



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude
al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo
Pomabamba, Ancash - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de Salud**

AUTOR:

Br. Jemis Frank, Mejia Pumaricra

ASESORA:

Dra Rosa, Vílchez Vásquez

SECCION:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ-2017

DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco a Dios por la oportunidad que nos brinda a realizar una maestría en la provincia de Pomabamba, en un lugar muy lejano de la costa porque sin él, este logro no sería posible.

En segundo lugar agradezco a mis padres y hermanos, quienes fueron mis grandes fortalezas para tener un logro más en esta etapa de mi vida, pues con su gran amor y su incalculable paciencia contribuyeron cada día para la culminación del presente trabajo de investigación.

Jemis Frank

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “Cesar Vallejo”, profesores de aula, compañeros de maestría, amigos y en especial a mi asesora Dra Rosa, VILCHEZ VASQUEZ todos ellos mis más sinceros agradecimientos, que Dios los bendiga.

Al personal asistencial del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba por su colaboración y participación en el presente trabajo de investigación.

A los practicantes de técnica de enfermería por su colaboración en las encuestas realizadas a los usuarios que acuden al servicio de Laboratorio Clínico.

Al Dr Galo PACHAS RIOS Director del Hospital de Apoyo Pomabamba, por autorizar la ejecución del presente trabajo de investigación.

AUTOR

PRESENTACION

Señores Miembros de Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash - 2017”. Con la finalidad de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción que obtienen los usuarios que acuden al área de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, Ancash – 2017, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

EL AUTOR

INDICE

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas con el tema	18
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables, Operacionalización	29
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	37
3.1 Análisis descriptivos de los datos generales	38
3.2 Análisis descriptivos de la variable Calidad de servicio.	42
3.3 Análisis descriptivos de la variable Satisfacción de los usuarios.	45
3.4 Análisis correlacional entre la variables calidad de servicio y	

satisfacción de los usuarios.	48
3.5 Prueba estadística para la contrastación de hipótesis	50
IV. DISCUSIÓN	61
4.1 A nivel del marco teórico	62
4.2 A nivel de los antecedentes	62
4.3 A nivel de resultados	65
V. CONCLUSIONES	67
5.1 Conclusiones Generales	68
5.2 Conclusiones Específicas	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS	72
ANEXOS	76
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Instrumentos	
Ficha técnica de los instrumentos	
Validez de los instrumentos	
Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 3: Matriz de consistencia	
Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
Anexo 5: Otros	
Consentimiento informado	
Base de datos	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboro con la finalidad de conocer “Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash – 2017”.

El objetivo principal fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción que obtienen los usuarios que acuden al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, Ancash - 2017.

El método de investigación es Cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional. La muestra se obtuvo un total de 183, de una población de 350 usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico. El instrumento utilizado para recoger los datos fue la encuesta con un nivel de confianza de 95% y luego procesarlas en el SPSS vs 22 con el análisis correspondiente aplicando las tablas de frecuencias y prueba estadística.

Los principales resultados se determinó que el 77% es de alto nivel de calidad de servicio y el 73.8% son de alto grado de satisfacción de los usuarios.

Las conclusiones según los resultados obtenidos podemos decir que existe una correlación directa alta entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, calidad, satisfacción, análisis correlacional.

ABSTRACT

The present research work was elaborated with the finality of knowing "Quality of service and satisfaction of the user that goes to the service of Clinical Laboratory of hospital of support Pomabamba, Ancash – 2017".

The main objective was to determine the relationship between quality of service and satisfaction obtained by users who come to the service of Clinical Laboratory of the hospital of support of Pomabamba, Ancash – 2017.

The research method is quantitative, descriptive, non-experimental cross-sectional and correlational. The sample was obtained a total of 183, of a population of 350 users who come to the clinical laboratory service. The instrument used to collect the data was the survey with a confidence level of 95% and then processed in the SPSS vs 22 with the corresponding analysis applying the tables of frequencies and statistical test.

The main results were determined that 77% is of high level of quality of service and 73.8% are of high degree of satisfaction of users.

The conclusions according to the results obtained can be said that there is a direct correlational between quality of service and satisfaction of the users who come to the clinical laboratory service of the Hospital of Support Pomabamba.

KEYWORDS: Quality of service, user satisfaction, quality, satisfaction, correlational analysis.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo se realizó Debido a la gran afluencia de usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba tanto de las provincias de Mariscal Luzuriaga, Sihuas, Pomabamba y la finalidad de mantener nuestra competitividad para nuestro mejoramiento continuo se hace indispensable conocer las condiciones de la calidad de servicio que brinda los que laboran como personal asistencial en el servicio de Laboratorio Clínico de dicho nosocomio sobre la satisfacción que tienen los usuarios que acuden a dicho servicio asistencial con el fin de mejorar la atención, con eficiencia y eficacia.

Con el presente trabajo de investigación busca a mejorar la calidad de servicio al usuario que acuden al servicio de laboratorio clínico, aportando la información recopilada sobre la calidad de servicio brindado por los trabajadores en dicho servicio sobre la satisfacción de los usuarios, además conocer los aspectos considerados deficientes por ellos en dicho servicio, información que permite al jefe del servicio o al director de la institución tomar decisión para poder mejorarla, con la finalidad de que los usuarios salgan del servicio muy satisfechos con profesionalismo competitivo, eficiente y eficaz y brindar un servicio de calidad.

1.1 Realidad problemática:

A Nivel Internacional de acuerdo con la OMS (2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como resultados el aumento de la desigualdad en salud a nivel mundial. Por ello es prioritario evaluar el nivel de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los usuarios en salud. Este conocimiento permitirá la incorporación de sistemas adecuados en gestión de la calidad.

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen surgiendo, desde hace ya un tiempo, que en un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cota de mercado, productividad, costos, motivación del personal y como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirlas y finalmente Mejorarla.

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario, expone que brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los usuarios razón por la cual, el hecho de no brindar una buena atención de calidad trae como consecuencia la insatisfacción por la atención recibida. La satisfacción del usuario refleja en la calidad de atención siendo esta un elemento de vital importancia que da confiabilidad, credibilidad y prestigio al servicio prestado en la institución.

También se ha descrito que el usuario de los servicios de salud tiene tres niveles de necesidades o expectativas básicas:

El primer Nivel es de las necesidades o expectativas básicas en los cuales los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, revestida de competencia, cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad, y con resultados adecuados a los tratamientos. El segundo nivel se situación el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación. El tercer nivel es el de la buena apariencia física de las instalaciones y del personal así como una relación costo-beneficio favorable, son expectativas que un usuario espera antes del servicio donde todas estas expectativas influyen para una buena satisfacción, en nuestro medio pueden ser que estas expectativas no cumplan con mucha satisfacción en los usuarios creando insatisfacción por el servicio brindado.

A Nivel Nacional, en el 2006 el MINSA aprueba el sistema de gestión de la calidad (SGC) en donde se establecen los objetivos principales y las bases conceptuales de la calidad. El SGC es un componente de información para la calidad define las estrategias instrumentos metodología y procesamiento para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos.

Como es de nuestro conocimiento de los profesionales de la salud que en los últimos años el tema de la calidad adquirida considerablemente importancia en las instituciones de la salud tanto a nivel internacional y nacional, en nuestro país una de las principales políticas sectoriales es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano.

Por la gran afluencia de usuarios que llegan al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, y con el fin de mantener nuestra

competitividad para nuestro mejoramiento continuo de dicho servicio se hace indispensable conocer la calidad de servicio que brinda el personal asistencial que labora en el servicio de Laboratorio Clínico sobre la satisfacción que tienen los usuarios que llegan al servicio de Laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba con la finalidad de mejorar la calidad de servicio y tener un servicio competitivo, eficiente y eficaz.

El trabajo de investigación realizado contribuye a mejorar la calidad de servicio en el servicio de laboratorio clínico, a través de la medición de la satisfacción de los usuarios aportando gran cantidad de información sobre la calidad de servicio realizado por el personal asistencial en dicho servicio, sobre la satisfacción que tienen los usuarios de dicha atención a través de sus percepciones, además de ello es conocer los aspectos deficientes que se presentan en dicho servicio, todas estas informaciones nos da un claro panorama para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que originen una mejora en la calidad de servicio, con la finalidad de construir un estándar que permita ofrecer certidumbre y un nivel de profesionalismo competitivo, eficiente y eficaz en brindar un servicio de calidad.

1.2 Trabajos previos:

A Nivel Internacional:

Civera, (2008) estudio “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, determina que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, para su investigación realizó un total de 399 entrevistas personales Se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas.
- Las generaciones de confianza que inspira el personal del hospital son altas.
- El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas, y es muy personalizado.
- Les falta una mejor infraestructura con respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas en los hospitales.

Avila, (2012) Venezuela, en su tesis de salud pública titulado: “Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados” que concluyen El análisis realizado suministra información valiosa para mejorar la toma de decisiones de la gestión, dada la identificación de puntos fuertes y puntos débiles de la misma, con el objeto de lograr una mayor satisfacción y, por ende, mayor apego de los pacientes a los servicios de salud, mejorando la calidad de la asistencia médica y de manera indirecta la salud del individuo, en este sentido y considerando los resultados obtenidos en esta investigación, las valoraciones positivas de los indicadores sobre la satisfacción de los usuarios de los laboratorios ubicados en el municipio Maracaibo del estado Zulia, favorece a los laboratorios privados. En nuestro medio ocurre lo mismo que los laboratorios privados tienen mayor calidad de servicio y ende la satisfacción es favorable que en los laboratorios nacionales en ese sentido debe ser reflejado que las mismas condiciones deben de ser en ambas instituciones la misma calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

A Nivel Nacional:

Guiza, (2006) Callao, En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de magister en enfermería con mención en gestión en enfermería titulado “satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003”. Se concluye: que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Esta satisfacción estuvo influenciada positivamente por los ítems relacionados con la limpieza y orden del consultorio, y por la limpieza de la sala de espera; y, negativamente por la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera.

Lujan, (2011) Lima, En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de Magister en investigación y docencia universitaria titulado: “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto Nacional de Salud del Niño” se concluye, Se determinó que nivel de satisfacción global es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud,

se identificó que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud, se precisa que el grado de fiabilidad, es de poca fiabilidad para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud, se identificó, que al usuario externo, le inspira poca seguridad, en la atención de su paciente crítico, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud, se precisó, en relación a la empatía el usuario externo expresa sus insatisfacciones en la atención individualizada, lo que brinda un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Quispe, (2015). Andahuaylas En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015”. Donde concluye:

Respecto al objetivo general planteado que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Melendez, (2015) Trujillo, En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración de empresas titulado “Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el Departamento de Hospitalización del Hospital Belén – Trujillo año 2015”. Donde concluye:

Se determina que el 82% del personal administrativo del departamento de Hospitalización del Hospital Belén de Trujillo posee una alta calidad de servicio y el 18% restante posee un nivel regular, por lo tanto el nivel predominante de calidad de servicio alto. El mismo que se ve reflejado en indicadores con mejores resultados como que el personal resuelve dudas y preguntas de los pacientes amablemente, así como también son cautelosas en la información del historial clínico y brindan información clara y concisa a los pacientes.

Foncesa, (2015) Trujillo, En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración de empresas titulado “Calidad de servicio y el grado de satisfacción de los usuarios afiliado a una EPS de la clínica materno infantil del Norte S.A. Trujillo 2015”. Donde concluye: los usuarios perciben la calidad del servicio en general como un servicio de calidad alta resultando aspectos como la fiabilidad seguida de la empatía y la seguridad. Es importante señalar que al ubicarse en el nivel de calidad alta con una calificación de 4.0 sobre 5.0 se pone de manifiesto que aun tiene un campo de mejorar en materia de calidad del servicio que brinda.

A Nivel Local:

Guarniz, (2015) Nuevo Chimbote, En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública titulado “Sistema de comunicación y calidad de atención de los servicios de salud del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2014.” Se concluye: Luego del análisis se comprueba la hipótesis específica que planteaba que Existe una relación significativa entre sistema de comunicación y elementos tangibles de los servicios de salud. La correlación encontrada entre la variable y la dimensión fue de 0.683. A medida que mejore el sistema de comunicación mejora correlativamente la calidad de atención de los usuarios que acceden al Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, se comprobó la hipótesis específica que plantea que existe relación significativa entre Sistema de comunicación y la fiabilidad de los servicios de salud, la correlación encontrada entre la variable y la dimensión fue de 0.606 a medida que mejore el sistema de comunicación mejora correlativamente la calidad de atención de los usuarios que acceden al Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, se comprobó la hipótesis específica que plantea que existe relación significativa entre Sistema de comunicación y capacidad de respuesta de los servicios de salud, la correlación encontrada entre la variable y la dimensión fue de 0.680 a medida que mejore el sistema de comunicación mejora correlativamente la calidad de atención de los usuarios que acceden al Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, se comprobó la hipótesis específica que plantea que existe relación significativa entre sistema de comunicación y la seguridad de los servicios de salud, la correlación encontrada

entre la variable y la dimensión fue de 0.617 a medida que mejore el sistema de comunicación mejora correlativamente la calidad de atención de los usuarios que acceden al Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, se comprobó la hipótesis específica que plantea que existe relación significativa entre sistema de comunicación y la empatía de los servicios de salud, la correlación encontrada entre la variable y la dimensión fue de 0.626 a medida que mejore el sistema de comunicación mejora correlativamente la calidad de atención de los usuarios que acceden al Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote.

Rodriguez, (2015) Chimbote, en su tesis titulado “Desempeño laboral y calidad de atención percibida por las madres del servicio de cuidados intensivos neonatales en el Hospital la Caleta de Chimbote en el año 2015”. Se concluye: Se pudo Identificar cual es la calidad de atención de Salud, según las expectativas y percepción de las madres de los neonatos que acuden al servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital de Apoyo la Caleta. Que según los criterios de evaluación de la calidad de atención, en la dimensión aspectos tangibles se encuentra en un 62.3 % manifiestan estar satisfechos y a la vez que el 54.9 % de las madres en la dimensión empatía se mostraron insatisfechas con la atención.

1.3 Teorías relacionadas al tema:

Concepto de calidad: Es un conjunto de características o propiedades inherentes, que tiene un producto o servicio las cuales satisfacen las necesidades del cliente, las mismas que se ven reflejadas en una sensación de bienestar de complacencia.

Calidad de servicio el término que define la norma ISO 9000 como el aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y cliente, siendo el servicio generalmente intangible. La calidad de servicio es subjetiva, al estar directamente relacionada con lo que el cliente percibe, es el juicio que el cliente realiza sobre la excelencia o superioridad del servicio recibido.

Según Zeithaml, (1992), define en su libro calidad total en la gestión de servicios, la calidad de servicios el modelo propuesto por los autores, que controla cinco atributos de la calidad de gestión de servicios -fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles- ataca de forma directa

la generalizada tendencia a sobre prometer. Al comparar las percepciones y las expectativas de los consumidores, el modelo provee a los directivos de marketing con dos ópticas para medir la calidad percibida que, al mismo tiempo y por primera vez, permite segmentar un mercado en grupos con diferentes expectativas respecto a un mismo servicio.

Parasuraman, (1993), define calidad de servicio es un servicio de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes teniendo en cuenta, además las expectativas y percepciones para la empresa que son el resultado de un ciclo permanente.

Fontalvo, (2010), en su libro de gestión de la calidad en los servicios ISO 9001 (2008). En este libro define el concepto de calidad como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

Melara, (2013), en su Blog “ La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente” define a la calidad de servicio como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias. A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio.

Ruiz, (2001), en su libro Gestión de la calidad del servicio define El servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. En el caso que nos ocupa hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista está en un producto o en un servicio.

Matshizawa, (2014), en su revista desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto, define a la calidad de servicio es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección.

Dimensiones de la calidad de servicio según Fontalvo, (2010), En su libro de gestión de la calidad en los servicios ISO 9001 (2008) Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Las dimensiones son:

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Disposición y atención mostradas por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, incluye las dimensiones originales de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

Las dimensiones de calidad de servicio a través del MINSA Según R.M. 727 (2009) "Satisfacción del usuario externo" menciona que las dimensiones de la calidad de servicio según el modelo Servqual son:

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Concepto de satisfacción: Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las paciones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un merito o deshacer un agravio. La satisfacción dispone de una gran cuota de subjetividad porque básicamente las personas somos diferente y no sentiremos la misma satisfacción ante la obtención de los mismos resultados.

Según Morales, (2004), en su revista define la satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, la mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica:

1. La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
2. La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
3. El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

Según Martínez, (2001), En su libro “calidad de servicio y satisfacción del cliente”. Define a la satisfacción del usuario o del consumidor, sería a partir del procesamiento cognitivo de la información, aunque también puede ser consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo; se podría definir como una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo. Intangibles.

A través de Melara, (2013), en su Blog “La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente” define a la satisfacción del cliente se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o del cliente sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio. La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas.

Calva, (2009), En su libro denominado “satisfacción de los usuarios: la investigación sobre las necesidades de información”. Define a la satisfacción como la satisfacción –resultados positivos– de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva.

Dimensiones de satisfacción según Zeithman, (2002), define a la Confiabilidad como “Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa” En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución

cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado.

La validez según Cronbach, (1971), define a la validez como la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

La lealtad según Reichheld, (2003), define como: Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía. También se le puede asumir como compromiso organizacional.

