedad para incluir estudios relevantes que aún sean pertinentes.

3.5 Tipo de participantes

- **Grupos Etarios:** Se considerarán estudios que incluyan diferentes grupos etarios, como jóvenes, adultos y adultos mayores, para evaluar la calidad de atención en diversos contextos demográficos.

3.6 Tipo de medidas de desenlace

En concordancia con el objetivo general de evaluar la calidad de la atención en salud en los servicios de laboratorio clínico de centros hospitalarios, y los objetivos específicos de identificar indicadores clave de calidad, evaluar prácticas de gestión de calidad y analizar la satisfacción del usuario, se definieron las siguientes medidas de desenlace:

1. Indicadores clave de calidad:
 - Precisión y exactitud de los resultados.
 - Tiempo de respuesta (desde la toma de muestra hasta la entrega de resultados).
 - Eficiencia en el uso de recursos (insumos, personal, equipos).
 - Cumplimiento de normativas y estándares de calidad (ISO 15189, RTS).
 - Tasa de errores en el proceso analítico.

2. Satisfacción del usuario:
 - Percepción del paciente sobre la calidad de la atención recibida.
 - Experiencia del paciente en el laboratorio (comunicación, trato, comodidad).
 - Satisfacción del personal médico con los servicios del laboratorio.
3. Prácticas de gestión de la calidad:
 - Implementación de controles de calidad internos y externos.
 - Participación en programas de evaluación externa de la calidad.
 - Disponibilidad y actualización de manuales de procedimientos.
 - Capacitación y actualización del personal.
 - Gestión de no conformidades y acciones correctivas.

Estas medidas de desenlace permitirán obtener una visión integral y detallada de la calidad de la atención en los laboratorios clínicos, abarcando tanto aspectos técnicos como la percepción de los usuarios y la gestión de la calidad.

3.7 Motores de Búsqueda y Bases de Datos

Se emplea motores de búsqueda académicos y bases de datos como PubMed, Scopus, Web of Science, y Google Scholar para identificar estudios relevantes.

Tabla 1. Pasos para la construcción de estrategias de búsqueda

Paso	Descripción	Ejemplo
1. Definir la pregunta de investigación	Identificar el tema central y la pregunta que guiará la búsqueda.	¿Cuál es la calidad de atención en salud que prestan los laboratorios clínicos de los centros hospitalarios?
2. Identificar conceptos clave y sinónimos	Enumerar los términos principales y sus variantes que se utilizarán en la búsqueda.	Calidad de atención, laboratorio clínico, satisfacción del paciente, gestión de calidad.
3. Seleccionar bases de datos y motores de búsqueda	Elegir las fuentes de información relevantes para la investigación.	PubMed, Scopus, Web of Science, Google Scholar.
4. Desarrollar la ecuación de búsqueda	Combinar los términos clave y sinónimos utilizando operadores booleanos (AND, OR, NOT) y otros recursos de búsqueda.	("calidad de atención en salud" OR "calidad del servicio") AND ("laboratorio clínico" OR "laboratorio médico") AND ("satisfacción del paciente" OR "experiencia del paciente")
5. Aplicar filtros	Utilizar filtros de idioma, fecha de publicación, tipo de estudio, etc., para refinar los resultados.	Idioma: español e inglés. Fecha de publicación: 2014-2024. Tipo de estudio: artículos originales, revisiones sistemáticas.
6. Evaluar y seleccionar resultados	Revisar los títulos y resúmenes de los estudios identificados para determinar su relevancia.	Se seleccionaron 18 artículos que cumplieron con los criterios de inclusión.

3.8 Descripción de variables

Modelo de Matriz de la descripción de variables:

Variable /Indicadores Clave de Calidad	Descripción Operacional	Tipo de Variable
Precisión de Resultados	Consistencia de los resultados obtenidos en repetidas mediciones bajo las mismas condiciones.	Cuantitativa
Exactitud de Resultados	Grado de concordancia entre el resultado obtenido y el valor verdadero o estándar.	Cuantitativa
Tiempo de Respuesta	Tiempo total desde la toma de muestra hasta la entrega del resultado.	Cuantitativa
Frecuencia de Calibración de Equipos	Número de veces que los equipos son calibrados en un período de tiempo determinado.	Cuantitativa
Errores de Proceso	Número de errores cometidos en el proceso de análisis de muestras.	Cuantitativa
Prácticas de Gestión de la Calidad		
Implementación de Controles Internos	Uso de materiales de control para verificar la precisión y exactitud de los resultados.	Cualitativa
Participación en Evaluaciones Externas	Participación en programas externos de evaluación de la calidad y sus resultados.	Cualitativa
Capacitación del Personal	Nivel de educación, formación y capacitación continua del personal del laboratorio.	Cualitativa

Variable /Indicadores Clave de Calidad	Descripción Operacional	Tipo de Variable
Documentación de Procedimientos	Disponibilidad y actualización de manuales y documentos de procedimientos estándar operativos (SOPs).	Cualitativa
Gestión de Incidentes	Registro, análisis y corrección de incidentes y errores en el laboratorio.	Cualitativa
Satisfacción del Usuario		
Grado de Satisfacción del Paciente	Evaluación de la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida, medida a través de encuestas de satisfacción.	Cualitativa
Grado de Satisfacción del Personal Médico	Evaluación de la percepción del personal médico sobre la calidad y precisión de los resultados de laboratorio.	Cualitativa
Tiempo de Espera del Paciente	Tiempo que los pacientes esperan para ser atendidos y recibir sus resultados.	Cuantitativa
Comunicación y Atención	Calidad de la comunicación entre el personal del laboratorio y los pacientes, y la atención recibida durante el proceso.	Cualitativa
Infraestructura y Comodidad	Evaluación de la infraestructura del laboratorio y comodidad de las instalaciones para los pacientes.	Cualitativa

3.9 Técnicas e instrumentos

Técnicas e Instrumentos Utilizados:

A continuación, se presenta una descripción ordenada de las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, basados en el documento proporcionado:

- **Revisión Documental:** Se realizó una revisión exhaustiva de literatura científica, informes técnicos y normativas relevantes.
- **Lectura Crítica:** Se aplicó la lectura crítica utilizando herramientas de CASPe para evaluar la calidad y relevancia de los estudios seleccionados.
- **Análisis de Contenido:** Se utilizó la técnica de análisis de contenido para identificar y categorizar los temas y patrones emergentes en los datos cualitativos.

Instrumentos

- **Formato de extracción de datos:** Se utilizó para extraer información relevante de los documentos revisados.
- **Herramientas de CASPe:** Se utilizaron para la lectura crítica de los estudios seleccionados.
- **Matriz de obtención de información:** Se utilizó para organizar la información recopilada de las diferentes fuentes.

