



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del
servicio de laboratorio clínico de un centro de salud
Lambayeque.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Chuquiruna Maluquis, Rober (ORCID: 0000-0002-3886-2269)

ASESOR:

Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por apoyarme siempre, su bendición a diario me protege y me lleva por el camino del bien.

A mis hermanos Elita, Marita, Medaly, Yoel, Elver y Yair que más que hermanos son mis verdaderos amigos.

A mi sobrino Dylan Stephano porque es mi motor y motivo para salir adelante.

Agradecimiento

A Dios por haberme dado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A la Universidad Cesar Vallejo, porque me está formando para un futuro como maestro en gestión de los servicios de salud.

De igual manera mis formadores en especial al Magister responsable del módulo de metodología de investigación, pues él fue quien nos guio para realizar este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2.Variable, operacionalización.....	14
3.3.Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5.Procedimientos	17
3.6.Método de análisis de datos	18
3.7.Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla. 1	17
<i>Lista de expertos validadores de las encuestas aplicadas.</i>	17
Tabla 2.	19
<i>Prueba de normalidad.</i>	19
Tabla 3	20
<i>Grado de correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque.</i>	20
Tabla 4	21
<i>Correlación entre dimensión fiabilidad con la variable satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.</i>	21
Tabla 5	22
<i>Correlación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.</i>	22
Tabla 6	23
<i>Correlación de la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque.</i>	23
Tabla 8:	25
<i>Correlación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.</i>	25
Tabla 9	79
<i>Nivel de calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque, según sus dimensiones.</i>	79
Tabla 10.	80
<i>Nivel de satisfacción en los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.</i>	80

Resumen

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción, a través de un estudio descriptivo básico de diseño no experimental de corte transversal correlacional, en 169 usuarios externos del servicio de laboratorio de un centro de salud de Lambayeque. La técnica que se desarrolló fue la encuesta y el cuestionario. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS versión 25. Los resultados muestran que el 25,5% de los usuarios recibieron una atención de nivel alto, el 40,8% nivel regular y 33,7% nivel bajo. Mientras que el 18% de los usuarios están satisfechos, 47,3% medio satisfechos y 34,4 insatisfechos. Los resultados correlacionales muestran que existe relación significativa manteniendo una correlación positiva alta entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque ($Rho=0,705$ y $p=0,00$), asimismo se encontró que las dimensiones de calidad de atención como son aspectos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios. Siendo la dimensión empatía con mayor valor de correlación ($Rho= 0,562$ y $p=0,000$)

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, usuario externo.

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between quality of care and satisfaction, through a basic descriptive study of a non-experimental design with a correlational cross-section, in 169 external users of the laboratory service of a health center in Lambayeque. The technique that was developed was the survey and the questionnaire. SPSS version 25 software was used for data processing. The results show that 25.5% of users received high level care, 40.8% regular level and 33.7% low level. While 18% of users are satisfied, 47.3% are satisfied and 34.4% are dissatisfied. The correlational results show that there is a significant relationship, maintaining a high positive correlation between the quality of care and satisfaction of external users of the clinical laboratory service of a Lambayeque health center ($Rho=0.705$ and $p=0.00$). that the dimensions of quality of care such as tangible aspects, responsiveness, empathy, security, reliability are significantly related to user satisfaction. Being the empathy dimension with the highest correlation value ($Rho= 0.562$ and $p=0.000$).

Keywords: Service quality, satisfaction, external user.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el reto de toda institución de salud es promover la atención mediante la elaboración, ejecución y control de proyectos de mejora para garantizar servicios de salud con óptima calidad, con la finalidad de lograr una plena satisfacción de la persona, familia y comunidad. (Paredes, 2020)

La Organización Mundial de Salud (OMS, 2020) atribuye que 6 a 8 millones de fallecimientos a nivel mundial se debe a la atención deficiente en los servicios médicos en países de bajos recursos, representando un 15% de las muertes en esos países. El 60% de las muertes se debe a la atención de mala calidad, las defunciones restantes son consecuencia del mal acceso al sistema de salud.