1.4 Formulación del problema:

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash - 2017?

1.5 Justificación del estudio:

El Hospital de Apoyo Pomabamba está ubicado en la Provincia de Pomabamba departamento de Ancash es una institución de salud de nivel II – 1 que atiende usuarios referidos de la Provincia Mariscal Luzuriaga, Sihuas, la Libertad y Huánuco.

El Hospital de Apoyo Pomabamba tiene una población asignada de 8540 habitantes y cuenta con los servicios de Emergencia, Hospitalización, Centro Quirúrgico, Consultorios externos, Laboratorio Clínico, Rayos x, Ecografías, Estadística, Seguro Integral, Admisión, Farmacia, etc.

La realización del trabajo de investigación es muy fundamental porque es conveniente para el servicio de Laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba porque permite investigar sobre la calidad de servicio que realiza el

trabajador que labora en dicho servicio por medio de la satisfacción de los usuarios que acuden atenderse en dicho servicio.

Este trabajo de investigación tendrá un aporte estratégico porque se permite conocer la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios con la finalidad de realizar un plan de mejora continua para el Hospital de Apoyo Pomabamba con el propósito de mejorar la mala imagen que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio en el servicio de Laboratorio Clínico garantizando a si la buena satisfacción de los usuarios. Así mismo con los resultados obtenidos del presente trabajo nos permite facilitar a los trabajadores que laboran en dicho servicio a mejorar su calidad de servicio, con competitividad, eficiencia y eficacia.

Así mismo podemos decir que el trabajo de investigación tendrá una implicancia practica porque permite un aporte científico a los profesionales de la salud y al Director, jefe de servicios tener como línea de base para futuras investigaciones, también es favorable por que tendrá un aporte a la realidad ya que se evalúa de como se está trabajando en dicho servicio de laboratorio clínico y en donde es el punto de insatisfacción de los usuarios y poder mejorarlas. Debido a la gran afluencia de usuarios que llegan atenderse en el servicio de laboratorio clínico y con la finalidad de mantener nuestra competitividad para nuestro mejoramiento continuo se hace vital conocer la realidad sobre la calidad de servicio que se brinda al usuario que acuden al servicio de laboratorio clínico con el fin de mejorar la atención.

En tal sentido se hace vital conocer el indicador de calidad, por que a través de ella se puede evaluar el grado de organización que se tiene en el servicio de laboratorio clínico, para comprometer a la calidad de servicio a toda la organización con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y de mejorarla constantemente, siendo así un elemento fundamental que le confiere a nuestro servicio de laboratorio clínico para sobresalir en la institución como una organización con competitividad en el tiempo cuando se trata de alcanzarla y mejorarla.

Instaurar el grado de satisfacción del usuario es muy vital por que va conocer si existe o no satisfacción donde podrá compararla con estudios realizados por la oficina de calidad del Hospital Apoyo Pomabamba, en tal sentido

podemos mejorar la calidad de servicio y que los usuarios salgan satisfechos por el servicio brindado con eficiencia y eficaz.

La valoración de la calidad de servicio, cada vez, es más ordinario, a partir de ello, se puede observar una serie de problemas más resaltantes, es la calidad de servicio que incide en forma directa en la satisfacción de los usuarios esto significa que existe una relación cuanto más sea la calidad de servicio mayor será la satisfacción en el servicio de Laboratorio Clínico, los cuales será muy provechoso para la institución y por ende al usuario de tal manera que ansia sus necesidades y expectativas, como producto del buen servicio recibido. Para poder realizar dicho trabajo de investigación es porque tengo acceso a las informaciones del servicio de Laboratorio Clínico porque trabajo en dicho servicio del Hospital de Apoyo de Pomabamba donde se me hace más fácil de recopilar la información.

Esta investigación tendrá una importancia social, porque al mejorar la calidad de servicio será mejor para la población en la satisfacción, considerando el estudio de la calidad de servicio del trabajador que labora en el servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba a través de indicadores de la calidad, para que los usuarios salgan satisfechos.

Con el presente trabajo se busca establecer la calidad de servicio por medio de las dimensiones de calidad y buscar el punto de quiebre de las mismas y poderlas mejorar para que los usuarios se sientan satisfechos y tenga un prestigio la institución con el fin de mantener la competitividad en el entorno.

1.6 Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis general:

Ho: No Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de Marzo a Julio del 2017.

Ha: Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de Marzo a Julio del 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas:

Hipótesis específicas 1

Ho: no existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

Ha: existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

Hipótesis específicas 2

Ho: no existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

Ha: existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

Hipótesis específicas 3

Ho: no existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

Ha: existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

Hipótesis específicas 4

Ho: no existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

H1: existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

Hipótesis específicas 5

Ho: no existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

H1: existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

1.7 Objetivos:

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash Marzo – julio 2017.

1.7.2 Objetivos específicos:

- Identificar los niveles de calidad de servicio que brinda el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.
- Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio – 2017.
- Determinar el grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.
- Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio – 2017.
- Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio – 2017.

- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio – 2017.
- Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio – 2017.
- Determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio – 2017.

CAPÍTULO II

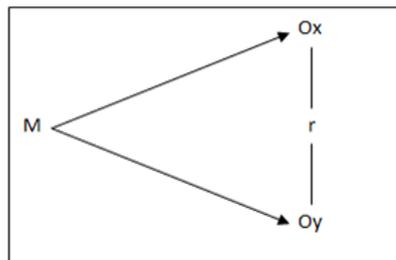
MÉTODO

II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación:

El tipo de investigación es Cuantitativo, no experimental, correlacional, de corte transversal. Porque permitió cuantificarla, describirla y encontrar la correlación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

Esquema:



Donde:

M = Muestra.

Ox= Variable representada por la calidad de servicio.

Oy = Variable representada para la satisfacción del usuario.

r= Relación de la calidad de servicio, con la satisfacción del usuario.

2.2 Variables, Operacionalización:

Variables:

Variable 01: Calidad de servicio.

Variable 02: Satisfacción del usuario.

Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Calidad de servicio	<p>La Calidad de servicio: Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)</p>	<p>La escala de la calidad de los servicios dependerá por sus dimensiones de: elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación y acceso - Estado de los equipos. - Material informático. - Innovación de equipos. - Abastecimiento de insumos. - Cortesía y amabilidad - Rapidez y precisión - Grado de compromiso - Información brindada. - Generación de confianza. - Capacidad para entender al paciente. - Generosidad del laboratorista. - Comprensión y paciencia. 	<p>Ítems 1-4</p> <p>Ítems 5-9</p> <p>Ítems 10-13</p> <p>Ítems 14-17</p> <p>Ítems 18-22</p>	<p>Ordinal</p> <p>Muy bajo: (1 - 1.7)</p> <p>Bajo: (1.8 - 2.5)</p> <p>Media: (2.6 - 3.3)</p> <p>Alta: (3.4 - 4.1)</p> <p>Muy alto: (4.2 - 5.0)</p>

<p>V2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Satisfacción del Usuario: Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & Col., 1997)</p>	<p>El grado de satisfacción de los usuarios dependerá por una gran parte de la confiabilidad, validez, lealtad.</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Validez.</p> <p>Lealtad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de servicio comprometido. - Seguridad del cumplimiento laboratorial. - Precisión en los resultados. - Atención correcta. - Eficacia. - Compromiso del usuario. - Participación activa. 	<p>Ítems 23 - 25</p> <p>Ítems 26-28</p> <p>Ítems 29-32</p>	<p>Muy bajo:(1 - 1.7)</p> <p>Bajo: (1.8 – 2.5)</p> <p>Media: (2.6 – 3.3)</p> <p>Alta: (3.4 – 4.1)</p> <p>Muy alto: (4.2 – 5.0)</p>
---	--	---	--	---	--	--

2.3 Población y muestra:

Población:

La preparación del trabajo de investigación se ejecuto en el Hospital de Apoyo Pomabamba todos los usuarios de consultas externas que acuden al servicio de Laboratorio clínico que son en un total de 350 pacientes durante los meses de marzo a julio del 2017. Distribuidos de la siguiente forma de un promedio por mes.

Tabla N° 01 cantidad promedio de usuarios de consultas externas que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio

Meses	Cantidad de pacientes
Marzo	75
Abril	65
Mayo	80
Junio	60
Julio	70
Total de pacientes	350 usuarios

Fuente: libro de registro del servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

Muestra:

La técnica es probabilístico para definir la muestra se utilizo la fórmula de población finita (350 pacientes de consultas externas que acude al servicio de Laboratorio Clínico) la cual se utilizo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + E^2 * (N - 1)}$$

Dónde:

N = Población total = 350 usuarios.

Z = Limite de confianza = 1.96.

P = proporción de usuarios que perciben una buena calidad de servicio. 50% = 0.5

Q = 1 – p en este caso es 1 -0.5 = 0.5

E = error de estimación (5%).

Utilizando la formula se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(350)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (0.05)^2(350 - 1)}$$

$$n = \frac{336.14}{0.9604 + 0.8725} = 183.39 \approx 183 \text{ usuarios}$$

De tal manera que se tomó como muestra referencial de 183 pacientes de forma aleatoria que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba durante los meses de marzo a julio del 2017.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica:

Observando su naturaleza de las técnicas de recolección de datos, en el presente trabajo de investigación se realiza para determinar la relación de calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba y de se utilizó la técnica de *Encuesta*, porque permite indagar la opinión, actitudes, para que responda las preguntas de las variables en estudio, a través del instrumento que es el cuestionario.

Instrumento:

El instrumento empleado es el *cuestionario*; la cual es de forma escrita y sencilla aplicándolo a los usuarios considerados en la muestra de 183 pacientes que acude al servicio de Laboratorio Clínico de marzo a julio del 2017 del Hospital de Apoyo de Pomabamba, con la finalidad de obtener la información sobre las variables en estudio.

En ese sentido el instrumento que se utilizó fue de manera anónimo obteniendo datos generales como sexo, edad, grado de instrucción, y los datos de las variables en cuestionario sencillo de 32 preguntas y posteriormente procesados estadísticamente con SPSS vs 22, que son distribuidos de la siguiente forma:

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad de servicio.	encuesta	Cuestionario de calidad de servicio 22 ítems. Del 1 al 22 preguntas.
Satisfacción de los	encuesta	Cuestionario satisfacción de los usuarios

usuarios.		10 ítems. Del 23 al 32 preguntas.
-----------	--	-----------------------------------

La calidad de servicio a través del modelo servqual se agrupan en 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), para responder a estos ítems se realizaron preguntas del 1 al 22 ítems en escala de Likert como (Pésimo, malo, regular, bueno y excelente). Con una puntuación del 1 al 5.

La medición se utilizó rangos de 0.8 de la siguiente manera:

- (1.00 – 1.80) Nivel de calidad muy baja. (Pésimo)
- (1.81 – 2.60) Nivel de calidad baja. (Malo)
- (2.61 – 3.40) Nivel de calidad media. (Regular)
- (3.41 – 4.20) Nivel de calidad alta. (Bueno)
- (4.21 – 5.00) Nivel de calidad muy alta. (Excelente)

Para la satisfacción del usuario está conformada por 3 dimensiones (confiabilidad, validez y lealtad) y para responder a estos ítems se realizaron 10 preguntas del 23 al 32 ítems se mide a igual que la calidad de servicio con la escala de Likert, con puntuación del 1 al 5, (muy insatisfecho, insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho).

La medición se determinó con rangos de 0.8 cada uno de la siguiente forma:

- (1.00 – 1.80) Nivel de satisfacción muy baja. (muy insatisfecho)
- (1.81 – 2.60) Nivel de satisfacción baja. (insatisfecho)
- (2.61 – 3.40) Nivel de satisfacción media. (medianamente satisfecho)
- (3.41 – 4.20) Nivel de satisfacción alta. (satisfecho)
- (4.21 – 5.00) Nivel de satisfacción muy alta. (muy satisfecho)

Validez:

En el presente trabajo de investigación fue validado a través de un trabajo anterior utilizado por Yaneth Quispe Pérez “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Peatto Andahuaylas – 2015”, utilizando como plantilla elaborado por Máximo Fraile Escrich del modelo Servqual, luego en fecha posterior se realizó a un grupo de 10 pacientes para poder verificar la coherencia y pertinencia de las preguntas formuladas.

Las características fueron: 22 preguntas con respuesta múltiple para la calidad de servicio y 10 preguntas con respuesta múltiple para la satisfacción del usuario, con una escala de Likert como es Pésimo (1), malo (2), regular (3), bueno (4), excelente (5); en donde se les asignó un puntaje desde 1 hasta 5.

Confiabilidad:

La confiabilidad del cuestionario de los 10 pacientes encuestados se analizó con el coeficiente de Alpha de Cronbach (α), que se refiere medir el grado del instrumento en forma consistente.

El coeficiente nos indica cuanto más cerca este de 1 este (α) más alto es el grado de confiabilidad, considerando una confiabilidad aceptable moderada a partir de 0.70, en este caso el valor del coeficiente del Alfa de Cronbach (α) fue de 0,887 para la calidad de servicio y 0.812 para la satisfacción de los usuarios lo que indica que el cuestionario es de confiabilidad aceptable.

2.5 Métodos de Análisis de datos:

Para la explicación de los resultados de datos del presente trabajo de investigación se utilizó los métodos estadísticos descriptivos ya que se analiza y se representa en gráficos como a continuación se detallan:

Se realizó la elaboración de las bases de datos y luego un análisis cuantitativo descriptivo utilizando el programa estadístico informático SPSS vs 22 con un análisis realizado por el autor, así mismo se realizó el análisis cualitativo a través de los cuadros estadísticos y los gráficos.

Para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, así mismo la medición de relación de las variables en estudio, se realizó a través del test de independencia de criterios (Chi cuadrado) que permite medir la relación entre variables, considerando un nivel de significancia del 95%. Y un error del 5%.

2.6 Aspectos éticos:

- Derecho a la autodeterminación, se informó a todos los pacientes que acuden al servicio de laboratorio clínico de Hospital de Apoyo de Pomabamba a participar en la investigación y que tienen el derecho a

decidir si participan o no en la investigación, se les informo el objetivo del estudio.

- Derecho a la intimidad, se les dio a conocer a todos los participantes de la investigación que la información que proporcionan es confidencial.
- Derecho al anonimato y a la confidencialidad, tomando como base el derecho a la intimidad se les dio a conocer que su nombre no será revelado y que la información es confidencial.
- Derecho al tratamiento justo, Basado en el principio ético de justicia a todos los participantes de la investigación se les trato con justicia y con igualdad sin distinción de raza o credo.
- Consentimiento informado, firma con autorización del usuario para participar en el estudio.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1 Resultado del análisis descriptivo de los datos generales.

Tabla 1

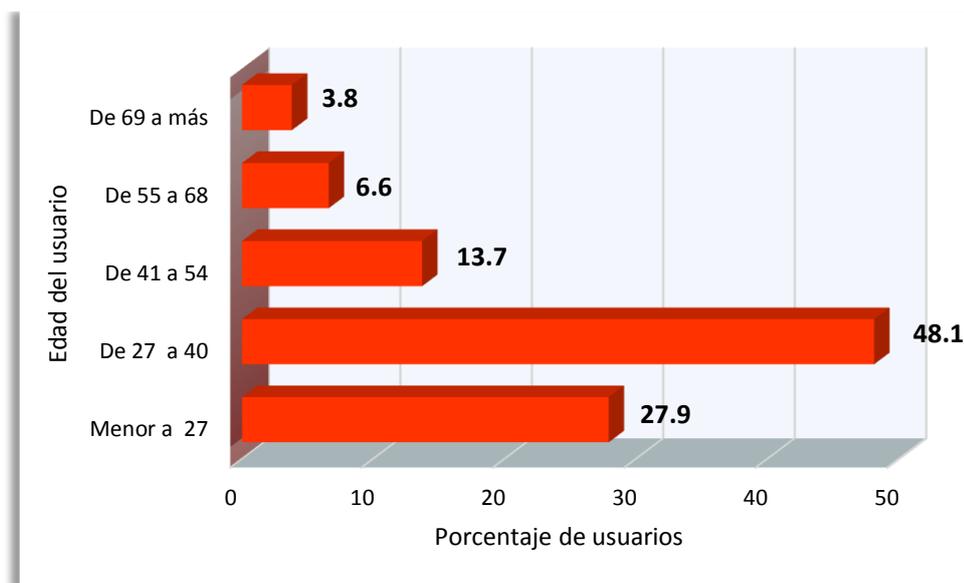
Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según grupo de edades. Ancash 2017.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 27	51	27,9
De 27 a 40	88	48,1
De 41 a 54	25	13,7
De 55 a 68	12	6,6
De 69 a más	7	3,8
Total	183	100,0

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Figura 1

Porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según grupo de edades. Ancash 2017



Interpretación:

Al observar la figura 1, proveniente de la tabla 2; se puede apreciar que, del total de 183 usuarios considerados en la muestra, que acuden al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, el 48,1% tienen edades de 27 a 40 años; un 27,9% son menores de 27 años, el 13,7% respondieron tener edades de 41 a 54 años y en pequeños porcentajes de 6,6% y 3,8% cuentan con edades de 55 años a más.