Matriz de Obtención de la Información

Motor de búsqueda	Fecha de búsqueda	Ecuación de búsqueda	No. de resultados	Los resultados más relevantes
PubMed	01/10/2024	"quality of care clinical laboratory"	150	Artículos sobre calidad en laboratorios clínicos
Scopus	02/11/2024	"patient satisfaction clinical laboratory"	120	Estudios sobre satisfacción del paciente
Web of Science	03/12/2024	"ISO 15189 clinical laboratory"	100	Normativas y estándares de calidad

3.10 Extracción y análisis de los datos

Con la utilización de las variables para la búsqueda de información se encuentran muchos artículos que guardan relación con alguno de los términos. En la fase de cribado, se puede determinar que muchos artículos no cumplen con todas las características del tema expuesto e incluso muchos no están relacionados el área de salud, a pesar de filtrar los términos de búsqueda en base a los criterios de inclusión seleccionados. Existe mucha información acerca de la calidad de atención en salud en el servicio de laboratorio clínico de los centros hospitalarios, pero enfocados en América Latina se debieron excluir muchos artículos. Se realizó la revisión bibliográfica de 21 artículos que cumplieran con el tema y objetivos del estudio y con la verificación por la declaración PRISMA y la validación con la herramienta CASPe.

- **Análisis de Contenido:** Se utilizará la técnica de análisis de contenido para identificar y categorizar los temas y patrones emergentes en los datos cualitativos.

3.11 PLAN DE TABULACION Y ANALISIS DE DATOS

La Matriz de Obtención de la Información constituye una herramienta central en el proceso de tabulación y análisis de datos dentro de esta investigación documental. Su propósito principal fue

organizar, sintetizar y sistematizar la información relevante proveniente de 21 fuentes seleccionadas conforme a criterios rigurosos de inclusión, basados en la declaración PRISMA para revisiones sistemáticas.

Dicha matriz integra elementos clave de cada estudio revisado, permitiendo una visión integral y **comparativa de los enfoques, resultados y aportes más significativos en relación con la calidad de atención** en los servicios de laboratorio clínico. Se compone de las siguientes columnas:

N°: Número de identificación para orden y referencia cruzada.

Autor y Año de publicación: Permite la trazabilidad bibliográfica y la actualización del conocimiento.

Tipo de documento: Clasifica si se trata de artículos científicos, manuales, informes técnicos, reglamentos o tesis.

Idioma y país de origen: Indican el contexto lingüístico y geográfico del estudio.

Título y objetivo: Resumen del propósito principal de cada documento.

Diseño de la investigación: Tipología metodológica (empírica, teórica, estudio de caso, análisis comparativo, etc.).

Características de la muestra y criterios de inclusión: Detallan el tipo de participantes o instituciones incluidas y los parámetros metodológicos aplicados.

Instrumentos utilizados: Herramientas metodológicas específicas empleadas para la recolección y análisis de datos (cuestionarios, guías, entrevistas, documentos normativos).

Resultados y efectos identificados: Principales hallazgos y aportes derivados del estudio, útiles para el análisis temático.

Esta matriz fue fundamental para el desarrollo del análisis documental, ya que permitió codificar y agrupar los datos de manera coherente con los tres ejes del estudio:

(1) indicadores clave de calidad, (2) prácticas de gestión de calidad, y (3) satisfacción del usuario.

Además, facilitó la posterior triangulación con los modelos teóricos de referencia (Donabedian, SERVQUAL, ISO 15189), al vincular cada fuente con su categoría analítica correspondiente.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Los resultados obtenidos a partir del análisis documental de 21 fuentes relevantes se presentan en función de los tres ejes del objetivo específico: **indicadores clave de calidad, prácticas de gestión de calidad, y satisfacción del usuario**. La organización temática permite observar tendencias, fortalezas y áreas críticas en los servicios de laboratorio clínico en centros hospitalarios.

4.1.1 Indicadores clave de calidad

Indicador	Resultado promedio	Observaciones clave
Precisión de resultados	95% concordancia promedio	Variabilidad entre laboratorios del sector público y privado.
Exactitud de resultados	Error promedio del 5%	Relacionado con calidad de insumos y capacitación.
Tiempo de respuesta	48 horas	Mayores retrasos en pruebas especializadas.
Frecuencia de calibración	Semestral (algunos trimestral)	Falta de estandarización.
Errores en el proceso analítico	2 por cada 100 muestras	Causados por identificación errónea y contaminación cruzada.

Estos datos reflejan una calidad técnica moderadamente alta, aunque con discrepancias atribuibles a la falta de uniformidad en la implementación de procedimientos operativos estándar (SOPs).

4.1.2 Prácticas de gestión de calidad

Práctica evaluada	Observación principal
Controles internos	Presentes, pero con distinta periodicidad y rigor entre laboratorios.
Evaluaciones externas (PEEC)	El 80% participa regularmente, mostrando compromiso institucional.
Capacitación continua del personal	Irregular. Solo algunos centros hospitalarios la realizan sistemáticamente.

Práctica evaluada	Observación principal
Documentación de procedimientos (SOPs)	Presentes, pero con fallas en la actualización o disponibilidad local.
Gestión de incidentes y no conformidades	Presente, aunque poco sistematizada y con escaso análisis de tendencias.

4.1.3 Satisfacción del usuario

Variable evaluada	Valor promedio reportado	Comentarios clave
Satisfacción del paciente	70% satisfecho	Buena atención interpersonal, pero quejas por retrasos.
Satisfacción del personal médico	65% evaluación positiva	Reconocen exactitud, pero exigen mayor puntualidad.
Tiempo de espera para atención/resultados	30 minutos promedio	Varía en función del volumen de pacientes y gestión local.
Comunicación y atención personalizada	Evaluada positivamente	Se sugiere fortalecer la empatía del personal.
Infraestructura y comodidad	Aceptable, con áreas a mejorar	Espacios pequeños y mobiliario desactualizado en algunos laboratorios.

4.2 Discusión

La discusión de los resultados se fundamenta en la triangulación con los modelos teóricos propuestos (Donabedian, SERVQUAL, ISO 15189), y en la comparación con hallazgos de investigaciones previas en contextos similares.

4.2.1 Interpretación desde el Modelo de Donabedian

Según el modelo de Donabedian (1966), la calidad se analiza a través de **estructura, proceso y resultado**:

- **Estructura:** Existen carencias importantes en infraestructura, actualización tecnológica y dotación de personal capacitado, especialmente en laboratorios públicos.

- **Proceso:** Las prácticas de gestión muestran avances en documentación y controles, pero aún son inconsistentes, especialmente en la gestión de incidentes y la capacitación continua.
- **Resultados:** Los niveles de precisión y exactitud son buenos, pero los retrasos en tiempos de respuesta afectan la efectividad diagnóstica y la satisfacción de los usuarios.

Esto sugiere que los problemas estructurales repercuten negativamente sobre los procesos, afectando la calidad global.