(Instituto del sector de encuestas de opinión pública (IPSOS), 2020) hace referencia en su estudio, que el 53 % de las instituciones prestadoras de salud, proporcionan una atención con criterios de calidad, dirigidos a la comunidad local, mientras que una actual encuesta realizado en Singapur donde describen a la satisfacción con un 79 %, en una escala de bueno o muy bueno, indica que los beneficiarios se sienten complacidos con la asistencia ofrecida, Suiza y Australia reflejan un 78 %.

Una encuesta realizada en Perú en el año 2016, para conocer el índice de usuarios externos satisfechos. Cajamarca presenta mayor índice de satisfacción con 83.8%, Huancavelica presenta 48.68% siendo el departamento con menor índice, según informe final de la institución encargada de las estadísticas e informática del país. (INEI, 2016) citado por (Callupe, 2021). También menciona que el Ministerio de salud, (2016) incorporó un sistema calidad (SGC) para apoyar a consolidar los procesos de calidad en las entidades de salud del 1^{er}, 2^{do} y 3^{er} nivel de atención. Su motivo fue implantar las normas, principios, métodos y procesos para la realización de proyectos de gestión de calidad en salud, dirigido a obtener éxito para el perfeccionamiento de la atención en los servicios médicos.

En el centro médico en muchas oportunidades se programa un médico de turno por 12 horas al igual que los recursos humanos en el servicio de laboratorio, esto genera negligencias en el manejo de pacientes ambulatorios. además, la falta de reactivos, equipos y materiales en el servicio de laboratorio para realizar análisis clínicos de mucha importancia para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades esto genera insatisfacción en los usuarios de este centro médico. La experiencia

de trabajar en el área de laboratorio y al escuchar las quejas frecuentemente de los usuarios de diferentes localidades por múltiples razones, incluyendo retrasos en la entrega de resultados de análisis, citas al día siguiente para realizar las pruebas ordenadas por el médico, el ambiente de trabajo deficiente y el mal clima laboral ha despertado el interés en esta investigación.

En base al problema, surgió la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque? Se optó por los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación de empatía y la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque?; ¿Cuál es la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque?; ¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque?; ¿Cuál es la relación de la fiabilidad con la satisfacción de usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque?; ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque?

La investigación desarrollada buscó, a través del uso de teorías y los conocimientos superficiales de calidad de atención, se encontró explicaciones a situaciones de insatisfacción en los usuarios. En la práctica en relación a los fines de estudio, su resultado permitió dar solución a problemas como: baja calidad de atención por parte del personal profesional, infraestructura inadecua, que inciden en los resultados del centro de salud de Lambayeque. Metodológicamente para alcanzar los objetivos estudiados, se utilizó cuestionarios validados por expertos con el fin de obtener resultados confiables, que serán utilizados para investigaciones posteriores.

Como objetivo general se planteó: determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque. Como objetivos específicos se consideraron: determinar la relación de la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque; determinar la relación de la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario

externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque; determinar la relación de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque; determinar la relación de la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque; determinar la relación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

Como hipótesis general se formuló H_i : Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque y la hipótesis nula H_o : No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

Como hipótesis específicas se formularon: H_1 La fiabilidad se relaciona con satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque; H_2 : La capacidad de repuesta se asocia con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque; H_3 : La seguridad se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque; H_4 : la empatia se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque y H_5 : aspectos tangibles se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO.

En Ecuador Villacrés (2020) en su pesquisa evaluó la calidad de atención y satisfacción mediante un estudio básico, descriptivo de corte transversal correlacional en 286 usuarios externos del servicio de laboratorio en una clínica privada. Empleó la herramienta Servqual con la meta de evaluar las variables mencionadas. Los resultados obtenidos después de la recolección de los datos, señaló un promedio de satisfacción de 93,2%, los datos fueron experimentados a través de la utilización del coeficiente de Cronbach, señalando una alta fiabilidad.