Tabla 2

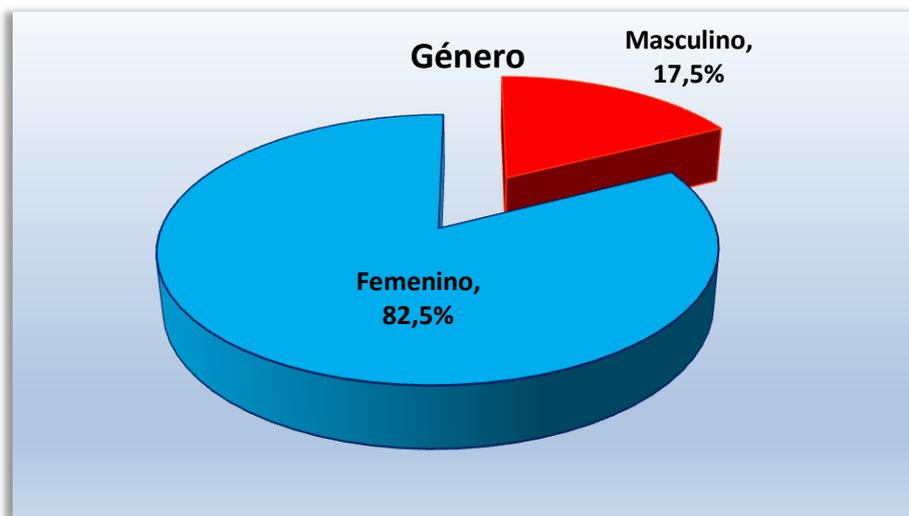
Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según género. Ancash 2017

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	32	17,5
Femenino	151	82,5
Total	183	100,0

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Figura 2

Porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según género. Ancash 2017



Interpretación:

Según la figura 2 obtenida de la tabla 3, se observa que existe un alto porcentaje de usuarios encuestados, de género femenino, a considerar el 82,5%, que acuden al servicio de laboratorio del Hospital de Apoyo de Pomabamba y sólo el 17,5% de estos usuarios son de género masculino.

Tabla 3

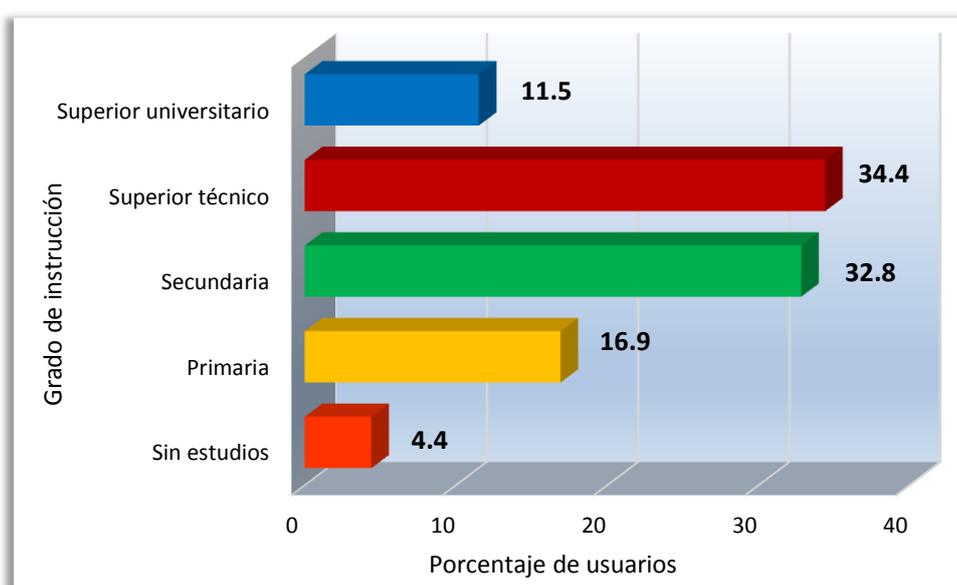
Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según grado de instrucción. Ancash 2017

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	8	4,4
Primaria	31	16,9
Secundaria	60	32,8
Superior técnico	63	34,4
Superior universitario	21	11,5
Total	183	100,0

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Figura 3

Porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según grado de instrucción. Ancash 2017



Interpretación:

Respecto a la figura 3 como resultado de la tabla 4, se aprecia que el 34,4% de aquellos usuarios muestreados que acuden al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, tienen un grado de instrucción superior técnico; el 32,8% su grado de instrucción es de secundaria, un 16,9% respondieron tener un nivel de grado de instrucción primaria y un 11,5% y 4,4% el

grado de instrucción puede ser de superior universitario o sin estudios respectivamente.

3.2.- Resultados del análisis descriptivo de la variable v1. Calidad de servicio del usuario del servicio del laboratorio clínico.

Tabla 4

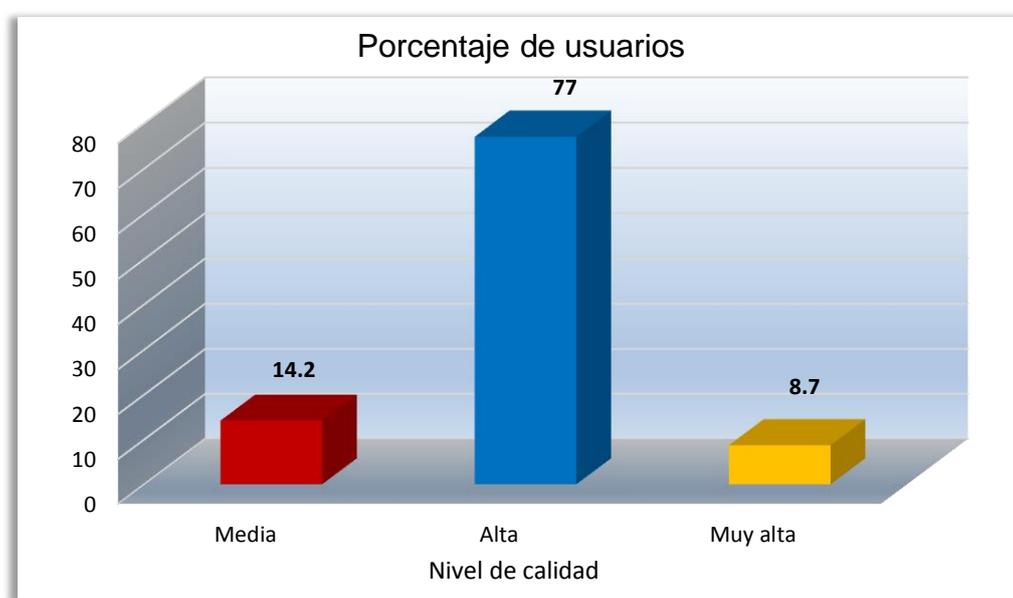
Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de calidad de servicio. Ancash 2017

Nivel de calidad	Puntaje	Resultados	
		Frecuencia	Porcentaje
Media	[2,6 – 3,3]	26	14,2
Alta	[3,4 – 4,1]	141	77,0
Muy alta	[4,2 – 5,0]	16	8,7
Total		183	100,0

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Figura 4

Porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de calidad de servicio. Ancash 2017



Interpretación:

Al interpretar la figura 4, procedente de la tabla 5, se puede observar un alto porcentaje de usuario que acude al servicio de Laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, del 77%. Que perciben un alto nivel de calidad de servicio en el servicio de Laboratorio Clínico de dicho nosocomio. Y en pequeño porcentaje, considerados del 14,2% y del 8,7%, cuyas percepciones es de un nivel de calidad media o muy alta respectivamente.

Tabla 5

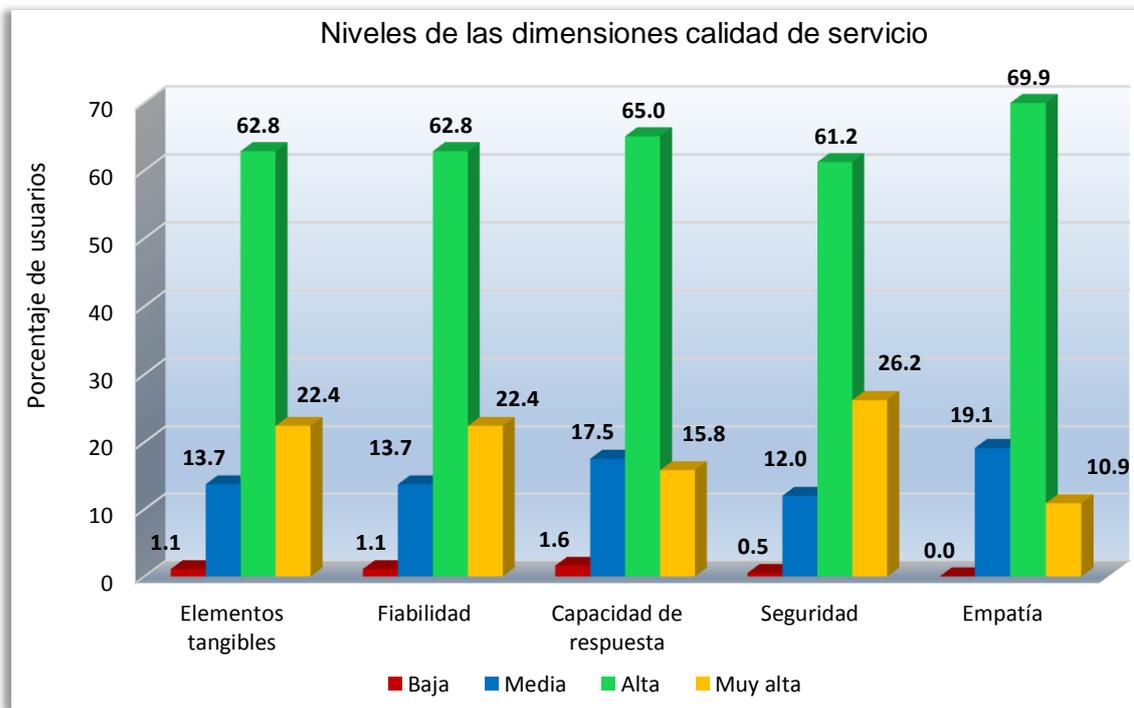
Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio. Ancash 2017

Dimensión	Niveles	Puntaje	Resultado	
			Frecuencia	Porcentaje
D1: Elementos tangibles	Baja	[1,8 – 2,5]	2	1,1
	Media	[2,6 – 3,3]	25	13,7
	Alta	[3,4 – 4,1]	115	62,8
	Muy alta	[4,2 – 5,0]	41	22,4
D2: Fiabilidad	Baja	[1,8 – 2,5]	2	1,1
	Media	[2,6 – 3,3]	25	13,7
	Alta	[3,4 – 4,1]	115	62,8
	Muy alta	[4,2 – 5,0]	41	22,4
D3: Capacidad de respuesta	Baja	[1,8 – 2,5]	3	1,6
	Media	[2,6 – 3,3]	32	17,5
	Alta	[3,4 – 4,1]	119	65,0
	Muy alta	[4,2 – 5,0]	29	15,8
D4: Seguridad	Baja	[1,8 – 2,5]	1	0,5
	Media	[2,6 – 3,3]	22	12,0
	Alta	[3,4 – 4,1]	112	61,2
	Muy alta	[4,2 – 5,0]	48	26,2
D5: Empatía	Media	[2,6 – 3,3]	35	19,1
	Alta	[3,4 – 4,1]	128	69,9
	Muy alta	[4,2 – 5,0]	20	10,9
Total			183	100,0

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Figura 5

Porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio. Ancash 2017



Interpretación:

Respecto a figura 5 proveniente de la tabla 6, en donde se compara la respuesta del usuario que acude al servicio de Laboratorio clínico en dicho hospital, respecto a las diferentes dimensiones de la variable calidad de servicio; se puede apreciar que existe, en cierta forma, similar porcentaje de los mismos al responder sobre el nivel de calidad Alta de servicio que percibe, de 62,8%, 65%, 61,2% y 69,9%; para los elementos tangibles y fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respectivamente. Así mismo para aquellos que manifestaron haber tenido una muy alta calidad respecto al servicio que brinda el laboratorio clínico, representados por; el 22,4%, 15,8%, 26,2% y 10,9%; tanto para las dimensiones, elementos tangibles y fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respectivamente.

Pero que a la vez se observa en pequeño porcentaje de estos usuarios considerados en la muestra, que manifestaron haber tenido una baja calidad en la

atención del servicio de laboratorio clínico, los porcentajes son; 1,1%, 1,6% y 0,5%; sólo para las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, respectivamente.

3.3.- Resultados del análisis descriptivo de la variable v2. Satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico

Tabla 6

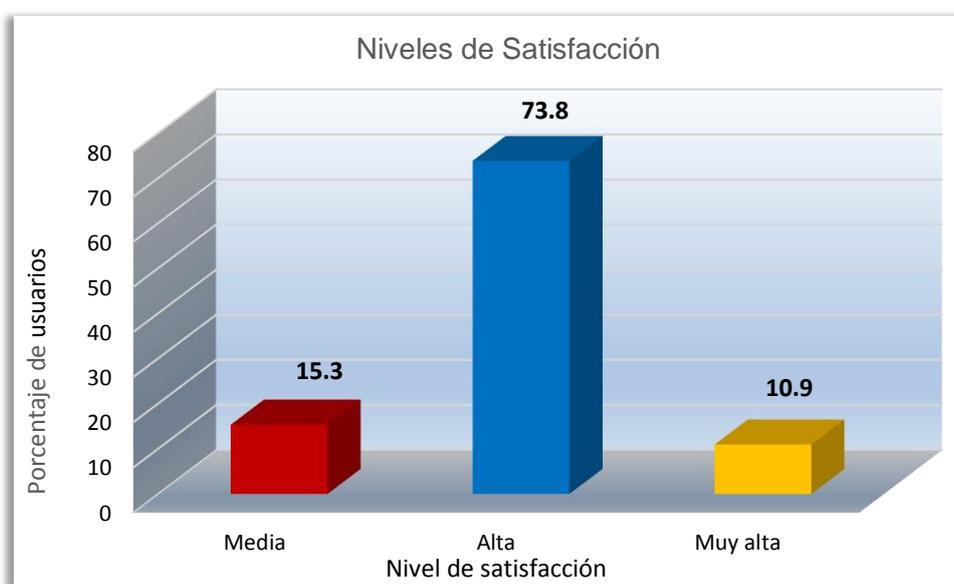
Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de satisfacción. Ancash 2017

Nivel de Satisfacción	Puntaje	Resultados	
		Frecuencia	Porcentaje
Media	[2,6 – 3,3]	28	15,3
Alta	[3,4 – 4,1]	135	73,8
Muy alta	[4,2 – 5,0]	20	10,9
Total		183	100,0

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Figura 6

Porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de satisfacción. Ancash 2017



Interpretación:

En la Tabla 7, Figura 6, se muestra los niveles de satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba. En ello se observa que un significativo porcentaje del 73,8% de estos usuarios manifestó haber tenido un alto nivel de satisfacción; un 15,3% indicaron haberse sentido medianamente satisfechos con tal servicio y mientras que el 10,9% respondieron una muy alta satisfacción en dicho servicio.

Tabla 7

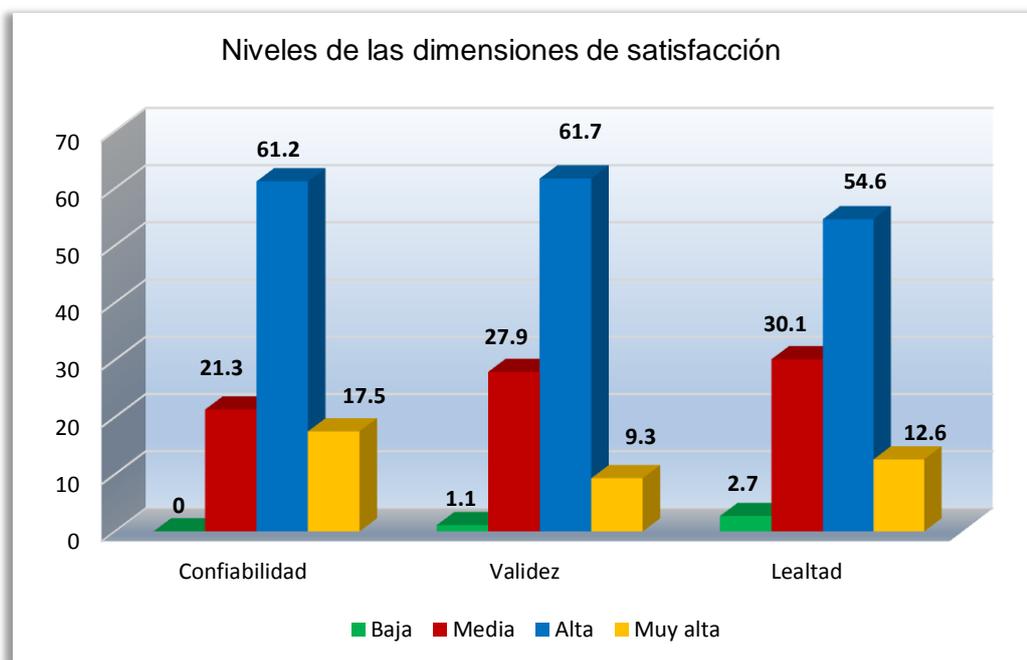
Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de las dimensiones de la variable satisfacción. Ancash 2017

Dimensión	Niveles	Puntaje	Resultados	
			Frecuencia	Porcentaje
D1: Confiabilidad	Media	[2,6 – 3,3]	39	21,3
	Alta	[3,4 – 4,1]	112	61,2
	Muy alta	[4,2 – 5,0]	32	17,5
D2: Validez	Baja	[1,8 – 2,5]	2	1,1
	Media	[2,6 – 3,3]	51	27,9
	Alta	[3,4 – 4,1]	113	61,7
	Muy alta	[4,2 – 5,0]	17	9,3
D3: Lealtad	Baja	[1,8 – 2,5]	5	2,7
	Media	[2,6 – 3,3]	55	30,1
	Alta	[3,4 – 4,1]	100	54,6
	Muy alta	[4,2 – 5,0]	23	12,6
Total			183	100,0

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22.