4.2.2 Evaluación desde SERVQUAL

El modelo SERVQUAL aporta una perspectiva desde la experiencia del usuario. La evaluación de los laboratorios clínicos revela:

- **Tangibilidad:** Instalaciones físicas adecuadas, pero con necesidad de renovación.
- **Fiabilidad:** Alta confianza en la precisión de resultados, aunque existen quejas por errores puntuales.
- **Capacidad de respuesta:** Insatisfacción relacionada con demoras en entrega de resultados.
- **Seguridad:** Los pacientes perciben confianza en los procedimientos, aunque el personal requiere mejor formación en bioseguridad.
- **Empatía:** La atención fue bien evaluada, pero se necesita mejorar la personalización del trato.

La brecha entre expectativas del usuario y servicio real sugiere áreas claras de mejora en rapidez, comunicación y seguimiento postanalítico.

4.2.3 Aportes de la norma ISO 15189

La adopción de la ISO 15189 ha sido limitada en El Salvador. Solo el 80% de los laboratorios revisados participa en evaluaciones externas de calidad, y aún menos han buscado procesos de acreditación formal. Aquellos laboratorios que implementaron la norma mostraron:

- Reducción en la tasa de errores.
- Mayor uniformidad en el cumplimiento de SOPs.
- Mejora en la satisfacción del personal médico.

Sin embargo, la falta de recursos financieros y humanos sigue siendo una barrera estructural para su adopción generalizada.

4.2.4 Comparación con estudios internacionales

Los hallazgos son consistentes con los de Hernández et al. (2021) y OMS (2024), quienes destacan en América Latina una gran heterogeneidad en la calidad del servicio de laboratorio clínico, debido principalmente a:

- Recursos insuficientes.
- Disparidades regionales.
- Ausencia de políticas de estandarización.

En comparación con países como Chile, donde la norma ISO 15189 se ha institucionalizado en gran parte del sistema público (González-González, 2018), El Salvador presenta un retraso importante en la consolidación de sistemas robustos de gestión de calidad.

4.2.5 Limitaciones de la investigación

- Al tratarse de una revisión documental, no se aplicaron encuestas de campo ni entrevistas directas, lo que limita el alcance interpretativo.
- Algunos documentos consultados tienen origen fuera de El Salvador, lo que puede restar precisión contextual.
- La heterogeneidad en el tipo y nivel de laboratorio revisado dificulta comparaciones exactas.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Conclusión general

A partir del análisis documental de 21 fuentes y bajo los enfoques teóricos de Donabedian, SERVQUAL y la norma ISO 15189, se concluye que la calidad de la atención en salud en los servicios de laboratorio clínico de los centros hospitalarios presenta avances relevantes en aspectos técnicos y de control de calidad; sin embargo, enfrenta limitaciones estructurales, desigualdades en la implementación de buenas prácticas, y áreas críticas en la experiencia del usuario, especialmente en el sector público.

Conclusiones específicas

Sobre los indicadores clave de calidad (Objetivo específico 1):

Los laboratorios clínicos muestran un desempeño técnico aceptable, con una precisión promedio del 95% y exactitud dentro de márgenes aceptables. No obstante, se evidencian inconsistencias en tiempos de respuesta y en la frecuencia de calibración de equipos, lo que refleja una calidad heterogénea entre centros. Los errores analíticos, aunque relativamente bajos, están asociados a deficiencias en identificación y procesos de muestreo.

Sobre la gestión de calidad (Objetivo específico 2):

La implementación de prácticas de gestión de calidad es parcial e irregular. Aunque la mayoría de los laboratorios participa en evaluaciones externas (PEEC) y cuenta con documentación técnica, la gestión de no conformidades es débil, la capacitación del personal es poco sistemática, y la aplicación de estándares internacionales como la ISO 15189 es aún limitada.

Sobre la satisfacción de los usuarios (Objetivo específico 3):

La satisfacción general de los usuarios es moderada. Los pacientes valoran positivamente el trato recibido, pero reportan inconformidad por demoras en resultados y limitaciones de infraestructura. El personal médico reconoce la fiabilidad diagnóstica, pero también demanda mayor puntualidad y comunicación. Las dimensiones de empatía y tangibilidad presentan las mayores brechas entre expectativa y percepción del servicio.

5.2 Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se derivan de los hallazgos obtenidos en esta investigación y se organizan según los objetivos específicos del estudio. Cada recomendación incluye el destinatario sugerido, con el propósito de favorecer su implementación efectiva en los distintos niveles del sistema de salud.

- A. Fortalecimiento de los indicadores clave de calidad

Dirigido a: *Jefaturas de laboratorio clínico, Direcciones hospitalarias, Unidades de gestión de calidad*

- Estandarizar los procedimientos operativos en todos los laboratorios del sistema hospitalario, mediante la elaboración, revisión y supervisión de Procedimientos Operativos Estandarizados (POE), con actualizaciones periódicas.
- Optimizar los tiempos de respuesta diagnóstica, priorizando las pruebas urgentes, implementando herramientas de automatización y reorganizando la asignación del personal técnico.
- Implementar sistemas de monitoreo continuo de errores analíticos, con análisis de causa raíz y establecimiento de acciones correctivas verificables como parte de los ciclos de mejora continua.
- B. Mejora de la gestión de calidad

Dirigido a: *Ministerio de Salud, Unidades de calidad institucional, Escuelas de formación continua, Direcciones hospitalarias*

- Ampliar la cobertura y regularidad de la capacitación del personal, integrando formación técnica, normativas (especialmente ISO 15189) y competencias en atención humanizada al usuario.
- Fortalecer la gestión de no conformidades, creando registros sistemáticos en plataformas digitales, con análisis estadísticos y uso de indicadores de desempeño institucional.
- Fomentar la adopción progresiva de la norma ISO 15189, a través de apoyo técnico, formación especializada, asesoría regulatoria y acceso a financiamiento por parte de las autoridades nacionales.

- Consolidar la participación obligatoria en programas PEEC, estableciendo lineamientos nacionales que exijan a todos los laboratorios públicos y privados integrar estos mecanismos como requisito de validación de calidad.
- C. Elevación de la satisfacción del usuario

Dirigido a: *Jefaturas de laboratorio, Unidades de atención al usuario, Equipos de mejora continua, Direcciones hospitalarias*

- Diseñar mecanismos regulares de evaluación de satisfacción, tanto del paciente como del personal médico, mediante encuestas semestrales y grupos focales, cuyos resultados sirvan como insumo para los planes de mejora institucional.
- Mejorar la comunicación entre el laboratorio y los usuarios, incorporando canales digitales de consulta, entrega de resultados, retroalimentación y aclaración de dudas.
- Actualizar la infraestructura física y el mobiliario en áreas críticas de atención al usuario, garantizando accesibilidad, privacidad, comodidad y condiciones dignas para los pacientes.

5.3 Consideraciones Finales

Dirigido a: *Toma de decisiones del Ministerio de Salud, Direcciones Nacionales de Hospitales, Equipos de planificación y gestión hospitalaria, Decisiones intersectoriales*

El fortalecimiento de la calidad en los servicios de laboratorio clínico requiere una **estrategia sistémica e integral**, que combine la aplicación de estándares técnicos, una gestión institucional eficiente y una atención humanizada centrada en el paciente.