Espinoza (2020) en su pesquisa planteó conocer la relación del nivel de calidad de atención y satisfacción, mediante un estudio básico, descriptivo correlacional en una muestra de 101 usuarios del servicio de laboratorio clínico del Hospital II, Babahoyo, Ecuador. El valor de correlación es de 0,624 con una significancia de 0,000. Concluyó que existe relación significativa manteniendo una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas.

En el ámbito nacional, Huyhua (2021) tuvo como propósito estimar la calidad de atención y la satisfacción mediante una pesquisa aplicada, cuantitativa, correlacional, transversal en 220 pacientes del Laboratorio de análisis clínico de una clínica Limeña, 2020. obtuvo que el 69.1% de usuarios respondieron que la atención es de nivel alto, la dimensión que más sobresalió fue calidad humana con 71,8%; además el nivel de satisfacción está representado por 73,6%, también obtiene que empatía (73,2%) y seguridad (73,1%) son las dimensiones con mayor representación dentro de esta investigación. Concluyó que existe relación significativa con una correlación directa alta, ($Rho = 0,767$ y $p = 0,000$).

Valle (2019) investigó la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios a través de una investigación descriptiva, diseño no experimental de corte transversal correlacional en 149 usuarios del centro médico Paijàn. Los resultados encontrados: Nivel medio un 57,7% en la calidad de atención y poco satisfechos con 67,1% para el nivel de satisfacción. Concluyó que las variables de estudio se relacionan significativamente a nivel general y con parámetros como confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta o responsabilidad, y utilidad, el resultado de p-valor es < 0.05 .

Vargas (2022) en su pesquisa se planteó determinar la calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario externo mediante una pesquisa

descriptiva, transversal en 70 pacientes ambulatorios que asistieron a la Clínica de la Policía de Cajamarca en el año 2022. Como resultado obtuvo que todos los encuestados respondieron que la atención es de alto nivel, el 70% se encuentran satisfechos, el 28,6% poco satisfechos. Para contrastar la relación entre las variables empleó la prueba no paramétrica de Pearson, la cual obtuvo como resultado $Rho= 0,427$ y $p=0,000$. Finalmente concluyó que las variables se relacionan de manera significativa manteniendo una correlación positiva media.

Machaca (2021) planteó estudiar la relación del nivel calidad de atención con la satisfacción mediante una indagación básica, cuantitativo, transversal y correlacional en una población de 205 pacientes del área de laboratorio del policlínico policial Tacna, en el ámbito de la pandemia que generó el coronavirus. Los estudios muestran una satisfacción de 68.8%, la dimensión empatía con un 25,9%, según los resultados demuestra que el 12,7% de los evaluados se sienten insatisfechos con los aspectos tangibles. Demostró que existe relación significativa manteniendo una correlación directa alta entre las variables estudiadas con valor de coeficiente = 0,519 y valor de significancia 0,000.

Carbajal (2020) en su pesquisa determinó la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes mediante un estudio con enfoque sistemático, no empírico correlacional en una población de 84 pacientes COVID de un hospital de Limeño en el año 2020. Demostró que existe relación significativa con valor de significancia de 0,00 y que mantienen una correlación directa moderada con valor de $\rho =0,519$ entre las variables.

Guillermo (2020) en su indagación delimitó la relación de calidad de atención y satisfacción, mediante un estudio básico con diseño no empírico, correlacional, en 92 pacientes que se atendieron por emergencia del hospital las Mercedes en Chiclayo Lambayeque. Como resultado obtuvo que ($Rho= 0.512$), y valor de $p=0.000$. y para la satisfacción fueron 69.6% para el nivel regular, 18,4% para el nivel malo y 12% para el nivel bueno. Finalmente concluyó que existe relación significativa manteniendo una correlación directa moderada entre las variables estudiadas.