Figura 7

Porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de las dimensiones de la variable satisfacción. Ancash 2017



Interpretación:

En la Tabla 8, Figura 7, se observan los niveles de las dimensiones satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba. En esta figura se pueden apreciar que de todos los usuarios que respondieron tener una alta satisfacción, el 61,7% se debe por la validez, un 61,2% por la confiabilidad y el 54,6% son a consecuencia de la lealtad.

Para aquellos que manifestaron haber tenido una mediana satisfacción, aseguran que se debió por la lealtad, 30,1%; por la validez, 27,9% y con el 21,3% por la confiabilidad.

Así mismo, de todos los encuestados que respondieron tener una muy alta satisfacción, piensan que se debe por la confiabilidad, 17,5%; por la lealtad 12,6% y un 9,3% por la valides.

Mientras en pequeños porcentajes, a considerar del 2,7% y 1,1%; se puede deber a las dimensiones lealtad y validez, respectivamente.

3.4.- Resultados del análisis de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico.

Calculo del coeficiente de correlación de Pearson

Como principal medida de asociación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Apoyo Pomabamba, mediante el coeficiente de correlación de Pearson; la cual tiene por finalidad establecer la relación que existe entre ambas variables en el presente estudio de investigación y sus respectivas dimensiones; para ello se usó la siguiente formula:

$$r(x,y) = \frac{Cov(x,y)}{S_x * S_y}$$

Y para su interpretación de los resultados de este coeficiente con tendencia positiva, se usará la siguiente tabla:

Tabla 8

Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Interpretación
0,20 a 0,39	Correlación débil (baja)
0,40 a 0,69	Correlación moderada (media)
0,70 a 0,89	Correlación alta (fuerte)
0,90 a 0,99	Correlación muy alta (muy fuerte)
1	Correlación directa perfecta

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Tabla 9

Interpretación de los valores de la correlación de Pearson entre las variables satisfacción con calidad de servicio y las dimensiones de la calidad de servicio.

Variable	Dimensiones	r(x,y)	Interpretación
V2. Satisfacción	D1. Elementos tangibles	0,608	Correlación directa moderada
	D2. Fiabilidad	0,567	Correlación directa moderada
	D3. Capacidad de respuesta	0,486	Correlación directa moderada
	D4. Seguridad	0,618	Correlación directa moderada
	D5. Empatía	0,596	Correlación directa moderada
	V1. Calidad de servicio	0,737	Correlación directa alta

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Interpretación:

En la Tabla 9, se muestra los valores de los coeficientes de correlación de Pearson obtenidos entre las variables satisfacción del usuario con las dimensiones de calidad de servicio y calidad de servicio.

Los resultados de la correlación obtenidos entre V1. Calidad de servicio y V2. Satisfacción es directa alta; esto significa que a medida que exista una alta o baja calidad de servicio, se incrementa o disminuye la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Laboratorio clínico del Hospital de Apoyó Pomabamba.

Para las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción del usuario que acude a dicho servicio de laboratorio, existe una correlación directa moderada para cada dimensión. Esto significa que cada dimensión se asocia directamente con la satisfacción, lo que, a medida que la calidad de servicio se incrementa, también lo hace la satisfacción.

3.5.- Prueba estadística para la contrastación de hipótesis

A.- Planteamiento de la hipótesis:

Ho: No existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio de 2017.

Ha: Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio de 2017.

Prueba de Hipótesis:

Para comprobar si existe o no una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio; se utilizó la prueba Chi-cuadrado;

$$Ho: r_{xy} = 0$$

$$Ha: r_{xy} \neq 0$$

Tabla 10

Frecuencias observadas y esperadas entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba 2017.

V1. Calidad de servicio		V2. Satisfacción del usuario			Total
		Media	Alta	Muy alta	
Media	Recuento observado	18	7	1	26
	Recuento esperado	4,0	19,2	2,8	26,0
	%	69,2%	26,9%	3,8%	100,0%
Alta	Recuento observado	8	120	13	141
	Recuento esperado	21,6	104,0	15,4	141,0
	%	5,7%	85,1%	9,2%	100,0%
Muy alta	Recuento observado	2	8	6	16
	Recuento esperado	2,4	11,8	1,7	16,0
	%	12,5%	50,0%	37,5%	100,0%
Total	Recuento observado	28	135	20	183
	Recuento esperado	28,0	135,0	20,0	183,0
	%	15,3%	73,8%	10,9%	100,0%

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Donde el recuento esperado obtenido en cada celda de la tabla 11, se obtiene utilizando la siguiente formula:

$$E = \frac{\text{Total fila} \times \text{Total columna}}{\text{Total general}}$$

Interpretación

En la tabla 11, se aprecia los resultados observados y esperados al considerar las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la tabla cruzada; considerando los diferentes niveles, de acuerdo a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicado a los usuarios, en ambas variables.

Del mismo modo, del total de usuarios que respondieron haber tenido una mediana calidad de servicio, 69,2%, también lo calificaron de mediano su satisfacción. De aquellos que manifestaron haber percibido una alta calificación respecto a la calidad de servicio, 85,1%, de igual forma califican la satisfacción. Así mismo, para aquellos que indicaron una muy alta calidad de servicio, 50%, manifestaron haber tenido una alta satisfacción. Por lo que, a una alta calidad de servicio, también se tiene una alta satisfacción por parte de los usuarios (65,6%)

Tabla 11

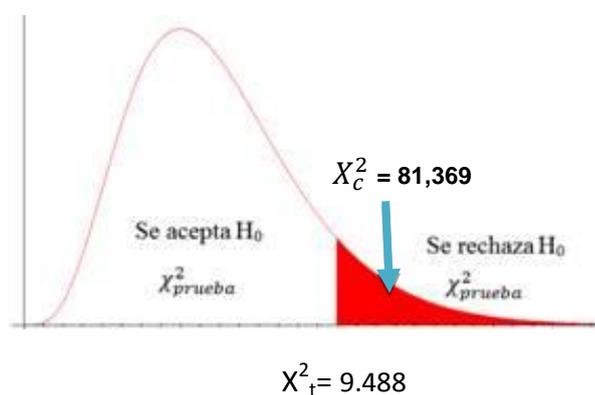
Resultado de la prueba Chi cuadrado para la determinación de la significancia estadística entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Hipótesis estadísticas	Valor Chi-cuadrado	Grados de libertad	P- value	Valor tabulado o crítico	Decisión
$H_0: r_{xy} = 0$		$gl. = 4$	α	X_t^2	Se rechaza H_0
$H_a: r_{xy}$	$X_c^2 = 81,369$		$pvalue$	$= 9,488$	

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22.

Figura 8

Distribución Chi cuadrado para el análisis de significancia estadística entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.



Interpretación:

En la región crítica se observa que el valor de $X^2_c > X^2_t$ ($81,369 > 9.488$) y con p_value (valor de p) $= 0.000 < 0,05 = \alpha$, la cual cae en la región de rechazo de la hipótesis nula. Esto nos permite concluir que efectivamente existe relación significativa entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba.

B.- Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a julio de 2017.

H_a : Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio de 2017.

Prueba de Hipótesis:

Para comprobar si existe o no una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio; se utilizó la prueba Chi-cuadrado;

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	58,215 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	47,342	6	,000
N de casos válidos	183		

a. 3 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

		Tangibles	Satisfacción de los usuarios
Tangibles	Correlación de Pearson	1	,608**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	183	183

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el valor de significancia que se observa en la tabla de la prueba Chi-cuadrado es 0,000 ($< 0,05$), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 (5%), el factor o dimensión D1: Elementos tangibles se asocia o relaciona significativamente con la variable V2: satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba,

El grado de esta asociación o relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios; se observa en la tabla de correlación de Pearson que es igual a 0,608, lo que indica que hay un grado de asociación moderada entre el factor y variable en estudio.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a julio de 2017.

Ha: Existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio de 2017.

Prueba de Hipótesis:

Para comprobar si existe o no una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio; se utilizó la prueba Chi-cuadrado;

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	58,215 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	47,342	6	,000
N de casos válidos	183		

a. 2 casillas (13,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

Correlaciones

		Satisfacción de los usuarios	Fiabilidad
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	1	,567 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,000
	N	183	183

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el valor de significancia que se observa en la tabla de la prueba Chi-cuadrado es 0,000 ($< 0,05$), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos concluir que a un nivel de significancia

de 0,05 (5%), el factor o dimensión D2: Fiabilidad se asocia o relaciona significativamente con la variable V2: satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba,

El grado de esta asociación o relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios; se observa en la tabla de correlación de Pearson es igual a 0,567; lo que indica que hay un grado de asociación moderada entre el factor y variable en estudio.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a julio de 2017.

Ha: Existe relación directa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio de 2017.

Prueba de Hipótesis:

Para comprobar si existe o no una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio; se utilizó la prueba Chi-cuadrado;

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	27,497 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	27,020	6	,000
N de casos válidos	183		

a. 3 casillas (18,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,33.

Correlaciones

	Satisfacción de los usuarios	Capacidad de respuesta
Satisfacción de los usuarios	1	.486**
Correlación de Pearson		
Sig. (bilateral)		,000
N	183	183

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el valor de significancia que se observa en la tabla de la prueba Chi-cuadrado es 0,000 ($< 0,05$), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 (5%), el factor o dimensión D3: capacidad de respuesta se asocia o relaciona significativamente con la variable V2: satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba,

El grado de esta asociación o relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario; se observa en la tabla de correlación de Pearson es igual a 0,486; lo que indica que hay un grado de asociación moderada entre el factor y variable en estudio.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación directa entre seguridad y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio de 2017.

Ha: Existe relación directa entre seguridad y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio de 2017.

Prueba de Hipótesis:

Para comprobar si existe o no una relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio; se utilizó la prueba Chi-cuadrado;

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	90,178 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	68,472	6	,000
N de casos válidos	183		

a. 4 casillas (31,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

		Satisfacción de los usuarios	Seguridad
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	1	,618
	Sig. (bilateral)		,000
	N	183	183

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el valor de significancia que se observa en la tabla de la prueba Chi-cuadrado es 0,000 ($< 0,05$), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 (5%), el factor o dimensión D4: seguridad se asocia o relaciona significativamente con la variable V2: satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba,

El grado de esta asociación o relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario; se observa en la tabla de correlación de Pearson es igual

a 0,618; lo que indica que hay un grado de asociación moderada entre el factor y variable en estudio.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación directa entre empatía y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a julio de 2017.

Ha: Existe relación directa entre empatía y la satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio de 2017.

Prueba de Hipótesis:

Para comprobar si existe o no una relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio; se utilizó la prueba Chi-cuadrado;

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	49,523 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	41,305	4	,000
N de casos válidos	183		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,19.

Correlaciones

		Satisfacción de los usuarios	Empatía
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	1	,596**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	183	183

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como el valor de significancia que se observa en la tabla de la prueba Chi-cuadrado es 0,000 ($< 0,05$), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 (5%), el factor o dimensión D5: empatía se asocia o relaciona significativamente con la variable V2: satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba,

El grado de esta asociación o relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario; se observa en la tabla de correlación de Pearson es igual a 0,596; lo que indica que hay un grado de asociación moderada entre el factor y variable en estudio.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

4.1 A nivel de marco teórico. Para poner en disputa las teorías científicas es la finalidad de realizar un trabajo de investigación donde se pone en debate cada principio que se sustenta teóricamente.

Zeithaml, (1992), en su libro calidad total en la gestión de servicios define a la calidad de servicios es ajustar a las especificaciones del cliente, en tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

Con presente trabajo de investigación podemos confirmar que la percepción del usuario que acuden al servicio de laboratorio clínico que los trabajadores que labora en dicho servicio brindan un alta calidad de servicio que es importante para la satisfacción de los usuarios, en tal sentido podemos decir que su grado de satisfacción es alto determinando que existe una relación directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

Así mismo Matshizawa, (2014), en su revista desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto, define a la calidad de servicio es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta.

Podemos confirmar que las expectativas de un usuario se hacen frente a su percepción debida que se realiza un buen servicio de calidad por lo tanto cumplen su ansiedad de llenar sus expectativas y salir satisfechos del servicio brindado como ocurre en el servicio de Laboratorio Clínico de dicho nosocomio.

De igual forma el MINSA según R.M. 727 (2009) "Satisfacción del usuario externo" menciona que las dimensiones de la calidad de servicio según el modelo Servqual son:

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución.

Como se menciona las definiciones por el autor la calidad de servicio están relacionados con las dimensiones como son apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. La calidad de servicio se evalúa de acuerdo a las 5 dimensiones que los usuarios perciben que tienen una influencia directa con la satisfacción cuanto más alta sea la calidad de servicio mayor es la satisfacción como se puede demostrar en los resultados obtenidos. Las dimensiones de calidad de servicio juegan un papel muy importante en cuanto a la satisfacción, si en uno de las dimensiones exista un desequilibrio el usuario ya no se siente satisfecho como se menciona y se observa en los resultados, salen insatisfechos.

Calva, (2009), En su libro denominado “satisfacción de los usuarios: la investigación sobre las necesidades de información”. Define a la satisfacción como resultados positivos de unas necesidades información a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva.

La satisfacción es positiva de acuerdo a sus necesidades de los usuarios como ocurre en el servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba el usuario llena sus expectativas y salen con un grado de satisfacción elevada que confirma que su necesidad fue satisfactoria como menciona dicho autor.

4.2 A nivel de los antecedentes: comparar resultados con otros trabajos es el objetivo de un trabajo de investigación en donde nos muestran diferentes realidades y es muy importante porque ayuda a mejorar en el sistema de salud y para que la satisfacción sea por completa así podemos citar a los siguientes autores:

Civera, (2008) estudio “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas. Donde concluye Las generaciones de confianza que inspira el personal del hospital son altas y el trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas, y es muy personalizado. Les falta una mejor infraestructura con respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas en los hospitales.

Podemos decir que en el hospital de Apoyo Pomabamba en servicio de Laboratorio Clínico nos refleja con el resultado obtenido que les inspira confianza, seguridad, empatía en los usuarios donde se manifiesta que tiene una alta calidad de servicio a diferencia del otro trabajo de investigación anterior que existe insatisfacción en uno de sus dimensiones como es la infraestructura. Donde se puede decir que las dimensiones es el grado de medir la calidad de servicio y si en una de ellas se falla ya el paciente sale insatisfecho porque ya no llena sus perspectivas por completo

Lujan, (2011) Lima, En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de Magister en investigación y docencia universitaria titulado: “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto Nacional de Salud del Niño” se concluye que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Se precisa que el grado de fiabilidad, es de poca fiabilidad para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. Se observó que el personal de la Institución, tienen adecuada disposición, en la atención rápida al usuario externo, ocasionando un nivel de alta calidad de servicio de salud. Se identificó, que al usuario externo, le inspira poca seguridad, en la atención de su paciente crítico, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. Se precisó, en relación a la empatía el usuario externo expresa sus insatisfacciones en la atención individualizada, lo que brinda un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Como se puede observar casi todas las dimensiones son de nivel de baja calidad de servicio en dicho trabajo de investigación lo que implica que no hay un buen

servicio de calidad a los usuarios atendidos en dicho nosocomio a diferencia que ocurre en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Pomabamba ocurre lo contrario que se tiene un nivel de calidad moderada en toda las dimensiones lo que implica que los usuarios salen satisfechos por el buen servicio brindado por el personal asistencial que labora en el servicio de laboratorio clínico, donde los pacientes salen satisfechos y llenado todas sus expectativas.

Quispe, (2015). Andahuaylas En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015”. Donde concluye: que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Podemos confirmar la conclusión del trabajo anterior que en el Hospital de Apoyo Pomabamba en el servicio de laboratorio clínico también existe una correlación positiva aceptable con se evidencia el coeficiente de Pearson con 0.737 de correlación en ambas variables, lo que significa que existe una relación directa entre calidad de atención con satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

Rodriguez, (2015) Chimbote, en un artículo científico titulado “Desempeño laboral y calidad de atención percibida por las madres del servicio de cuidados intensivos neonatales en el Hospital la Caleta de Chimbote en el año 2015”. Se concluye: Se pudo Identificar cual es la calidad de atención de Salud, según las expectativas y percepción de las madres de los neonatos que acuden al servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital de Apoyo la Caleta. Que según los criterios de evaluación de la calidad de atención, en la dimensión aspectos tangibles se encuentra en un 62.3 % manifiestan estar satisfechos y a la vez que el 54.9 % de las madres en la dimensión empatía se mostraron insatisfecha con la atención.