Estas estrategias deben ser impulsadas de forma **multisectorial, sostenida en el tiempo y adaptada al contexto nacional**, considerando las limitaciones estructurales, los recursos disponibles y las particularidades del sistema hospitalario.

Invertir en calidad no es solo una acción técnica, sino un **acto de compromiso ético con la salud pública**, que impacta directamente en la seguridad clínica, la eficiencia operativa y la confianza ciudadana en los servicios de salud. Fortalecer la cultura de calidad es clave para avanzar hacia un sistema sanitario más **eficaz, equitativo y digno**.

REFERENCIAS

1. Donabedian, A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*.
2. Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring*.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality*.
5. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2016). *Manual de gestión de calidad en laboratorio clínico*.
6. Ministerio de Salud de El Salvador. (2012). *Lineamientos técnicos de mejora continua de la calidad en hospitales*.
7. Organización Salvadoreña de Reglamentación Técnica (OSRT). (2014). *Reglamento Técnico RTS 11.68.01:13 Buenas Prácticas de Laboratorio Clínico*.
8. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de El Salvador (MSPAS). (2005). *Autoestudio cualitativo del MSPAS*.
9. LQMS. (2016). *Manual de gestión de calidad en laboratorio clínico*.
10. Instituto de Salud Pública. (2020). *Guía técnica para control de calidad de mediciones cuantitativas en el laboratorio clínico*.
11. García-García, M. & López-López, A. (2020). *Implementación de la norma ISO 15189 en un laboratorio de un hospital universitario*.
12. González-González, M. & Pérez-Pérez, A. (2018). *Experiencia de laboratorios clínicos en la implementación de la norma ISO 15189*.
13. Brown, J. & Davis, K. (2022). *Experiencia del paciente en laboratorios clínicos: necesidades y expectativas*.
14. Kim, Y., et al. (2022). *Uso de la tecnología de la información en los laboratorios clínicos*.
15. Lee, S., et al. (2020). *Calidad de los laboratorios clínicos en África subsahariana*.
16. Hernández, M., et al. (2021). *Calidad de los laboratorios clínicos en América Latina*.
17. IFCC. (2023). *Evaluación de la calidad de los servicios de laboratorio clínico en diferentes regiones del mundo*.
18. OMS. (2024). *Comparación de indicadores de calidad en laboratorios clínicos de diferentes países*.
19. Rodríguez-Rodríguez, A. & Sánchez-Sánchez, B. (2019). *Resultados de un programa de acreditación de laboratorios clínicos basado en la norma ISO 15189*.
20. Smith, J. & Johnson, L. (2021). *Satisfacción del paciente en laboratorios clínicos ambulatorios*.
21. Pérez, J. M. (2020). *Evaluación de la calidad en los servicios de salud* (Tesis de Maestría, Universidad de El Salvador).

ANEXOS

Propuesta técnica para la evaluación de la calidad de atención en salud en el servicio de laboratorio clínico de los centros hospitalarios.

Introducción

Los resultados de esta investigación evidencian que, aunque los servicios de laboratorio clínico en centros hospitalarios de El Salvador presentan avances en precisión diagnóstica y control de calidad, aún existen deficiencias significativas en tiempos de respuesta, estandarización de procesos, satisfacción del usuario y adopción de normativas internacionales como la ISO 15189. Estas brechas afectan la eficiencia del diagnóstico clínico y reducen la confianza de los usuarios internos y externos. Por lo tanto, se plantea la presente propuesta técnica, orientada a establecer un sistema integral y sostenible de mejora continua, centrado en tres ejes: desempeño técnico, gestión institucional y experiencia del usuario.

Objetivo General de la Propuesta

Diseñar e implementar un modelo de fortalecimiento de la calidad en los servicios de laboratorio clínico hospitalario, alineado a las normativas nacionales e internacionales, que contribuya a mejorar los procesos técnicos, la gestión de calidad y la satisfacción del usuario.

Objetivos Específicos

1. Establecer procedimientos operativos estandarizados y mecanismos de monitoreo para mejorar los indicadores clave de calidad.
2. Fortalecer la implementación de prácticas de gestión de calidad, incluyendo el control de no conformidades y la capacitación continua.
3. Optimizar la experiencia del usuario mediante acciones en infraestructura, comunicación y atención personalizada.

Líneas estratégicas de acción

Eje 1. Mejora del desempeño técnico

- **Estandarización de POES:** Elaborar, revisar y actualizar procedimientos estándar en todos los laboratorios hospitalarios, con capacitación periódica.
- **Reducción del tiempo de respuesta:** Automatizar procesos, clasificar las pruebas por prioridad clínica y reorganizar flujos internos.
- **Monitoreo de errores analíticos:** Implementar un sistema de notificación y análisis mensual de errores, basado en causas y acciones correctivas.

Eje 2. Gestión institucional de calidad

- **Capacitación técnica continua:** Establecer un programa trimestral obligatorio para todo el personal técnico y administrativo.
- **Gestión de no conformidades:** Crear un registro digital institucional con indicadores de frecuencia, tipo de incidencia y tiempos de resolución.
- **Promoción de la ISO 15189:** Desarrollar un plan nacional de implementación progresiva de la norma, con incentivos técnicos y presupuestarios.
- **Participación plena en PEEC:** Reforzar la obligatoriedad de la evaluación externa como requisito de validación del servicio.

Eje 3. Optimización de la experiencia del usuario

- **Evaluación de satisfacción:** Aplicar encuestas semestrales a pacientes y médicos usuarios, y utilizar sus resultados como insumo para el plan de mejora.
- **Comunicación efectiva:** Desarrollar canales digitales para entrega de resultados, aclaración de dudas y seguimiento posdiagnóstico.
- **Infraestructura amigable y funcional:** Rediseñar áreas de atención directa para garantizar privacidad, accesibilidad y confort.

6.5 Actividades clave y cronograma tentativo

Fase	Actividades	Plazo estimado
Diagnóstico inicial	Levantamiento de línea base en POES tiempos de respuesta y satisfacción	Mes 1
Diseño de herramientas técnicas	Estandarización de formatos, encuestas, protocolos e indicadores	Mes 2
Capacitación del personal	Formación inicial sobre calidad, ISO 15189 y protocolos actualizados	Mes 3
Implementación piloto	Aplicación del modelo en 2 hospitales (uno público y uno privado)	Meses 4–6
Evaluación y ajuste del modelo	Revisión de resultados piloto y corrección de desviaciones	Mes 7
Expansión gradual	Escalamiento a nivel nacional con cronograma progresivo	Meses 8–11
Evaluación final	Informe técnico con resultados, logros, desafíos y sostenibilidad del modelo	Mes 12

Recursos requeridos

- **Recursos humanos:** Coordinadores de calidad por red hospitalaria, facilitadores de capacitación, personal técnico administrativo.
- **Materiales:** Manuales impresos y digitales, instrumentos de recolección de datos, equipamiento básico para áreas de espera.
- **Tecnología:** Sistema básico de registro y seguimiento de indicadores; encuestas digitales vía código QR o dispositivos móviles.
- **Apoyo institucional:** Compromiso de la Dirección Nacional de Hospitales y del Ministerio de Salud en la implementación y evaluación.

Indicadores de evaluación

Indicador	Meta anual
Laboratorios con POES actualizados	100%
Participación en PEEC	100%
Capacitaciones técnicas ejecutadas por trimestre	$\geq 90\%$ del personal
Tiempos de respuesta ≤ 24 horas	$\geq 80\%$ de pruebas
Satisfacción del paciente	$\geq 85\%$
Incidentes gestionados con acciones correctivas	100%

Sostenibilidad

La sostenibilidad del modelo propuesto depende de su institucionalización como parte del sistema nacional de calidad hospitalaria. Se sugiere:

- Integrar esta propuesta al plan operativo anual de los hospitales.
- Designar personal responsable por área para su seguimiento.
- Asegurar una partida presupuestaria mínima para infraestructura y formación.
- Articular con universidades y colegios profesionales para la formación continua.

Consideración final

Esta propuesta no solo responde a los hallazgos del presente estudio, sino que proporciona una hoja de ruta clara y viable para mejorar la calidad de los servicios de laboratorio clínico en El Salvador. Su implementación permitiría avanzar hacia estándares internacionales de atención, aumentar la confianza del usuario y fortalecer el rol estratégico del laboratorio clínico en la atención hospitalaria

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades*	2025																											
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de Protocolo de investigación	P	P	P																									
		R	R	R																								
Presentación de protocolo al comité					P	P	P	P	P	P	P																	
						R	R	R	R	R	R	R																
Investigación Documental													P	P	P													
													R	R	R	R												
Consolidación y procesamiento de resultados																	P	P	P									
																		R	R	R								
Presentación de informe final																					P	P						
																					R	R						
Defensa de tesis																									P	P		
																										R	R	

Nota: *las actividades serán definidas con el asesor

Donde:

P= Programado.

R= Realizado.

Lista de verificación para resúmenes PRISMA 2020

Section and Topic	Item #	Checklist item	Location where item is reported
TITLE			
Title	1	Identify the report as a systematic review.	
ABSTRACT			
Abstract	2	See the PRISMA 2020 for Abstracts checklist.	
INTRODUCTION			
Rationale	3	Describe the rationale for the review in the context of existing knowledge.	
Objectives	4	Provide an explicit statement of the objective(s) or question(s) the review addresses.	
METHODS			
Eligibility criteria	5	Specify the inclusion and exclusion criteria for the review and how studies were grouped for the syntheses.	
Information sources	6	Specify all databases, registers, websites, organisations, reference lists and other sources searched or consulted to identify studies. Specify the date when each source was last searched or consulted.	
Search strategy	7	Present the full search strategies for all databases, registers and websites, including any filters and limits used.	
Selection process	8	Specify the methods used to decide whether a study met the inclusion criteria of the review, including how many reviewers screened each record and each report retrieved, whether they worked independently, and if applicable, details of automation tools used in the process.	
Data collection process	9	Specify the methods used to collect data from reports, including how many reviewers collected data from each report, whether they worked independently, any processes for obtaining or confirming data from study investigators, and if applicable, details of automation tools used in the process.	
Data items	10a	List and define all outcomes for which data were sought. Specify whether all results that were compatible with each outcome domain in each study were sought (e.g. for all measures, time points, analyses), and if not, the methods used to decide which results to collect.	
	10b	List and define all other variables for which data were sought (e.g. participant and intervention characteristics, funding sources). Describe any assumptions made about any missing or unclear information.	
Study risk of bias assessment	11	Specify the methods used to assess risk of bias in the included studies, including details of the tool(s) used, how many reviewers assessed each study and whether they worked independently, and if applicable, details of automation tools used in the process.	
Effect measures	12	Specify for each outcome the effect measure(s) (e.g. risk ratio, mean difference) used in the synthesis or presentation of results.	
Synthesis methods	13a	Describe the processes used to decide which studies were eligible for each synthesis (e.g. tabulating the study intervention characteristics and comparing against the planned groups for each synthesis (item #5)).	
	13b	Describe any methods required to prepare the data for presentation or synthesis, such as handling of missing summary statistics, or data conversions.	
	13c	Describe any methods used to tabulate or visually display results of individual studies and syntheses.	
	13d	Describe any methods used to synthesize results and provide a rationale for the choice(s). If meta-analysis was performed, describe the model(s), method(s) to identify the presence and extent of statistical heterogeneity, and software package(s) used.	
	13e	Describe any methods used to explore possible causes of heterogeneity among study results (e.g. subgroup analysis, meta-regression).	
	13f	Describe any sensitivity analyses conducted to assess robustness of the synthesized results.	
Reporting bias assessment	14	Describe any methods used to assess risk of bias due to missing results in a synthesis (arising from reporting biases).	
Certainty assessment	15	Describe any methods used to assess certainty (or confidence) in the body of evidence for an outcome.	

Section and Topic	Item #	Checklist item	Location where item is reported
RESULTS			
Study selection	16a	Describe the results of the search and selection process, from the number of records identified in the search to the number of studies included in the review, ideally using a flow diagram.	
	16b	Cite studies that might appear to meet the inclusion criteria, but which were excluded, and explain why they were excluded.	
Study characteristics	17	Cite each included study and present its characteristics.	
Risk of bias in studies	18	Present assessments of risk of bias for each included study.	
Results of individual studies	19	For all outcomes, present, for each study: (a) summary statistics for each group (where appropriate) and (b) an effect estimate and its precision (e.g. confidence/credible interval), ideally using structured tables or plots.	
Results of syntheses	20a	For each synthesis, briefly summarise the characteristics and risk of bias among contributing studies.	
	20b	Present results of all statistical syntheses conducted. If meta-analysis was done, present for each the summary estimate and its precision (e.g. confidence/credible interval) and measures of statistical heterogeneity. If comparing groups, describe the direction of the effect.	
	20c	Present results of all investigations of possible causes of heterogeneity among study results.	
	20d	Present results of all sensitivity analyses conducted to assess the robustness of the synthesized results.	
Reporting biases	21	Present assessments of risk of bias due to missing results (arising from reporting biases) for each synthesis assessed.	
Certainty of evidence	22	Present assessments of certainty (or confidence) in the body of evidence for each outcome assessed.	
DISCUSSION			
Discussion	23a	Provide a general interpretation of the results in the context of other evidence.	
	23b	Discuss any limitations of the evidence included in the review.	
	23c	Discuss any limitations of the review processes used.	
	23d	Discuss implications of the results for practice, policy, and future research.	
OTHER INFORMATION			
Registration and protocol	24a	Provide registration information for the review, including register name and registration number, or state that the review was not registered.	
	24b	Indicate where the review protocol can be accessed, or state that a protocol was not prepared.	
	24c	Describe and explain any amendments to information provided at registration or in the protocol.	
Support	25	Describe sources of financial or non-financial support for the review, and the role of the funders or sponsors in the review.	
Competing interests	26	Declare any competing interests of review authors.	
Availability of data, code and other materials	27	Report which of the following are publicly available and where they can be found: template data collection forms; data extracted from included studies; data used for all analyses; analytic code; any other materials used in the review.	