A igual que en el trabajo de investigación anterior podemos decir que sucede igual que en el Hospital de Apoyo Pomabamba en el servicio de Laboratorio Clínico que en los elementos tangibles estamos en un nivel de calidad moderada, a diferencia de la empatía que en el trabajo anterior se encuentran en un nivel de calidad baja

es decir los usuarios salen insatisfechos, mientras en el servicio de laboratorio clínico del Hospital Pomabamba la empatía se encuentra en un nivel de calidad moderada y por ende los pacientes salen satisfechos.

4.3 A nivel de los resultados: Todo trabajo de investigación es un proceso de búsqueda de conocimientos e información así como sucede en este trabajo de investigación donde gira la necesidad de plantearse el objetivo de Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción que obtienen los usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash Marzo – julio 2017. Para ello se planteó la hipótesis:

Ho: No Existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al área de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de Marzo a Julio del 2017.

Ha: Existe relación directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al área de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de Marzo a Julio del 2017.

Para comprobar si existe o no una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al área del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, durante los meses de marzo a Julio; se utilizó la prueba Chi-cuadrado;

$$H_0: r_{xy} = 0$$

$$H_a: r_{xy} \neq 0$$

En la tabla 11, se aprecia los resultados observados y esperados al considerar las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la tabla cruzada; considerando los diferentes niveles, de acuerdo a los puntajes obtenidos en el cuestionario aplicado a los usuarios en ambas variables, del mismo modo, del total de usuarios que respondieron haber tenido una mediana calidad de servicio, 69,2%, también lo calificaron de mediano su satisfacción. De aquellos que manifestaron haber percibido una alta calificación respecto a la calidad de servicio, 85,1%, de igual forma califican la satisfacción. Así mismo, para aquellos que indicaron una muy alta calidad de servicio, 50%, manifestaron haber tenido una alta satisfacción. Por lo que, a una alta calidad de servicio, también se tiene

una alta satisfacción por parte de los usuarios 65.6%. En la figura 8 región crítica se observa que el valor de $X_c^2 > X_t^2$ ($81,369 > 9.488$) y con p_value (valor de p) = $0.000 < 0,05 = \alpha$, la cual cae en la región de rechazo de la hipótesis nula. Esto nos permite concluir que efectivamente existe relación significativa entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

En la Tabla 9, se muestra los valores de los coeficientes de correlación de Pearson obtenidos entre las variables satisfacción del usuario con las dimensiones de calidad de servicio y calidad de servicio.

Los resultados de la correlación obtenidos entre V1. Calidad de servicio y V2. Satisfacción es directa alta; esto significa que a medida que exista una alta o baja calidad de servicio, se incrementa o disminuye la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio clínico del Hospital de Apoyo.

Para las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción del usuario que acude a dicho servicio de laboratorio, existe una correlación directa moderada para cada dimensión. Esto significa que cada dimensión se asocia directamente con la satisfacción, lo que, a medida que la calidad de servicio se incrementa y también lo hace la satisfacción.

Respecto a figura 5 proveniente de la tabla 6, en donde se compara las respuestas del usuario que acude al servicio de Laboratorio clínico en dicho hospital, respecto a las diferentes dimensiones de la variable calidad de servicio; se puede apreciar que existe, en cierta forma, similar porcentaje de los mismos al responder sobre el nivel de calidad Alta de servicio que percibe, de 62,8%, 65%, 61,2% y 69,9%; para los elementos tangibles y fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respectivamente. Así mismo para aquellos que manifestaron haber tenido una muy alta calidad respecto al servicio que brinda el laboratorio clínico, representados por; el 22,4%, 15,8%, 26,2% y 10,9%; tanto para las dimensiones, elementos tangibles y fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía respectivamente.

Pero que a la vez se observa en pequeño porcentaje de estos usuarios considerados en la muestra, que manifestaron haber tenido una baja calidad en la atención del servicio de laboratorio clínico, los porcentajes son; 1,1%, 1,6% y 0,5%; sólo para las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad, capacidad de

respuesta y seguridad respectivamente, lo que implica q existe una nivel de calidad moderada.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1 conclusión general:

Para el análisis de la correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, se ha observado que existe una correlación aceptable de 0,737, considerando una significancia alta en su totalidad. Esto nos indica que, haciendo el análisis de correlación parcial, considerados en las conclusiones anteriores, se puede concluir que existe una relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

5.2 Conclusiones específicas:

1. La identificación de los niveles de la variable calidad de servicio que brinda el servicio de laboratorio clínico, percibida por los usuarios del Hospital de Apoyo de Pomabamba, que más predomina es el nivel de calidad alta, con un 77,0%; de un nivel medio el 14,2% y de muy alta calidad un 8,7%.
2. Respecto a la identificación del grado de satisfacción del usuario que acude al servicio del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, se logra observar que el grado de satisfacción es alta, 73,8%, según lo manifestados por los usuarios.
3. Con respecto al grado de relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, se logra observar que existe un alto grado de correlación directa de 0,737 que significa una relación significativa.
4. Existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que vienen acudiendo al servicio del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, siendo el valor del coeficiente de Pearson igual a 0,608; lo que indica que existe una correlación moderada.
5. Con respecto a la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario que viene acudiendo al servicio del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, el coeficiente de correlación resultó ser igual a 0,567, lo que significa que es moderada dicha correlación. Por lo que se afirma que existe una moderada correlación entre ambas variables.

6. Se puede afirmar que existe una relación moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario que viene acudiendo al servicio del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, ya que dicha relación toma el valor de 0,486 (coeficiente de correlación de Pearson) y siendo además la prueba estadística significativa.
7. Se determina, además, que existe una relación moderada con $r = 0,618$; entre la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario que vienen acudiendo al servicio del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según la percepción de dichos usuarios siendo además una prueba significativa.
8. Se comprueba que existe una relación significativa y moderada, con $r = 0,596$, entre la dimensión empatía de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario que viene acudiendo al servicio del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, al dar sus respuestas en el cuestionario aplicado.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIÓN

Con los resultados obtenidos del trabajo de investigación y con el fin de mantener la competitividad a través de la variable calidad de servicio en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios se recomienda los siguientes:

- 1.- Al Director de Hospital de Apoyo Pomabamba y al jefe del servicio de Laboratorio Clínico se recomienda renovar los equipos con tecnología de punta para mejorar los procesos pre analíticos, analítico y post analíticos que es parte de la calidad de servicio como es de la dimensión tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta y tener confiabilidad en los resultados y así garantizar la satisfacción de los usuarios.
- 2.- Se recomienda coordinar con la unidad de capacitación para que los trabajadores que laboran en el servicio de Laboratorio Clínico tengan capacitación constante para mejorar en los procesos y tener la técnica adecuada para brindarlas a los usuarios y tener una competitividad con otros laboratorios y asegurar la atención con eficiencia y eficacia.
- 3.- Se sugiere al Director del nosocomio que los procesos de calidad se mide a través de las dimensiones de calidad de servicio como son los elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía se tiene que mejorar en todas para incrementar la satisfacción de los usuarios, ya que dichas dimensiones son muy importantes para que los pacientes se sientan satisfechos y que la institución tenga un realce en la sociedad con eficiencia y calidez.
- 4.- Se recomienda que en el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba debe tener una organización adecuada para poder brindar una atención con calidad y eficiencia, y así poder llenar la perspectiva del usuario y se sientan satisfechos con el servicio brindado.

VII. REFERENCIAS

VII REFERENCIAS

- Avila, A. Benitez, B. Rangel, I. Acurero, E. Ferrer, M. Briceño, A. (2012), su revista de salud pública titulado: “*Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados*”. Venezuela
- Casbascango, K. Villegas, A. (2009-2010) “*calidad de atención dada por el profesional de la salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul*”. Costa Rica.
- Calva, J. (2009) En su libro “*satisfacción del usuario*.” Mexico.
- Cronbach, J. (1971), VALIDEZ Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F. Mc Graw Hill.
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010) En su libro *de gestión de la calidad en los servicios ISO 9001 (2008)*.
- Foncesa, K. (2015) “*Calidad de servicio y el grado de satisfacción de los usuarios afiliado a una EPS de la clínica materno infantil del Norte S.A. Trujillo 2015*”. Trujillo – Perú.
- Guiza, G. (2006), “*satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003*”. Callao – Perú.
- Guarniz, E. (2015), “*Sistema de comunicación y calidad de atención de los servicios de salud del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2014*.” Nuevo Chimbote – Perú.
- Horacio, O. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/tesis-marco-teorico1-2>.
- Lujan, J. (2011), “*Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto Nacional de Salud del Niño*” Lima – Perú.
- Morales, C. (2009), “*Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención en salud en mistrado Risaralda febrero 2009*”. Bogotá - Colombia.
- Melara, M. (2013), en su Blog “*La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*”.

- Matshizawa, R. (2014), en su revista *desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*.
- Minsa según R.M. 727 – 2009 “*satisfacción del usuario externo*”. Perú.
- Melendez, J. (2015) “*Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el Departamento de Hospitalización del Hospital Belén – Trujillo año 2015*”. Trujillo – Perú
- Morales, V. Hernandez, A. (2004) “*Calidad y satisfacción en los usuarios*” Buenos Aires - Argentina.
- Martínez, (2001), En su libro “*calidad de servicio y satisfacción del cliente*”.
- Quispe, Y (2015). En su tesis titulado “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015*”. ANDAHUAYLAS – Perú.
- Rivera, G (2015), en la revista diagnostico titulado: “*satisfacción de los usuarios a través de su expectativas y percepciones en la atención medica*”. vol. 54 Lima – Perú.
- Ruiz, C. (2001), en su libro *Gestión de la calidad del servicio*.
- Ruiz, a. / Elipe, P./ Rodriguez, M. (2006) en su revista de calidad asistencial en atención primaria de salud bases conceptuales de la gestión de la calidad.
- Rodriguez, J. (2015), en su tesis titulado “*Desempeño laboral y calidad de atención percibida por las madres del servicio de cuidados intensivos neonatales en el Hospital la Caleta de Chimbote en el año 2015*”. Chimbote - Perú
- Sánchez,S. Mateo,M. ; Ilzarbe Iz, L. (2006). Definición de Calidad. En Teoría y Práctica de la Calidad. Madrid: Naturart.
- Salud, M. D. (2002). *Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud*, Dirección General de las personas y Dirección Ejecutiva de servicios de Salud. Lima.
- Tapia, M. (2000). *Apuntes “metodología de la investigación”*. Recuperado de [http:// www.angelfire.com/emo/tomaustin/met/meticanacap.htm](http://www.angelfire.com/emo/tomaustin/met/meticanacap.htm).
- Zeithaml, V. / Parasuraman, A. / Berry, L. (1992), en su libro *calidad total en la gestión de servicios*.
- Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002), *La confiabilidad*.

Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). *El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora.*

Zeithman, V. A, y Bitner, J (2002) *Calidad de servicio a la fidelidad del cliente.*

ANEXO

ANEXO 1:

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Jemis Frank Mejia Pumaricra, estudiante, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 32989421, con el artículo titulado "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash - 2017"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Pomabamba, Setiembre del 2017



Jemis Frank Mejia Pumaricra

DNI N° 32989421

ARTICULO CIENTIFICO

1.- TÍTULO:

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash – 2017”.

2.- AUTOR:

Jemis Frank Mejia Pumaricra

tecmedfrankm@hotmail.com

Maestrante de la Universidad Cesar Vallejo.

3.- RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de conocer “Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash – 2017”.

El objetivo principal fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción que obtienen los usuarios que acuden al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, Ancash - 2017.

El método de investigación es Cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional. La muestra se obtuvo un total de 183, de una población de 350 usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico.

El instrumento utilizado para recoger los datos fue la encuesta con un nivel de confianza de 95% y luego procesarlas en el SPSS vs 22 con el análisis correspondiente aplicando las tablas de frecuencias y prueba estadística.

Los principales resultados se determinó que el 77% es de alto nivel de calidad de servicio y el 73.8% son de alto grado de satisfacción de los usuarios.

Las conclusiones según los resultados obtenidos podemos decir que existe una correlación directa alta entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

4.- PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, calidad, satisfacción, análisis correlacional.

5.- ABSTRACT

The present research work was elaborated with the finality of knowing "Quality of service and satisfaction of the user that goes to the service of Clinical Laboratory of hospital of support Pomabamba, Ancash – 2017".

The main objective was to determine the relationship between quality of service and satisfaction obtained by users who come to the service of Clinical Laboratory of the hospital of support of Pomabamba, Ancash – 2017.

The research method is quantitative, descriptive, non-experimental cross-sectional and correlational. The sample was obtained a total of 183, of a population of 350 users who come to the clinical laboratory service.

The instrument used to collect the data was the survey with a confidence level of 95% and then processed in the SPSS vs 22 with the corresponding analysis applying the tables of frequencies and statistical test.

The main results were determined that 77% is of high level of quality of service and 73.8% are of high degree of satisfaction of users.

The conclusions according to the results obtained can be said that there is a direct correlational between quality of service and satisfaction of the users who come to the clinical laboratory service of the Hospital of Support Pomabamba.

6.- KEYWORDS: Quality of service, user satisfaction, quality, satisfaction, correlational analysis.

7.- INTRUDUCCION:

El presente trabajo se realizó para conocer la calidad de servicio sobre la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, y con la finalidad de mantener nuestra competitividad para nuestro mejoramiento continuo, con eficiencia y eficacia. La OMS (2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como resultados el aumento de la desigualdad en salud a nivel mundial. Por ello es prioritario evaluar el nivel de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los usuarios en salud. Este conocimiento permitirá la incorporación de sistemas adecuados en gestión de la calidad. Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen surgiendo, desde hace ya un

tiempo, que en un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cota de mercado, productividad, costos, motivación del personal y como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirlas y finalmente Mejorarla. Se ha descrito que el usuario de los servicios de salud tiene tres niveles de necesidades o expectativas básicas. El MINSA (2006) aprueba el sistema de gestión de la calidad (SGC) en donde se establecen los objetivos principales y las bases conceptuales de la calidad. El SGC es un componente de información para la calidad define las estrategias instrumentos metodología y procesamiento para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos, en nuestro país una de las principales políticas sectoriales es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano.

Las dimensiones de calidad de servicio a través del MINSA Según R.M. 727 (2009) "Satisfacción del usuario externo" menciona que las dimensiones de la calidad de servicio según el modelo Servqual son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Según Martínez, (2001), En su libro "calidad de servicio y satisfacción del cliente". Define a la satisfacción del usuario o del consumidor, sería a partir del procesamiento cognitivo de la información, aunque también puede ser consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo.

La realización del trabajo de investigación es muy importante porque es conveniente para el servicio de Laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba porque permite investigar sobre la calidad de servicio que realiza el trabajador que labora en dicho servicio por medio de la satisfacción de los usuarios que acuden atenderse en dicho servicio, con el objetivo de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del mismo nosocomio en mención, tendrá un aporte teórico porque permite conocer la realidad de la calidad de servicio que brinda el trabajador sobre la satisfacción del usuario a través de sus opiniones, inquietudes, también tendrá un aporte práctico con los resultados obtenidos del presente trabajo nos permite facilitar a los trabajadores que laboran en dicho servicio a mejorar su calidad de servicio, con competitividad, eficiencia y eficacia y

de tal manera que se pueda mejorar con planes de mejora así de mejorar la calidad de servicio, tendrá una relevancia social porque al mejorar la calidad de servicio permite a la población se sientan satisfechos por el servicio brindado, y también tendrá un aporte científico porque permitirá tener una línea de base para futuras investigaciones ya que en la actualidad no se cuenta.

8.- METODO:

El tipo de investigación es Cuantitativo, no experimental, correlacional, de corte transversal. La población fueron todos los usuarios de consultas externas que acuden al servicio de Laboratorio clínico que son un total de 350 pacientes durante los meses de marzo a julio del 2017, para la muestra se utilizó la técnica probabilístico con la fórmula de población finita determinando una muestra representativa de 183 usuarios de forma aleatoria. El presente trabajo de investigación se realiza para determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash 2017 y de se utilizó la técnica de *Encuesta* y el instrumento empleado es el *cuestionario*; la cual es de forma escrita y sencilla aplicándolo a los usuarios considerados en la muestra de 183 pacientes, el *cuestionario* que se utilizó fue de manera anónimo obteniendo datos generales como sexo, edad, grado de instrucción, y los datos de las variables. *Calidad de servicio* con 22 preguntas agrupándose en 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), utilizando la escala de Likert con cinco alternativas asignándole una calificación de : excelente = 5 puntos, buena = 4 puntos, regular = 3 puntos, malo= 2 puntos y pésimo = 1 punto, la *Satisfacción de los usuarios* con 10 preguntas agrupados en tres dimensiones (confiabilidad, validez y lealtad), utilizando la misma escala anterior de Likert con cinco alternativas, *La fiabilidad* de la escala global según el alpha de Cronbach valor del coeficiente del Alfa de Cronbach (α) fue de 0,887 para la calidad de servicio y 0.812 para la satisfacción de los usuarios lo que indica que el cuestionario es de confiabilidad aceptable. *La validez* externa del instrumento se determinó mediante la adaptación de un trabajo anterior de Yaneth Quispe Pérez “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del

Hospital Nacional Hugo Pesce Peatto Andahuaylas – 2015”, utilizando como plantilla elaborado por Máximo Fraile Escrich del modelo Servqual.