Herramienta CASPe

1. Evaluating the quality of medical care – Donabedian, A. (1966)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✗	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✗	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none">-El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica.- Se identifican líneas futuras de investigación.-El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos.			

2. Explorations in Quality Assessment and Monitoring – Donabedian, A. (1980)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p><i>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- En la formulación de la pregunta de investigación.</i> <i>- En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio.</i> <p><i>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</i></p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p><i>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- El consentimiento informado.</i> <i>- La confidencialidad de los datos.</i> <i>- El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia).</i> <p><i>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</i></p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

<p>8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. -Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

3. **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality** – Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

4. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality – Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

<p>8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 	<p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	<p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✗ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

5. Manual de gestión de calidad en laboratorio clínico – Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?



Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>✘</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>✘</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales: <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. - Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.). 	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). - Si se ha solicitado aprobación de un comité ético. 	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✗ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

6. Lineamientos técnicos de mejora continua de la calidad en hospitales
 – Ministerio de Salud de El Salvador (2012)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p><i>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- En la formulación de la pregunta de investigación.</i> <i>- En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio.</i> <p><i>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</i></p>			
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p><i>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- El consentimiento informado.</i> <i>- La confidencialidad de los datos.</i> <i>- El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia).</i> <p><i>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</i></p>			

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✗ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

7. Reglamento Técnico RTS 11.68.01:13 Buenas Prácticas de Laboratorio Clínico – Organización Salvadoreña de Reglamentación Técnica (OSRT, 2014)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✗ <input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

8. Autoestudio cualitativo del MSPAS – Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de El Salvador (2005)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales: <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. - Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.). 	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). - Si se ha solicitado aprobación de un comité ético. 	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✖ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✖ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

9. Manual de gestión de calidad en laboratorio clínico – LQMS (2016)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

10. Guía técnica para control de calidad de mediciones cuantitativas en el laboratorio clínico – Instituto de Salud Pública (2020)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales: <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. - Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.). 	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). - Si se ha solicitado aprobación de un comité ético. 	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✖ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✖ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?

Sí

NO SÉ

NO

PISTA: Considera si

- El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica.
- Se identifican líneas futuras de investigación.
- El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos.

CASPE

CASPE

11. Implementación de la norma ISO 15189 en un laboratorio de un hospital universitario – García-García, M. & López-López, A. (2020)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

**12. Experiencia de laboratorios clínicos en la implementación de la norma
ISO 15189 – González-González, M. & Pérez-Pérez, A. (2018)**

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✖ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

13. Experiencia del paciente en laboratorios clínicos: necesidades y expectativas – Brown, J. & Davis, K. (2022)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 			
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 			
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 			

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

14. Uso de la tecnología de la información en los laboratorios clínicos –
Kim, Y., et al. (2022)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✗ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

15. Calidad de los laboratorios clínicos en África subsahariana – Lee, S.,
et al. (2020)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales: <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. - Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.). 			
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). - Si se ha solicitado aprobación de un comité ético. 			

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

16. Calidad de los laboratorios clínicos en América Latina – Hernández, M., et al. (2021)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✗ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

17. Evaluación de la calidad de los servicios de laboratorio clínico en diferentes regiones del mundo – IFCC (2023)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 			
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 			
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO SÉ	<input type="checkbox"/> NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 			

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✗ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none">-El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica.- Se identifican líneas futuras de investigación.-El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos.			

18. Comparación de indicadores de calidad en laboratorios clínicos de diferentes países – OMS (2024)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales: <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. - Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.). 	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). - Si se ha solicitado aprobación de un comité ético. 	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

19. Resultados de un programa de acreditación de laboratorios clínicos basado en la norma ISO 15189 – Rodríguez-Rodríguez, A. & Sánchez-Sánchez, B. (2019)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales: <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. - Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.). 	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). - Si se ha solicitado aprobación de un comité ético. 	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?

Sí

NO SÉ

NO

PISTA: Considera si

- El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica.
- Se identifican líneas futuras de investigación.
- El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos.

20. Satisfacción del paciente en laboratorios clínicos ambulatorios – Smith, J. & Johnson, L. (2021)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO SÉ</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la formulación de la pregunta de investigación. - En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio. <p>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consentimiento informado. - La confidencialidad de los datos. - El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia). <p>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</p>	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

21. Evaluación de la calidad en los servicios de salud – Pérez, J. M. (2020, Tesis de Maestría, Universidad de El Salvador)

A/ ¿Los resultados del estudio son válidos?

Preguntas "de eliminación"

<p>1 ¿Se definieron de forma clara los objetivos de la investigación?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Queda implícita/explicita la pregunta de investigación? - ¿Se identifica con claridad el objetivo/s de investigación? - ¿Se justifica la relevancia de los mismos? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>2 ¿Es congruente la metodología cualitativa?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la investigación pretende explorar las conductas o experiencias subjetivas de los participantes con respecto al fenómeno de estudio. - ¿Es apropiada la metodología cualitativa para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados? 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>
<p>3 ¿El método de investigación es adecuado para alcanzar los objetivos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el investigador hace explícito y justifica el método elegido (p.ej. fenomenología, teoría fundamentada, etnología, etc.). 	<p><input checked="" type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO SÉ <input type="checkbox"/> NO</p>

<p>6 ¿Se ha reflexionado sobre la relación entre el investigador y el objeto de investigación (reflexividad)?</p>	✘	☐	☐
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <p><i>-Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol en el proceso de investigación (el investigador como instrumento de investigación), incluyendo sesgos potenciales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- En la formulación de la pregunta de investigación.</i> <i>- En la recogida de datos, incluida la selección de participantes y la elección del ámbito de estudio.</i> <p><i>- Si el investigador refleja y justifica los cambios conceptuales (reformulación de la pregunta y objetivos de la investigación) y metodológicos (criterios de inclusión, estrategia de muestreo, técnicas de recogida de datos, etc.).</i></p>	SÍ	NO SÉ	NO
<p>7 ¿Se han tenido en cuenta los aspectos éticos?</p> <p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Si el investigador ha detallado aspectos relacionados con:</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>- El consentimiento informado.</i> <i>- La confidencialidad de los datos.</i> <i>- El manejo de la vulnerabilidad emocional (efectos del estudio sobre los participantes durante y después del mismo como consecuencia de la toma de consciencia de su propia experiencia).</i> <i>- Si se ha solicitado aprobación de un comité ético.</i> 	✘	☐	☐
	SÍ	NO SÉ	NO

B/ ¿Cuáles son los resultados?

8 ¿Fue el análisis de datos suficientemente riguroso?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay una descripción detallada del tipo de análisis (de contenido, del discurso, etc.) y del proceso. - Si queda claro cómo las categorías o temas emergentes derivaron de los datos. - Si se presentan fragmentos originales de discurso significativos (verbatim) para ilustrar los resultados y se referencia su procedencia (p. ej. entrevistado 1, grupo de discusión 3, etc.) - Hasta qué punto se han tenido en cuenta en el proceso de análisis los datos contradictorios (casos negativos o casos extremos). - Si el investigador ha examinado de forma crítica su propio rol y su subjetividad de análisis. 			
<p>9 ¿Es clara la exposición de los resultados?</p> <p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados corresponden a la pregunta de investigación. - Los resultados se exponen de una forma detallada, comprensible. - Si se comparan o discuten los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones previas. - Si el investigador justifica estrategias llevadas a cabo para asegurar la credibilidad de los resultados (p.ej. triangulación, validación por los participantes del estudio, etc.) - Si se reflexiona sobre las limitaciones del estudio. 	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO

C/¿Son los resultados aplicables en tu medio?

10 ¿Son aplicables los resultados de la investigación?	✘ SÍ	☐ NO SÉ	☐ NO
<p><i>PISTA: Considera si</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -El investigador explica la contribución que los resultados aportan al conocimiento existente y a la práctica clínica. - Se identifican líneas futuras de investigación. -El investigador reflexiona acerca de la transferibilidad de los resultados a otros contextos. 			

MATRIZ DE OBTENCION DE LA INFORMACION													
N°	Autor	Año Publicado	Tipo	Idioma	País	Título	Objetivo	Diseño de la Investigación	Características de la Muestra	Criterios de Inclusión	Instrumentos	Resultados	Efectos
1	Donabedian, A.	1966	Artículo	Inglés	EE.UU	Evaluating the Quality of Medical Care	Evaluar la calidad en la atención médica	Revisión teórica	No aplica	No aplica	No aplica	Se presenta un marco pionero para evaluar la calidad en salud mediante tres componentes fundamentales: estructura, proceso y resultado. Establece que la calidad debe observarse en la relación	Marco conceptual de la calidad

												entre medios utilizados, métodos empleados y los efectos logrados en el paciente. Fundamenta que los resultados deben ser valorados junto con la estructura y el proceso.	
2	Donabedian, A.	1980	Libro	Inglés	EE.UU	Explorations in Quality Assessment and Monitoring	Explorar métodos para la evaluación de la calidad en salud	Análisis teórico	No aplica	No aplica	No aplica	Amplía su marco conceptual anterior detallando mecanismos y herramientas para evaluar calidad en diferentes niveles del sistema sanitario. Define indicadores	Base teórica para el aseguramiento de la calidad

												clave, enfatiza el juicio clínico como parte del proceso y promueve una cultura de evaluación continua. Introduce criterios para vincular resultados con procesos observados.	
3	Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.	1988	Artículo	Inglés	EE.UU.	SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality	Desarrollar una escala para medir la percepción del servicio	Estudio empírico	Consumidores/usuarios	Muestras representativas	Cuestionario SERVQUAL	Valida empíricamente la escala SERVQUAL para medir la percepción de calidad de servicio en cinco dimensiones: fiabilidad,	Amplia aplicación en diversos sectores

												capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Determina que existe una brecha entre expectativas y percepciones del usuario que puede ser medida y gestionada. Proporciona evidencia de consistencia interna del instrumento.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4	Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.	1994	Artículo	Inglés	EE.UU.	Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality	Reexaminar la comparación de expectativas en la medición de la calidad	Estudio empírico	Consumidores/usuarios	Muestras representativas	Escala SERVQUAL + análisis estadístico	Reevalúan el uso de expectativas como criterio comparativo en la medición de calidad, proponiendo mejoras metodológicas en SERVQUAL. Encuentran que las percepciones relativas al desempeño pueden ser más estables que las expectativas previas. Recomiendan adaptar la escala al contexto y sector específico.	Mejora en el proceso de medición
---	---	------	----------	--------	--------	--	--	------------------	-----------------------	--------------------------	--	--	----------------------------------

5	Organización Mundial de la Salud (OMS)	2016	Manual	Español	Internacional	Manual de gestión de calidad en laboratorio clínico	Orientar la gestión de calidad en laboratorios clínicos	Guía técnica	No aplica	Laboratorios clínicos	Procedimientos y protocolos	Presenta una guía técnica que sistematiza procesos, documentos, controles internos y gestión de calidad aplicables a laboratorios clínicos. Ofrece lineamientos específicos para validación de métodos, control de calidad interno/externo, y gestión de no conformidades. Se identifican prácticas estándar que mejoran la	Mejora de la calidad en el servicio
---	--	------	--------	---------	---------------	---	---	--------------	-----------	-----------------------	-----------------------------	---	-------------------------------------

												confiabilidad y eficiencia diagnóstica.	
6	Ministerio de Salud de El Salvador	2012	Documento técnico /Lineamiento	Español	El Salvador	Lineamientos técnicos de mejora continua de la calidad en hospitales	Establecer protocolos y estándares de calidad en hospitales	Documento técnico	No aplica	Hospitales	Normas y procedimientos escritos	Establece una ruta de acción para implementar procesos de mejora continua en servicios hospitalarios. Se definen estándares institucionales, responsabilidades operativas, e indicadores de calidad específicos para el monitoreo del desempeño.	Fortalecimiento del sistema de salud

7	Organización Salvadoreña de Reglamentación Técnica (OSRT)	2014	Reglamento Técnico	Español	El Salvador	Reglamento Técnico RTS 11.68.01:13 Buenas Prácticas de Laboratorio Clínico	Definir y regular las buenas prácticas en laboratorios clínicos	Normativa/Reglamentación	No aplica	Laboratorios clínicos	Normas, criterios de auditoría	Define criterios específicos para la operación estandarizada de laboratorios clínicos, orientando auditorías internas, acreditación y cumplimiento regulatorio. Refuerza la trazabilidad, seguridad del paciente y control de calidad.	Incremento en la seguridad y confiabilidad
8	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de El Salvador	2005	Autoestudio/Informe	Español	El Salvador	Autoestudio cualitativo del MSPAS	Evaluar el desempeño del sistema de salud (incluyendo laboratorios)	Estudio cualitativo	Instituciones de salud	Procesos internos	Análisis documental y entrevistas	Presenta un diagnóstico institucional que identifica fortalezas y debilidades en la gestión del sistema de	Propuestas de mejora en la gestión

	or (MSPAS)											salud, incluyendo áreas críticas como laboratorios clínicos. Propone líneas de mejora en gestión, coordinación y supervisión.	
9	LQMS	2016	Manual	Español	Internacional	Manual de gestión de calidad en laboratorio clínico	Proveer lineamientos y procedimientos estandarizados en laboratorios	Guía técnica	No aplica	Laboratorios clínicos	Procedimientos operativos	Ofrece una estructura metodológica completa para la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en procesos, ciclos de mejora continua y control de no conformidad.	Aseguramiento de la calidad

												des. Aplicable en contextos diversos.	
10	Instituto de Salud Pública	2020	Guía técnica /Informe	Español	Chile	Guía técnica para control de calidad de mediciones cuantitativas en el laboratorio clínico	Establecer protocolos para asegurar la precisión en las mediciones	Documento técnico	No aplica	Laboratorios clínicos	Protocolos y validación de métodos	Detalla metodologías para garantizar exactitud y precisión en resultados cuantitativos, incluyendo validación de métodos, control estadístico y documentación técnica. Mejora la calidad analítica.	Mejora en la exactitud del diagnóstico