Se realizó la elaboración de las bases de datos y luego un análisis cuantitativo descriptivo utilizando el programa estadístico informático SPSS vs 22 con un análisis realizado, así mismo se realizó el análisis cualitativo a través de los cuadros estadísticos y gráficos. Para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, a través del test de independencia de criterios (Chi cuadrado) que permite medir la relación entre variables, considerando un nivel de significancia del 95%. Y un error del 5%.

9.- RESULTADOS:

Tabla 4 Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de calidad de servicio. Ancash 2017.

Nivel de calidad	Puntaje	Resultados	
		Frecuencia	Porcentaje
Media	[2,6 – 3,3]	26	14,2
Alta	[3,4 – 4,1]	141	77,0
Muy alta	[4,2 – 5,0]	16	8,7
Total		183	100,0

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Se observa que el 77% de los usuarios perciben una alta calidad de servicio.

Tabla 5

Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de satisfacción. Ancash 2017

Nivel de Satisfacción	Puntaje	Resultados	
		Frecuencia	Porcentaje
Media	[2,6 – 3,3]	28	15,3
Alta	[3,4 – 4,1]	135	73,8
Muy alta	[4,2 – 5,0]	20	10,9
Total		183	100,0

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Se observa que el 73.8% de los usuarios siente una alta satisfacción.

Tabla 9

Interpretación de los valores de la correlación de Pearson entre las variables satisfacción con calidad de servicio y las dimensiones de la calidad de servicio.

Variable	Dimensiones	r(x,y)	Interpretación
V2. Satisfacción	D1. Elementos tangibles	0,608	Correlación directa moderada
	D2. Fiabilidad	0,567	Correlación directa moderada
	D3. Capacidad de respuesta	0,486	Correlación directa moderada
	D4. Seguridad	0,618	Correlación directa moderada
	D5. Empatía	0,596	Correlación directa moderada
	V1. Calidad de servicio	0,737	Correlación directa alta

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Se observa que la calidad de servicio tiene 0.737 que significa que tiene una correlación directa alta y las dimensiones tienen un moderada correlación directa.

10.- DISCUSIÓN:

Para poner en disputa las teorías científicas es la finalidad de realizar un trabajo de investigación donde se pone en debate cada principio que se sustenta teóricamente.

Así como Zeithaml, (1992), en su libro calidad total en la gestión de servicios define a la calidad de servicios es ajustar a las especificaciones del cliente, en tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio. Con presente trabajo de investigación podemos confirmar que la percepción del usuario que acuden al servicio de laboratorio clínico que los trabajadores que labora en dicho servicio brindan un alta calidad de servicio que es importante para la satisfacción de los usuarios, en tal sentido podemos decir que su grado de satisfacción es alto determinando que existe una relación directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

A nivel de antecedentes como Quispe, (2015). Andahuaylas En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015”. Donde concluye: que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Podemos confirmar la conclusión del trabajo anterior que en el Hospital de Apoyo Pomabamba en el servicio de laboratorio clínico también existe una correlación positiva aceptable con se evidencia el coeficiente de Pearson con 0.737 de correlación en ambas variables, lo que significa que existe una relación directa entre calidad de servicio con satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

A nivel de los resultados de la correlación obtenidos entre V1. Calidad de servicio y V2. Satisfacción de los usuarios es 0.737 lo que indica es una correlación directa alta; esto significa que a medida que exista una alta o baja calidad de servicio, se incrementa o disminuye la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio clínico del Hospital de Apoyo.

11.- CONCLUSIONES:

Como conclusiones generales para el análisis de la correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, se ha observado que existe una correlación aceptable de 0,737, considerando una significancia alta en su totalidad. Esto nos indica que, haciendo el análisis de correlación parcial, considerados en las conclusiones anteriores, se puede concluir que existe una relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

La identificación de los niveles de la variable calidad de servicio que brinda el servicio de laboratorio clínico, percibida por los usuarios del Hospital de Apoyo de Pomabamba, que más predomina es el nivel de calidad alta, con un 77,0%.

Respecto a la identificación del grado de satisfacción del usuario que acude al servicio del Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, se logra

observar que el grado de satisfacción es alta, 73,8%, según lo manifestados por los usuarios.

Con respecto al grado de relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, se logra observar que existe un alto grado de correlación directa de 0,737 que significa una relación significativa.

12.- REFERENCIAS

- Cronbach, J. (1971), VALIDEZ Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F. Mc Graw Hill.
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010) En su libro *de gestión de la calidad en los servicios ISO 9001 (2008)*.
- Horacio, O. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/tesis-marco-teorico1-2>.
- Martínez, (2001), En su libro *“calidad de servicio y satisfacción del cliente”*.
- Minsa según R.M. 727 – 2009 *“satisfacción del usuario externo”*. Perú.
- Melendez, J. (2015) *“Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el Departamento de Hospitalización del Hospital Belén – Trujillo año 2015”*. Trujillo – Perú
- Rivera, G (2015), en la revista diagnóstico titulado: *“satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica”*. vol. 54 Lima – Perú.
- Quispe, Y (2015). En su tesis titulado *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015”*. ANDAHUAYLAS – Perú.
- Sánchez, S. Mateo, M. ; Ilzarbe Iz, L. (2006). Definición de Calidad. En *Teoría y Práctica de la Calidad*. Madrid: Naturart.
- Tapia, M. (2000). *Apuntes “metodología de la investigación”*. Recuperado de <http://www.angelfire.com/emo/tomaustin/met/meticanacap.htm>.
- Zeithaml, V. / Parasuraman, A. / Berry, L. (1992), en su libro *calidad total en la gestión de servicios*.
- Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002), *La confiabilidad*.

ANEXO 2

A. Instrumentos:

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DATOS DEL ENCUESTADO

Anónimo

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba en el periodo de marzo a Julio del 2017**”.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I DATOS GENERALES:

1.- SEXO: M () F ()

2.- EDAD: Años.

3.- GRADO DE INSTRUCCIÓN: a.- Analfabeto () b.- primaria ()

c.- secundaria () d.- superior tecnológico () e.- superior universitario ()

II.- DATOS ESPECIFICOS: Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

Nº	PREGUNTAS: DIMENSION TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿El laboratorio clínico cuenta con un equipamiento de aspecto moderno para su atención?					
2	¿Las instalaciones físicas (ambiente, iluminación, ventilación) del laboratorio clínico son visualmente atractivas?					
3	¿Los empleados del laboratorio clínico tienen buena presencia (cuenta con uniforme, identificación)?					
4	¿En el material asociado con el servicio (como los llenados de resultados) es visualmente atractivo?					
Nº	PREGUNTAS: DIMENSION FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	¿Cuándo los empleados del área de laboratorio clínico prometen entregar resultados en una hora indicada, lo cumple?					
6	¿Cuándo tiene un problema, el trabajador del área de laboratorio clínico muestra un interés sincero por solucionarlo?					

7	¿El trabajador del área de laboratorio clínico lleva a cabo el servicio bien a la primera?					
8	¿Los empleados del área de laboratorio clínico llevan a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo?					
9	¿En el servicio de laboratorio cuenta con los insumos necesarios para el análisis?					
N°	PREGUNTAS: DIMENCION CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10	¿Los empleados de área de laboratorio le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios a realizarlo?					
11	¿Los empleados del área de laboratorio clínico le proporcionan un servicio rápido según exámenes solicitados?					
12	¿Los empleados del área de laboratorio clínico siempre están dispuestos a ayudarle?					
13	¿Los empleados del área de Laboratorio clínico nunca están ocupados para responder a sus preguntas?					
N°	PREGUNTAS: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	¿El comportamiento de los empleados del área de laboratorio clínico le inspira confianza?					
15	¿Se siente seguro en sus transacciones con los empleados del área de Laboratorio clínico que le atendieron en su atención?					
16	¿Los empleados del área de laboratorio clínico suelen ser corteses con usted?					
17	¿Los empleados del área de Laboratorio clínico tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?					
N°	PREGUNTAS: DIMENCION EMPATIA	1	2	3	4	5
18	¿Los trabajadores del área de laboratorio clínico le proporcionan atención individualizada?					
19	¿Los trabajadores del área de laboratorio clínico tienen unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes?					
20	¿Los trabajadores del área de laboratorio clínico cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada?					
21	¿Los trabajadores del área de laboratorio clínico se interesan por actuar del modo más conveniente para usted.?					
22	¿Los empleados del área de laboratorio clínico comprenden sus necesidades específicas?					
N°	PREGUNTAS: DIMENCION CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
23	¿Después de que recibe su resultado de laboratorio, Cómo considera usted la atención del trabajador de laboratorio clínico?					
24	¿En qué medida considera usted la eficacia del trabajador del área de laboratorio al prestarle sus servicios?					

25	¿En qué nivel considera usted que el área de Laboratorio trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los resultados para un adecuado diagnóstico?					
N°	PREGUNTAS: DIMENSION VALIDES	1	2	3	4	5
26	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel para realizar los exámenes que no se realizan en el área de laboratorio cuando lo considera conveniente?					
27	¿Usted en este Hospital, En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales de Laboratorio clínico?					
28	¿En qué medida usted considera que el servicio es confiable del área de Laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba?					
N°	PREGUNTAS: DIMENSION LEALTAD	1	2	3	4	5
29	¿Después de la consulta médica, Cuál es el nivel de satisfacción al obtener otros exámenes a realizar en el servicio de laboratorio clínico?					
30	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?					
31	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a Realizarse los exámenes en este Hospital?					
32	¿Usted volvería al servicio de laboratorio a realizarse otros exámenes cuando en algún momento lo requiere?					

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Yaneth Quispe Pérez “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Peatto Andahuaylas – 2015”, Plantilla elaborado por Máximo Fraile Escrich del cuestionario *Servqual*.

B. Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO																			
1) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Calidad de Servicio.																		
2) Adaptación	Br Jemis Frank Mejia Pumaricra																		
3) N° de ítems	Calidad de servicio 22 ítems. Del 1 al 22 preguntas. Satisfacción del usuario 10 ítems. Del 23 al 32 preguntas.																		
4) Administración	Individual																		
5) Duración	25 minutos																		
6) Población	350 usuarios entre marzo a julio del 2017 que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, con una muestra representativa de 183 usuarios encuestados.																		
7) Finalidad	Determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba																		
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.																		
9) Codificación :	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Ítems de respuestas:</td> <td>Escala de medición con la escala de likert:</td> </tr> <tr> <td>Calidad</td> <td>Ítems 1 – 4 tangibles.</td> <td>Pésimo (1)</td> </tr> <tr> <td>de</td> <td>Ítems 5 – 9 fiabilidad.</td> <td>Malo (2)</td> </tr> <tr> <td>Servicio</td> <td>Ítems 10 -13 capacidad de respuesta.</td> <td>Regular (3)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ítems 14 – 17 seguridad.</td> <td>Bueno (4)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ítems 18 – 22 empatía.</td> <td></td> </tr> </table>		Ítems de respuestas:	Escala de medición con la escala de likert:	Calidad	Ítems 1 – 4 tangibles.	Pésimo (1)	de	Ítems 5 – 9 fiabilidad.	Malo (2)	Servicio	Ítems 10 -13 capacidad de respuesta.	Regular (3)		Ítems 14 – 17 seguridad.	Bueno (4)		Ítems 18 – 22 empatía.	
	Ítems de respuestas:	Escala de medición con la escala de likert:																	
Calidad	Ítems 1 – 4 tangibles.	Pésimo (1)																	
de	Ítems 5 – 9 fiabilidad.	Malo (2)																	
Servicio	Ítems 10 -13 capacidad de respuesta.	Regular (3)																	
	Ítems 14 – 17 seguridad.	Bueno (4)																	
	Ítems 18 – 22 empatía.																		

		Muy bueno (5)
		Escala de medición con la escala de likert:
		Pésimo (1)
		Malo (2)
Satisfacción de usuarios	Ítems de respuestas: Ítems 23 – 25 confiabilidad. Ítems 26 – 28 validez. Ítems 29 – 32 lealtad.	Regular (3)
		Bueno (4)
		Muy bueno (5)

10) Propiedades psicométricas:

Fiabilidad: La fiabilidad de la escala global según el alpha de Cronbach valor del coeficiente del Alfa de Cronbach (α) fue de 0,887 para la calidad de servicio y 0.812 para la satisfacción de los usuarios lo que indica que el cuestionario es de confiabilidad aceptable.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante la adaptación de un trabajo anterior de Yaneth Quispe Pérez “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Peatto Andahuaylas – 2015”, utilizando como plantilla elaborado por Máximo Fraile Escrich del modelo Servqual.

11) Observaciones:

las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento para la calidad de servicio se agrupan en niveles de la siguiente forma:

- (1.00 – 1.80) Nivel de calidad muy baja. (Pésimo)
- (1.81 – 2.60) Nivel de calidad baja. (Malo)
- (2.61 – 3.40) Nivel de calidad media. (Regular)
- (3.41 – 4.20) Nivel de calidad alta. (Bueno)
- (4.21 – 5.00) Nivel de calidad muy alta. (Excelente)

las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento para la satisfacción del usuario se agrupan en niveles de la siguiente forma:

- (1.00 – 1.80) Nivel de satisfacción muy baja. (muy insatisfecho)
- (1.81 – 2.60) Nivel de satisfacción baja. (insatisfecho)
- (2.61 – 3.40) Nivel de satisfacción media. (medianamente satisfecho)
- (3.41 – 4.20) Nivel de satisfacción alta. (satisfecho)
- (4.21 – 5.00) Nivel de satisfacción muy alta. (muy satisfecho)

C. Validez de los instrumentos

En el presente trabajo de investigación se adecuo a otro trabajo de investigación de Yaneth Quispe Pérez “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Peatto Andahuaylas – 2015”, utilizando la Plantilla elaborado por Máximo Fraile Escrich del cuestionario *Servqual*.

1. X cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.
2. Las instalaciones físicas de X son visualmente atractivas.
3. Los empleados de X tienen buena presencia
4. En X, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.
5. Cuando X promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.
6. Cuando tiene un problema, X muestra un interés sincero por solucionarlo.
7. X lleva a cabo el servicio bien a la primera.
8. X lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.
9. X pone énfasis en unos registros exentos de errores.
10. Los empleados de X le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.
11. Los empleados de X le proporcionan un servicio rápido.
12. Los empleados de X siempre están dispuestos a ayudarle.
13. Los empleados de X nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.
14. El comportamiento de los empleados de X le inspira confianza.
15. Se siente seguro en sus transacciones con X.
16. Los empleados de X suelen ser corteses con usted.
17. Los empleados de X tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.
18. X le proporciona atención individualizada.
19. X tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.
20. X cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.
21. X se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.
22. Los empleados de X comprenden sus necesidades específicas.

Ítems 1-4: tangibles

Ítems 5-9: fiabilidad

Ítems 10-13: capacidad de respuesta
 Ítems 14-17: seguridad
 Ítems 18-22: empatía

D. Confiabilidad

Análisis de confiabilidad del instrumento

El coeficiente Alfa de Cronbach, modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los 22 elementos de la variable calidad de servicio, cinco dimensiones de la variable calidad de servicio y 10 elementos de satisfacción de los usuarios, siendo un total de 32 elementos.

Tabla 1

Confiabilidad de las variables calidad de servicio, sus dimensiones y satisfacción del usuario que acuden al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba. Ancash 2017

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de servicio	Total	0,887	22
	Tangibles	0,723	4
	Fiabilidad	0,742	5
	Capacidad de respuesta	0,676	4
	Seguridad	0,678	4
	Empatía	0,740	5
Satisfacción del usuario	Total	0,812	10

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Interpretación:

El valor del coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento para la variable calidad de servicio, es de 0,887; valor superior al mínimo aceptable de 0,7 y el de la variable satisfacción del usuario, su coeficiente es del

0,812; siendo el número de elementos de 22 y 10 respectivamente, correspondientes al número de preguntas consideradas en el instrumento.

ANEXO 3

MATRIZ DE CONCISTENCIA

ENUNCIADO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TIPO DE INVESTIGACION
Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba - Ancash en el Año 2017.	¿Cuál es la relación de calidad de servicio con la satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba - Ancash en el Año 2017?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción que obtienen los usuarios que acude al área de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de marzo a Julio -2017.</p>	<p>H1:</p> <p>Existe relación directa entre calidad de servicio de los trabajadores sobre la satisfacción de los usuarios que acuden al área de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de Marzo a Julio del 2017.</p> <p>HO</p>	<p>Variable I:</p> <p>Calidad de servicio</p>	Elementos tangibles	<p>Iluminación y acceso.</p> <p>Estado de los equipos.</p> <p>Material informático.</p>	<p>-El laboratorio cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.</p> <p>-Las instalaciones físicas (ambiente, iluminación, ventilación) del laboratorio clínico son visualmente atractivas.</p> <p>-Los empleados del laboratorio clínico tienen buena presencia (cuenta con uniforme, identificación.)</p> <p>-En el material asociado con el servicio (como los llenados de resultados) es visualmente atractivo</p> <p>-Cuando el empleado del área de</p>	<p>El presente estudio tiene un diseño no experimental, transversal y correlacional.</p> 

	<p>Apoyo de Pomabamba durante los meses de marzo a Julio - 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos: 1.-Describir los niveles de calidad de servicio que brinda el servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de marzo a Julio del 2017. 2.- Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del</p>	<p>No Existe relación directa entre calidad de servicio de los trabajadores sobre la satisfacción de los usuarios que acuden al área de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de Marzo a Julio del 2017.</p>		<p>fiabilidad</p> <p>Innovación de equipos.</p> <p>Abastecimiento de insumos.</p>	<p>laboratorio clínico promete entregar resultados en una hora indicada, lo cumple. -Cuando tiene un problema, el trabajador del área de laboratorio clínico muestra un interés sincero por solucionarlo. -El trabajador del área de laboratorio clínico lleva a cabo el servicio bien a la primera. -Los empleados del área de laboratorio clínico lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo. -En el servicio de laboratorio cuenta con los insumos necesarios para el análisis. -Los empleados de área de laboratorio le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios a realizarlo. -Los empleados del área de laboratorio clínico le</p>	<p>Oy dónde: M: Muestra Ox: Variable 1 calidad de servicio Oy : variable 2 Satisfacción de los usuarios. Relación de las variables de</p>
--	--	--	---	--	---	--	---

		<p>Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de marzo a Julio - 2017.</p> <p>3.- Determinar el grado de relación entre calidad de servicio de los trabajadores y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de marzo a Julio del 2017.</p>			<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>proporcionan un servicio rápido según exámenes solicitados.</p> <p>-Los empleados del área de laboratorio clínico siempre están dispuestos a ayudarle.</p> <p>-Los empleados del área de Laboratorio clínico nunca están ocupados para responder a sus preguntas.</p> <p>-El comportamiento de los empleados del área de laboratorio clínico le inspira confianza.</p> <p>-Se siente seguro en sus transacciones con los empleados del área de Laboratorio clínico que le atendieron en su atención.</p> <p>-Los empleados del área de laboratorio clínico suelen ser corteses con usted.</p> <p>-Los empleados del área de Laboratorio clínico tienen los conocimientos necesarios para</p>	estudio
--	--	---	--	--	---	---	---------

		<p>4.- Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de marzo a Julio -2017.</p> <p>5.- Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del</p>		<p>Variable 2 Satisfacción de los usuarios</p>	<p>Confiabilidad</p>	<p>capacidad para entender al paciente. Generosidad del laboratorista. Comprensión y paciencia.</p>	<p>contestar a sus preguntas. -Los trabajadores del área de laboratorio clínico le proporciona atención individualizada. -Los trabajadores del área de laboratorio clínico tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes. -Los trabajadores del área de laboratorio clínico cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada. -Los trabajadores del área de laboratorio clínico se interesa por actuar del modo más conveniente para usted. -Los empleados del área de laboratorio clínico comprenden sus necesidades específicas. -Después de que recibe su</p>	
--	--	---	--	--	----------------------	---	---	--

		<p>Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de marzo a Julio -2017.</p> <p>6.- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de Marzo a Julio -2017.</p> <p>7.- Determinar</p>			<p>Validez</p> <p>Lealtad</p>	<p>Cumplimiento de servicio comprometido.</p> <p>Seguridad del cumplimiento laboratorial.</p> <p>Precisión en los resultados.</p> <p>Atención correcta.</p> <p>Eficacia.</p> <p>Compromiso del usuario.</p>	<p>resultado de laboratorio, Cómo considera usted la atención del trabajador de laboratorio clínico</p> <p>-En qué medida considera usted la eficacia del trabajador del área de laboratorio al prestarle sus servicios.</p> <p>-En qué nivel considera usted que el área de Laboratorio trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los resultados para un adecuado diagnóstico.</p> <p>-Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel para realizar los exámenes que no se realizan en el área de laboratorio cuando lo considera conveniente.</p> <p>-Usted en este Hospital, En qué medida se siente seguro al ser atendido Por los personales de</p>	
--	--	--	--	--	-------------------------------	---	--	--

		<p>la relación entre seguridad y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba durante los meses de marzo a Julio -2017.</p> <p>8.- Determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de</p>				<p>Participación activa.</p> <p>Laboratorio clínico.</p> <p>-En qué medida usted considera que el servicio es confiable del área de Laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba.</p> <p>-Después de la consulta médica, Cuál es el nivel de satisfacción al obtener otros exámenes a realizar en el servicio de laboratorio clínico.</p> <p>-Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras Espera ser atendido.</p> <p>-En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a Realizarse los exámenes en este Hospital?</p> <p>-Usted volvería al servicio de laboratorio a realizarse otros exámenes cuando en algún momento lo requiere.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

		Pomabamba durante los meses de Marzo a Julio -2017.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 4

CONSTANCIA DE AUTORIZACION



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL "ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ"
POMABAMBA

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



AUTORIZACIÓN

Se autoriza al Br. Mejia Pumaricra Jemis Frank, Identificado don DNI N° 32989421, Maestrante de la Universidad Cesar Vallejo, la realización del estudio de investigación " Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acuden al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, Ancash – 2017" durante los meses de marzo a julio del presente año en curso. La información recabada para dicho estudio será eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio, así mismo los resultados de los mismos deberá ser presentado a la institución para los fines que se estime.

Pomabamba, junio del 2017



MINISTERIO DE SALUD
RSCN/HOSPITAL POMABAMBA
ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ
DR. GALO PACHAS RIOS
DIRECTOR
C.M.P. 21990 DNI N° 07266338

HOSPITAL
ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ
POMABAMBA



MINISTERIO DE SALUD
RSCN / HOSPITAL POMABAMBA
ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ
BERINSON BERNALDO RAMOS
CONTROL DE ASISTENCIA
DNI N° 40432438

GEPR/DIRECTOR
JFVT/UPER
CC/
ARCH

ANEXO 5

A.- Tablas bidimensionales de la variable calidad de servicio y las variables generales

Tabla

Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de calidad de servicio y la edad. Ancash 2017

Nivel		Edad					Total	
		< a 27	27 a 40	41 a 54	55 a 68	69 a +		
Calidad de servicio	Medio	Recuento	4	19	1	1	1	26
		% del total	2,2%	10,4%	0,5%	0,5%	0,5%	14,2%
	Alto	Recuento	44	62	20	9	6	141
		% del total	24,0%	33,9%	10,9%	4,9%	3,3%	77,0%
	Muy alto	Recuento	3	7	4	2	0	16
		% del total	1,6%	3,8%	2,2%	1,1%	0,0%	8,7%
Total	Recuento	51	88	25	12	7	183	
	% del total	27,9%	48,1%	13,7%	6,6%	3,8%	100,0%	

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Tabla

Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de calidad de servicio y el género. Ancash 2017

Nivel		Género		Total	
		Masculino	Femenino		
Calidad de servicio	Medio	Recuento	4	22	26
		% del total	2,2%	12,0%	14,2%
	Alto	Recuento	25	116	141
		% del total	13,7%	63,4%	77,0%
	Muy alto	Recuento	3	13	16
		% del total	1,6%	7,1%	8,7%
Total	Recuento	32	151	183	
	% del total	17,5%	82,5%	100,0%	

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

Tabla

Cantidad y porcentaje de usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según niveles de calidad de servicio y el grado de instrucción. Ancash 2017

Nivel		Grado de instrucción					Total	
		Sin estudios	Primaria	Secundaria	Superior técnica	Superior universitario		
Calidad de servicio	Medio	Recuento	0	1	3	12	10	26
		% del total	0,0%	0,5%	1,6%	6,6%	5,5%	14,2%
	Alto	Recuento	6	27	56	44	8	141
		% del total	3,3%	14,8%	30,6%	24,0%	4,4%	77,0%
	Muy alto	Recuento	2	3	1	7	3	16
		% del total	1,1%	1,6%	0,5%	3,8%	1,6%	8,7%
Total	Recuento	8	31	60	63	21	183	
	% del total	4,4%	16,9%	32,8%	34,4%	11,5%	100,0%	

Fuente: Datos procesados del cuestionario. Uso del SPSS vs. 22

B.- CONSENTIMIENTO INFORMADO



ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en el estudio titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acuden al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash - 2017". Conducida por el alumno de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de desarrollar su tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de Salud.

Yo Rondán Lopez Jacinta Eusebia

Identificado con DNI N° 42684220 domiciliado en Huaycho s/n
Huayllan - Pomabamba

Declaro que:

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He hablado con el alumno Jemis Frank Mejia Pumaricra.

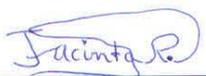
Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que mi participación es confidencial

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones

Por lo tanto doy libremente mi conformidad para participar en el estudio



Firma-Participante



Firma-Investigador

C.- BASE DE DATOS

ID	C1	C2	C3	C4	D1	C5	C6	C7	C8	C9	D2	C10	C11	C12	C13	D3	C14	C15	C16	C17	C4	C18	C19	C20	C21	C22	D5	TOT
1	2	3	4	3	12	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	83
2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	3	3	15	70
3	3	3	4	4	14	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	87
4	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	3	4	4	18	84
5	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	16	80
6	4	4	4	3	15	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	17	79
7	3	4	3	4	14	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	17	81
8	4	5	3	4	16	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	3	16	78
9	3	4	4	4	15	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	15	4	3	5	4	16	4	4	4	3	3	18	81
10	3	1	2	3	9	3	3	3	3	1	13	3	2	1	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	58
11	3	3	4	3	13	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	90
12	3	3	2	4	12	3	2	4	3	2	14	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	16	70
13	3	2	3	2	10	4	2	2	3	4	15	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	2	15	62
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	89
15	3	2	3	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	3	3	14	3	1	4	3	11	3	3	3	4	2	15	67
16	3	4	5	4	16	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	5	5	4	23	96
17	3	3	4	4	14	5	3	4	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	4	3	3	3	16	78
18	3	4	4	4	15	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	3	4	3	4	4	18	92
19	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	75
20	3	4	4	4	15	5	3	3	5	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	17	85
21	3	4	4	4	15	5	3	3	5	5	21	4	5	4	4	17	5	3	5	4	17	3	3	3	3	3	15	85
22	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	3	3	3	3	4	16	82
23	3	4	3	5	15		4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	4	4	19	83
24	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	89

25	2	4	4	4	14	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	3	4	4	18	84
26	3	4	3	4	14	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	4	3	4	4	18	83
27	3	3	3	4	13	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	4	19	88
28	3	4	4	4	15	5	3	4	5	5	22	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	3	4	3	4	4	18	90
29	4	4	4	4	16	5	3	4	4	4	20	3	5	4	3	15	4	2	5	4	15	3	4	3	4	4	18	84
30	2	3	3	3	11	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	74
31	4	4	4	4	16	5	3	4	5	5	22	3	5	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	3	3	3	17	89
32	3	3	4	3	13	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	4	3	4	4	18	80
33	3	3	4	3	13	4	3	4	5	5	21	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	5	4	4	4	21	90
34	3	4	4	3	14	5	3	4	5	4	21	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	4	4	3	18	81
35	3	4	4	4	15	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19	83
36	3	4	5	5	17	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	93
37	3	3	5	4	15	5	4	4	3	5	21	3	5	4	4	16	4	3	5	4	16	3	3	3	4	4	17	85
38	3	4	4	3	14	5	3	4	3	5	20	3	5	4	4	16	5	3	5	3	16	3	4	3	3	3	16	82
39	3	3	3	4	13	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	84
40	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	87
41	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	3	3	17	76
42	3	4	4	4	15	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	15	5	3	5	4	17	4	3	3	3	3	16	80
43	3	3	4	3	13	4	3	4	3	5	19	4	3	3	3	13	4	3	5	4	16	4	3	3	4	4	18	79
44	3	4	4	4	15	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	81
45	3	4	4	4	15	4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	14	5	4	5	4	18	4	4	3	4	3	18	83
46	3	4	5	5	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	4	4	4	4	3	19	91
47	3	4	4	4	15	5	3	4	3	4	19	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	3	18	80
48	3	2	2	3	10	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	68
49	3	4	4	4	15	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	14	5	4	5	4	18	4	4	4	3	3	18	83
50	2	4	4	3	13	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	14	4	3	5	4	16	4	4	4	3	3	18	82
51	3	3	4	4	14	3	4	3	4	4	18	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	4	4	3	4	19	78
52	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	4	3	3	4	18	80
53	3	2	2	3	10	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	74

54	4	4	5	5	18	5	3	4	5	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	4	4	4	22	95
55	4	5	5	5	19	5	4	5	4	5	23	4	1	4	4	13	5	4	4	4	17	5	5	5	4	5	24	96
56	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	3	4	19	87
57	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	86
58	3	4	4	4	15	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	5	4	2	20	84
59	3	3	4	4	14	5	3	3	4	3	18	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	73
60	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	22	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	89
61	4	4	4	3	15	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	84
62	3	3	3	4	13	2	1	4	5	5	17	3	3	5	4	15	3	3	3	4	13	4	3	3	3	4	17	75
63	3	4	4	5	16	5	3	4	4	1	17	5	3	4	5	17	3	3	4	5	15	4	5	3	4	4	20	85
64	3	2	2	3	10	3	3	3	3	1	13	2	3	3	3	11	1	3	4	3	11	3	3	3	3	3	15	60
65	4	5	4	4	17	5	5	4	5	5	24	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	24	96
66	4	5	4	5	18	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	18	4	4	3	5	16	4	4	5	4	5	22	98
67	4	4	5	4	17	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	5	4	4	4	20	83
68	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	3	17	76
69	4	5	4	4	17	5	3	4	5	4	21	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	5	4	4	22	97
70	3	3	4	4	14	4	4	3	3	1	15	4	3	5	2	14	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	23	83
71	3	3	4	4	14	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	5	5	22	89
72	4	4	4	3	15	4	4	3	5	4	20	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	5	4	4	4	5	22	89
73	3	2	3	4	12	4	3	2	3	3	15	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	2	3	2	3	4	14	68
74	4	3	4	4	15	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	4	4	3	20	84
75	3	5	4	4	16	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	12	3	2	4	2	11	2	5	5	4	3	19	83
76	3	3	5	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	98
77	3	4	4	4	15	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	4	4	5	5	4	22	83
78	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	3	4	3	18	79
79	3	4	4	4	15	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	84
80	3	4	4	4	15	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	3	18	79
81	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	24	4	5	3	4	16	4	4	3	5	16	3	4	3	2	3	15	90
82	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	5	3	4	4	16	5	4	4	3	16	4	4	4	4	3	19	89

83	3	3	4	4	14	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	83
84	3	4	4	4	15	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	84
85	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	17	85
86	3	4	4	3	14	4	3	3	3	5	18	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	4	17	78
87	3	4	5	4	16	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	3	3	18	91
88	3	4	4	4	15	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	76
89	3	4	4	3	14	5	3	3	4	4	19	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	4	18	79
90	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	3	4	18	83
91	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	73
92	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	88
93	3	3	4	4	14	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	89
94	3	3	3	3	12	4	3	3	3	4	17	3	5	4	3	15	5	3	5	4	17	3	3	4	3	3	16	77
95	3	3	4	3	13	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	4	17	77
96	3	4	4	4	15	5	3	3	4	5	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	85
97	3	4	4	3	14	4	3	4	4	4	19	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	82
98	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	17	4	4	5	3	16	4	4	4	4	3	19	89
99	3	4	4	4	15	5	3	4	3	4	19	4	5	4	4	17	5	3	5	4	17	4	4	4	3	3	18	86
100	3	4	4	3	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	82
101	3	3	4	3	13	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	70
102	3	3	3	3	12	4	3	4	3	4	18	3	5	4	3	15	3	3	5	4	15	3	4	4	3	3	17	77
103	3	4	4	4	15	5	3	3	3	4	18	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	3	18	79
104	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17	77
105	3	4	4	4	15	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	18	81
106	4	4	4	4	16	5	3	4	5	5	22	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	93
107	3	3	4	3	13	5	3	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	3	4	4	3	18	83
108	4	4	4	3	15	4	3	4	4	5	20	3	5	4	3	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	18	83
109	3	4	4	3	14	5	3	3	4	4	19	3	5	3	3	14	4	3	5	4	16	3	3	3	3	3	15	78
110	4	4	4	4	16	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	86
111	3	3	3	3	12	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	3	16	78

112	4	4	3	4	15	5	4	4	3	5	21	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17	83
113	3	3	4	3	13	4	3	4	3	5	19	4	5	3	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	3	4	18	79
114	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	3	3	3	17	69
115	3	3	4	5	15	5	3	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	5	3	16	4	4	4	4	3	19	85
116	3	3	4	4	14	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	3	18	81
117	4	3	4	4	15	4	3	3	4	5	19	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16	3	3	3	3	3	15	81
118	3	3	4	3	13	4	3	3	4	5	19	4	5	4	3	16	5	3	5	4	17	4	4	3	3	3	17	82
119	4	4	4	4	16	5	3	4	5	5	22	4	5	3	3	15	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	91
120	3	3	3	3	12	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	4	4	4	3	19	77
121	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	83
122	3	3	4	4	14	4	3	3	3	5	18	4	4	4	3	15	4	3	5	4	16	3	4	4	3	3	17	80
123	4	3	4	4	15	4	3	3	4	5	19	3	5	4	4	16	5	2	5	4	16	4	3	4	3	3	17	83
124	3	3	4	4	14	4	3	3	4	5	19	4	4	4	3	15	4	2	5	4	15	3	4	3	4	3	17	80
125	3	3	4	4	14	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	18	5	3	5	5	18	4	4	4	3	3	18	91
126	4	4	4	3	15	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	79
127	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	3	4	18	81
128	3	3	4	4	14	4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	3	18	78
129	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	15	4	3	5	3	15	3	4	3	3	3	16	80
130	3	3	4	4	14	5	3	3	4	5	20	4	4	3	4	15	4	3	5	4	16	4	4	4	4	4	20	85
131	4	4	5	5	18	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	4	5	4	4	4	21	96
132	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	81
133	3	2	3	3	11	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	3	16	70
134	4	4	4	4	16	4	3	2	2	4	15	4	4	3	3	14	4	3	5	4	16	4	4	4	3	3	18	79
135	3	4	5	4	16	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	5	3	4	4	4	20	93
136	3	4	4	4	15	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	4	18	78
137	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	82
138	3	4	4	3	14	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	81
139	3	4	4	4	15	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	14	4	3	5	3	15	3	4	3	4	4	18	81
140	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	2	4	3	2	3	14	68