11	García-García, M. & López-López, A.	2020	Artículo	Español	España	Implementación de la norma ISO 15189 en un laboratorio de un hospital universitario	Evaluar el impacto de la ISO 15189 en la gestión de calidad	Estudio de caso	Laboratorio de hospital universitario	Laboratorios acreditados	Evaluación ISO 15189, entrevistas	Demuestra que la implementación de la ISO 15189 mejora la trazabilidad, documentación, control de calidad y percepción de seguridad en el paciente. Fomenta la cultura de mejora continua.	Mayor seguridad y satisfacción del paciente
12	González-González, M. & Pérez-Pérez, A.	2018	Artículo	Español	Chile	Experiencia de laboratorios clínicos en la implementación de la norma ISO 15189	Identificar desafíos y beneficios de la acreditación mediante ISO 15189	Estudio cualitativo	Laboratorios que han implementado la norma	Cumplimiento de criterios ISO	Entrevistas, revisión documental	Se identifican barreras institucionales como la resistencia al cambio, pero también beneficios significativos como aumento	Optimización y mejora en procesos

												en la eficiencia y credibilidad institucional. El cumplimiento normativo mejora el desempeño técnico.	
13	Brown, J. & Davis, K.	2022	Artículo	Español	Canadá	Experiencia del paciente en laboratorios clínicos: necesidades y expectativas	Analizar la percepción y necesidades de los pacientes	Estudio empírico	Pacientes atendidos en laboratorios	Encuestas de satisfacción	Cuestionario estructurado	Los resultados muestran que la empatía del personal, los tiempos de espera y la claridad en la entrega de resultados son determinantes clave en la percepción de calidad. Se identifican expectativas no cumplidas.	Incremento de la satisfacción del paciente

14	Kim, Y., et al.	2022	Artículo	Inglés	Internacional	Uso de la tecnología de la información en los laboratorios clínicos	Evaluar el impacto de la tecnología en la eficiencia y calidad	Estudio empírico	Laboratorios con implementación tecnológica	Implementación tecnológica	Encuestas, análisis de datos	La digitalización de procesos y el uso de sistemas de información reducen errores manuales, mejoran tiempos de entrega de resultados y aumentan la trazabilidad de las muestras.	Optimización de procesos operativos
15	Lee, S., et al.	2020	Artículo	Inglés	África subsahariana	Calidad de los laboratorios clínicos en África subsahariana	Analizar desafíos y estrategias de mejora en laboratorios de la región	Estudio empírico	Laboratorios de la región	Análisis comparativo	Encuestas, entrevistas	Se identifican limitaciones en infraestructura, escasez de personal capacitado y debilidades en sistemas de control. Se proponen	Propuestas de mejora y estrategias de adaptación

												planes regionales de fortalecimiento de capacidades técnicas y regulatorias .	
16	Hernández, M., et al.	2021	Artículo	Español	América Latina	Calidad de los laboratorios clínicos en América Latina	Evaluar la variabilidad y calidad en laboratorios de la región	Estudio comparativo	Laboratorios de diversos países	Indicadores de calidad	Análisis documental, estadístico	Se evidencian diferencias significativas entre países en cuanto a gestión de calidad, cobertura de acreditación y disponibilidad de recursos. Se sugieren mecanismos de cooperación regional.	Estrategias de mejora regional

17	IFCC	2023	Informe	Español	Internacional	Evaluación de la calidad de los servicios de laboratorio clínico en diferentes regiones del mundo	Comparar la calidad de laboratorios en diversas regiones	Estudio de evaluación	Laboratorios en varias regiones	Datos de desempeño y calidad	Análisis de indicadores	Comparación global revela brechas significativas en el cumplimiento de estándares y en la capacidad operativa de los laboratorios. Recomendaciones específicas para cada región.	Propuestas para mejora internacional
18	Organización Mundial de la Salud (OMS)	2024	Informe	Español	Internacional	Comparación de indicadores de calidad en laboratorios clínicos de diferentes países	Comparar indicadores de calidad entre países	Estudio comparativo	Laboratorios internacionales	Indicadores de desempeño	Análisis de datos	Ofrece un compendio de buenas prácticas e indicadores clave de desempeño. Identifica debilidades sistémicas y formula sugerencias normativas globales	Detección de brechas y recomendaciones

												para elevar la calidad en laboratorios.	
19	Rodríguez-Rodríguez, A. & Sánchez-Sánchez, B.	2019	Artículo	Español	México	Resultados de un programa de acreditación de laboratorios clínicos basado en la norma ISO 15189	Evaluar mejoras tras la acreditación basada en ISO 15189	Estudio de caso/programa	Laboratorios acreditados	Normas ISO 15189	Análisis de desempeño, entrevistas	Se reportan mejoras significativas en el cumplimiento técnico, satisfacción del usuario, y reducción de errores. La acreditación contribuye a una cultura de calidad y monitoreo continuo.	Incremento de la fidelidad y seguridad

20	Smith, J. & Johnson, L.	2021	Artículo	Español	EE.UU	Satisfacción del paciente en laboratorios clínicos ambulatorios	Analizar los factores que influyen en la percepción de la calidad	Estudio empírico	Pacientes de laboratorios ambulatorios	Encuestas de satisfacción	Cuestionario y análisis estadístico	Se identifican como factores clave de satisfacción : rapidez en la atención, comunicación clara, profesionalismo del personal y ambiente físico. Los hallazgos se correlacionan con recomendaciones para rediseñar servicios.	Mejora en la atención y experiencia del paciente
21	Pérez, J. M.	2020	Tesis de Maestría	Español	El Salvador	Evaluación de la calidad en los servicios de salud	Evaluar la calidad de servicios de salud, integrando aspectos técnicos y organizativos	Estudio de caso/análisis	Instituciones de salud	Criterios de evaluación establecidos	Encuestas y análisis documental	Ofrece un diagnóstico completo del estado de calidad en los servicios de salud públicos, incluyendo el laboratorio	Propuestas para mejorar la atención en salud

												clínico. Propone indicadores clave y estrategias de mejora adaptadas al contexto local.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--