141	3	2	3	2	10	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	63	
142	3	2	3	3	11	2	3	3	2	2	12	3	4	4	3	14	3	3	5	4	15	3	2	3	3	14	66	
143	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	60
144	3	1	3	3	10	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	18	68
145	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	3	3	3	4	17	72
146	3	3	4	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17	76
147	3	4	5	5	17	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	4	4	21	98
148	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	3	4	3	18	79
149	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	3	4	19	80
150	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	3	4	3	18	79
151	3	3	4	4	14	5	4	3	4	4	20	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	4	4	3	3	17	80
152	3	3	4	3	13	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	80
153	3	2	4	3	12	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	3	3	3	17	76
154	3	4	4	4	15	5	3	3	4	5	20	4	4	4	3	15	4	3	5	3	15	3	4	3	3	4	17	82
155	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	14	4	4	5	4	17	5	4	4	2	3	18	83
156	4	4	4	5	17	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	3	4	3	4	17	80
157	3	3	3	4	13	3	3	4	5	3	18	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	4	4	4	4	3	19	70
158	3	4	3	5	15	5	3	1	1	1	11	3	2	3	2	10	3	2	5	4	14	3	3	3	3	4	16	66
159	3	4	3	4	14	3	2	3	4	3	15	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	5	4	4	4	20	75
160	4	4	3	4	15	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	3	4	3	4	3	17	79
161	3	4	4	3	14	5	3	5	5	5	23	4	4	3	3	14	4	3	5	4	16	3	4	3	3	3	16	83
162	1	3	5	4	13	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	18	4	3	5	4	16	4	5	4	4	4	21	91
163	4	4	4	3	15	4	2	3	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	80
164	3	3	4	4	14		3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	5	3	15	3	4	3	4	4	18	77
165	2	2	2	3	9	3	4	3	2	2	14	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	18	69
166	3	4	5	4	16	5	4	3	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	20	87
167	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	2	3	3	3	14	67
168	3	4	4	3	14	5	3	3	4	5	20	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	3	3	18	88
169	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	86

170	3	3	5	5	16	5	5	5	5	4	24	5	5	4	3	17	5	5	5	5	20	4	5	4	4	4	21	98
171	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	5	3	5	4	17	4	4	4	3	4	19	86
172	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	3	5	3	15	4	4	4	3	3	18	84
173	3	4	4	4	15	4	3	4	3	5	19	4	5	3	4	16	5	3	5	4	17	5	4	5	3	3	20	87
174	5	5	5	4	19	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	22	100
175	3	4	5	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17	82
176	3	3	3	4	13	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	14	4	4	5	4	17	4	4	4	3	4	19	81
177	3	4	4	3	14	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	86
178	4	3	4	4	15	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17	4	4	4	3	3	18	83
179	3	4	4	5	16	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17	4	4	4	4	3	19	88
180	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	85
181	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	3	16	68
182	4	3	4	4	15	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	4	5	3	21	87
183	3	3	4	3	13	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	79

BASE DE DATOS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

ID	C23	C24	C25	SUM1	C26	C27	C28	SUM2	C29	C30	C31	C32	SUM3	SUM T
1	4	4	3	11	4	4	4	12	4	2	3	4	13	36
2	4	3	4	11	4	4	4	12	4	2	4	4	14	37
3	5	4	3	12	3	3	4	10	4	4	5	4	17	39
4	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	5	5	17	36
5	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	3	12	34
6	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	4	4	14	35
7	4	4	3	11	3	4	3	10	3	2	4	4	13	34
8	4	3	4	11	3	4	4	11	4	2	4	4	14	36
9	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	4	4	14	37
10	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12	29
11	4	4	3	11	4	4	4	12	4	2	4	4	14	37
12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	1	3	4	11	30
13	4	2	3	9	2	4	3	9	3	1	3	3	10	28
14	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16	41
15	3	3	4	10	2	3	2	7	3	1	4	3	11	28
16	5	5	4	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15	41
17	3	3	3	9	2	3	4	9	3	3	4	4	14	32
18	5	4	4	13	3	4	4	11	4	3	4	4	15	39
19	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	4	4	15	35
20	5	4	4	13	3	4	5	12	5	3	5	5	18	43
21	5	4	5	14	3	4	4	11	4	2	4	4	14	39
22	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4	4	16	43
23	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4	4	16	43
24	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	4	16	42
25	5	4	3	12	4	5	5	14	4	4	4	4	16	42
26	4	5	4	13	3	5	5	13	5	4	4	4	17	43
27	3	3	4	10	4	3	3	10	5	4	5	5	19	39
28	5	4	5	14	1	4	5	10	5	3	5	5	18	42
29	4	4	4	12	3	4	5	12	4	3	4	4	15	39
30	4	4	4	12	2	3	4	9	5	2	5	5	17	38
31	5	4	4	13	3	4	5	12	5	2	5	5	17	42
32	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	4	4	14	38
33	5	4	5	14	3	4	4	11	4	2	4	4	14	39
34	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	5	5	17	40
35	4	3	4	11	3	4	4	11	4	2	4	4	14	36
36	5	4	4	13	3	4	5	12	5	3	5	5	18	43
37	4	3	3	10	3	3	4	10	5	1	4	5	15	35
38	4	3	3	10	3	4	4	11	4	2	4	4	14	35
39	4	4	4	12	3	4	4	11	5	2	4	4	15	38
40	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	4	15	39
41	4	3	3	10	3	4	4	11	4	2	4	4	14	35

42	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	4	15	38
43	4	4	3	11	3	4	4	11	4	2	4	4	14	36
44	4	3	3	10	3	4	4	11	3	2	4	4	13	34
45	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	4	15	38
46	5	4	4	13	4	4	4	12	3	2	4	5	14	39
47	4	4	4	12	4	5	4	13	5	2	5	5	17	42
48	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	3	11	29
49	5	4	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	15	40
50	5	4	3	12	3	4	5	12	4	3	4	4	15	39
51	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	4	4	15	37
52	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	4	15	38
53	4	4	3	11	3	4	3	10	3	3	3	4	13	34
54	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	5	5	18	46
55	5	4	4	13	3	3	5	11	4	4	4	5	17	41
56	4	4	4	12	5	4	4	13	4	3	4	5	16	41
57	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	4	15	39
58	4	4	4	12	3	4	5	12	4	3	4	4	15	39
59	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	30
60	4	4	4	12	4	4	5	13	5	3	4	5	17	42
61	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	4	15	38
62	4	4	5	13	4	3	3	10	4	3	4	5	16	39
63	4	3	3	10	4	4	4	12	4	1	4	4	13	35
64	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	5	15	30
65	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	5	18	43
66	4	3	4	11	5	4	4	13	5	4	3	5	17	41
67	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	3	12	34
68	3	4	3	10	4	3	4	11	4	3	3	3	13	34
69	5	3	5	13	4	3	3	10	4	3	4	5	16	39
70	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	4	5	18	43
71	5	4	4	13	3	4	4	11	4	2	4	5	15	39
72	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	5	16	39
73	4	4	3	11	2	4	4	10	3	3	4	4	14	35
74	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3	3	4	13	35
75	3	3	3	9	5	5	5	15	4	4	4	4	16	40
76	5	5	4	14	4	5	4	13	4	3	4	4	15	42
77	4	4	3	11	3	4	5	12	4	3	4	4	15	38
78	3	3	5	11	4	5	4	13	4	3	4	4	15	39
79	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	4	15	39
80	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	4	4	14	36
81	3	4	4	11	4	4	4	12	3	2	4	3	12	35
82	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	4	4	15	36
83	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	4	3	13	35
84	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	4	14	38
85	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	4	15	38

86	4	3	4	11	3	4	4	11	4	2	4	5	15	37
87	4	4	4	12	4	3	4	11	3	2	4	4	13	36
88	4	3	4	11	3	3	3	9	3	2	4	4	13	33
89	4	4	4	12	2	4	4	10	4	3	3	3	13	35
90	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	3	13	37
91	3	4	4	11	3	4	4	11	4	2	4	5	15	37
92	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
93	5	4	4	13	4	4	4	12	5	2	5	5	17	42
94	4	3	4	11	3	3	4	10	4	2	4	5	15	36
95	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	5	5	17	41
96	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	3	3	12	35
97	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	4	4	14	37
98	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	4	4	14	37
99	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	3	3	12	35
100	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	4	15	39
101	3	4	4	11	3	3	4	10	3	2	3	4	12	33
102	4	4	4	12	2	3	4	9	4	2	4	5	15	36
103	4	4	4	12	3	3	4	10	4	2	3	3	12	34
104	4	3	3	10	3	4	4	11	4	2	4	4	14	35
105	4	4	4	12	3	4	4	11	4	1	4	4	13	36
106	4	3	4	11	3	3	4	10	4	2	3	3	12	40
107	4	3	4	11	4	4	4	12	4	2	5	5	16	39
108	4	4	4	12	2	3	4	9	4	2	5	5	16	37
109	4	3	3	10	3	4	4	11	4	2	4	4	14	35
110	3	3	3	9	3	3	4	10	4	2	3	3	12	37
111	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	4	4	14	37
112	4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	4	5	16	39
113	4	3	4	11	3	4	4	11	4	2	4	4	14	36
114	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	3	11	29
115	4	3	4	11	3	3	4	10	4	2	3	4	13	34
116	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	4	3	13	36
117	4	3	3	10	4	3	4	11	4	1	3	4	12	33
118	4	4	4	12	4	4	4	12	4	1	4	4	13	37
119	4	4	4	12	4	3	4	11	4	2	4	4	14	37
120	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	4	4	14	38
121	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16	39
122	4	3	3	10	4	3	4	11	4	2	3	3	12	33
123	4	3	4	11	3	4	4	11	4	1	5	5	15	37
124	4	3	4	11	3	3	4	10	4	2	4	4	14	35
125	4	4	3	11	3	4	4	11	3	2	4	4	13	35
126	4	3	3	10	4	4	4	12	4	2	4	4	14	36
127	4	3	4	11	4	3	4	11	4	2	3	4	13	35
128	3	3	4	10	4	3	4	11	4	3	4	4	15	36
129	4	3	4	11	3	4	4	11	4	2	3	3	12	34

130	5	4	4	13	3	4	5	12	4	2	5	5	16	41
131	4	5	4	13	3	4	5	12	4	3	4	4	15	40
132	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	4	4	15	38
133	4	3	3	10	3	4	4	11	3	1	3	3	10	31
134	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	4	5	15	39
135	4	3	4	11	2	4	4	10	4	2	3	4	13	41
136	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16	39
137	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
138	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	4	15	38
139	5	4	4	13	3	4	4	11	3	2	5	5	15	39
140	4	4	4	12	2	3	3	8	3	2	2	4	11	31
141	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	4	3	12	30
142	2	3	4	9	2	3	3	8	2	2	2	2	8	25
143	3	3	2	8	3	3	3	9	3	1	2	3	9	26
144	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	3	11	29
145	4	4	3	11	3	4	3	10	3	3	3	3	12	33
146	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	4	15	38
147	5	5	4	14	3	5	5	13	4	4	5	5	18	45
148	4	3	3	10	3	3	3	9	3	2	3	4	12	31
149	4	3	3	10	3	3	3	9	3	2	3	4	12	31
150	4	3	3	10	3	3	3	9	3	2	3	4	12	31
151	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	3	13	34
152	4	4	3	11	4	4	3	11	4	2	4	3	13	35
153	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	4	15	38
154	5	3	3	11	3	4	4	11	5	2	4	4	15	37
155	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
156	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	4	15	39
157	4	4	3	11	2	3	3	8	3	1	3	4	11	30
158	5	3	3	11	3	4	4	11	4	1	4	4	13	35
159	4	3	3	10	4	4	4	12	4	2	3	4	13	35
160	5	3	4	12	3	4	3	10	4	3	4	4	15	37
161	4	4	4	12	3	5	5	13	4	1	4	4	13	38
162	4	5	4	13	4	4	4	12	5	1	5	5	16	41
163	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	4	4	14	37
164	4	4	4	12	4	4	4	12	3	2	4	4	13	37
165	4	4	3	11	3	2	2	7	3	1	2	2	8	26
166	5	5	4	14	2	4	5	11	4	3	4	4	15	40
167	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12	29
168	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	3	3	12	35
169	4	4	4	12	3	4	3	10	4	2	3	4	13	35
170	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	4	4	14	37
171	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	5	5	16	40
172	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	4	15	39
173	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	5	5	17	41

174	5	4	4	13	4	5	5	14	4	3	5	5	17	44
175	4	4	3	11	3	4	3	10	3	3	4	4	14	35
176	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
177	4	4	4	12	4	4	4	12	4	1	5	5	15	39
178	4	4	3	11	3	4	4	11	3	2	5	5	15	37
179	5	4	3	12	3	4	4	11	4	2	5	5	16	39
180	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
181	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	3	11	29
182	5	4	4	13	4	5	5	14	4	3	5	5	17	44
183	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	4	4	14	38

A. Base de datos del procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba. Ancash 2017

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Númerico	8	0	Usuario	Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
2	C1	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
3	C2	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
4	C3	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
5	C4	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
6	Sum_D1	Númerico	8	0	Tangibles	Ninguna	Ninguna	3	Centrado	Escala	Entrada
7	Nivel_D1	Cadena	8	0		Ninguna	Ninguna	1	Izquierda	Nominal	Entrada
8	C5	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
9	C6	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
10	C7	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
11	C8	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
12	C9	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
13	Sum_D2	Númerico	8	0	Fiabilidad	Ninguna	Ninguna	3	Centrado	Escala	Entrada
14	Nivel_D2	Cadena	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Izquierda	Nominal	Entrada
15	C10	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
16	C11	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
17	C12	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
18	C13	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
19	Sum_D3	Númerico	8	0	Capacidad de r...	Ninguna	Ninguna	3	Centrado	Escala	Entrada
20	Nivel_D3	Cadena	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Izquierda	Nominal	Entrada
21	C14	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
22	C15	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
23	C16	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
24	C17	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada

Base de datos_Pumaricra.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 43 de 43 variables

	ID	C1	C2	C3	C4	Sum_1	C5	C6	C7	C8	C9	Sum_2	C10	C11	C12	C13	Sum_3	C14	C15	C16	C17	Sum_4	C18	C19	C20	C21	C22	Sum_5	CALI DAD	S1	S2	S3	Sum_d1	S4	S5	S6	Sum_d2	S7	S8	S9
1	1	2	3	4	3	12	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	83	4	4	3	11	4	4	4	12	4	2	4
2	2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	3	3	15	70	4	3	4	11	4	4	4	12	4	2	4
3	3	3	3	4	4	14	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	87	5	4	3	12	3	3	4	10	4	4	4
4	4	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	3	4	4	18	84	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	4
5	5	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	16	80	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3
6	6	4	4	4	3	15	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	17	79	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	4
7	7	3	4	3	4	14	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	17	81	4	4	3	11	3	4	3	10	3	2	4
8	8	4	5	3	4	16	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	3	16	78	4	3	4	11	3	4	4	11	4	2	4
9	9	3	4	4	4	15	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	15	4	3	5	4	16	4	4	4	3	3	18	81	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	4
10	10	3	1	2	3	9	3	3	3	3	1	13	3	2	1	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	58	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3
11	11	3	3	4	3	13	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	90	4	4	3	11	4	4	4	12	4	2	4
12	12	3	3	2	4	12	3	2	4	3	2	14	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	16	70	3	3	3	9	3	3	4	10	3	1	3
13	13	3	2	3	2	10	4	2	2	3	4	15	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	2	15	62	4	2	3	9	2	4	3	9	3	1	3
14	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	89	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4
15	15	3	2	3	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	3	3	14	3	1	4	3	11	3	3	3	4	2	15	67	3	3	4	10	2	3	2	7	3	1	4
16	16	3	4	5	4	16	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	5	5	4	23	96	5	5	4	14	4	4	4	12	4	3	4
17	17	3	3	4	4	14	5	3	4	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	4	3	3	3	16	78	3	3	3	9	2	3	4	9	3	3	4
18	18	3	4	4	4	15	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	3	4	3	4	4	18	92	5	4	4	13	3	4	4	11	4	3	4
19	19	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	75	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	4
20	20	3	4	4	4	15	5	3	3	5	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	17	85	5	4	4	13	3	4	5	12	5	3	4
21	21	3	4	4	4	15	5	3	3	5	5	21	4	5	4	4	17	5	3	5	4	17	3	3	3	3	3	15	85	5	4	5	14	3	4	4	11	4	2	4
22	22	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	3	3	3	3	4	16	82	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4
23	23	3	4	3	5	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	4	4	19	83	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4
24	24	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	89	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 04:54 p.m. 16/09/2017