Callupe (2021) en su indagación determinó la calidad de atención y la relación con la satisfacción mediante una indagación básica, descriptivo, de corte transversal correlacional, en 95 usuarios del laboratorio clínico en una clínica de Junín. Obtuvo los siguientes resultados el 94% para nivel de atención bueno, 85%

se encuentran satisfechos; en la interferencia de variables se encontró una $\rho=0,412$ y $p=0,000$, significa que existe una relación significativa manteniendo una correlación directa media, la dimensión del máximo valor de correlación fue empatía ($\rho=0,514$ y $p=0,000$)

Geronimo (2021) en su investigación determinó la asociación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mediante un estudio descriptivo, no empírico, de diseño transversal en 152 pacientes del servicio del laboratorio GhemoLab en Huancayo en el año 2021. Obtuvo como resultado para la calidad de atención es 96% muy buena, 2 % bueno, 1,3% regular y 0,7% mala y para la satisfacción de los usuarios el 66.0 % está muy satisfecho, el 32,9% está satisfecho y el 0,7% no está satisfecho. Los resultados muestran un valor de $\rho = 0.634$ y $p = 0.000$, Concluyó que existe relación significativa manteniendo una correlación directa moderada entre las variables estudiadas.

Para el marco teórico se indago una serie de teorías relacionadas con la calidad de atención.

Montes (2021) con el pasar del tiempo varios investigadores desarrollaron una teoría con diferentes modelos, así como: Joseph Juran en 1980 presentó un diagrama de calidad más conocido como la trilogía de Juran; el Dr. Felgenbaum en 1957, planteo la calidad total; Cristhian Cronroos en 1984 desarrolló el modelo de calidad percibida en salud; en 1988 Parasuraman desarrolló el modelo SERVQUAL.

Para Juran, su teoría consta básicamente en tres elementos: primero la proyección de calidad, segundo vigilancia y último es la mejora continua. La combinación de estos tres factores traerá como resultado calidad en una organización. (Montes, 2021).

El Dr. Felgenbaum conceptualizó que el control de calidad total es un sistema con mucha certeza para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, sostenibilidad y un cambio constante de calidad con la finalidad de generar bienes y servicios que sean compatibles con la satisfacción de los usuarios. (Fabián et al., 2022).

Cronroos en 1984 describió un modelo de calidad en base a tres elementos: La calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa, estas características representan como la empresa es percibida por el usuario mediante el servicio prestado. (Montes, 2021).

Cruz et al. (2017) mencionaron que los principios primordiales para una calidad total son: Enfocarse en el usuario, influir en los demás, intervención de las personas y mejora continua.

En 1980, Avedis Donabedian planteó un concepto de calidad asistencial que tiene mucha relevancia en la actualidad. Calidad asistencial en salud es aquella que se considera que proporcionar al usuario la máxima y más plena felicidad tras evaluar el equilibrio entre los beneficios. (Ferreira et al., 2021)

La Internacional Organization for Standartization 9000 (ISO 9000, 2006) la calidad es la característica inherente de un servicio o producto que complace las necesidades de los usuarios. La calidad de los servicios y productos de una institución depende de la inteligencia para llegar a cumplir las necesidades de los usuarios, así como el efecto esperado y no deseado de la organización en las partes claves de interés.

ISO 9001 (2015) menciona que los elementos típicos de un sistema de gestión de calidad están conformados por el liderazgo, recursos, contexto, riesgos, procesos y mejora continua. También menciona que estas normas internacionales se basan en el (PHVA) que viene a ser una metodología al mismo tiempo una herramienta de trabajo, que significa plantear, hacer, verificar y actuar.

ISO 9001 (2015) menciona que los beneficios de un sistema de gestión de calidad son: promueve la participación de los colaboradores, permite mejorar la imagen y credibilidad, maximiza la satisfacción de los usuarios, fomenta una cultura basado en la mejora continua, ayuda a lograr una incorporación de procesos más satisfactoria y otorga más evidencias a las organizaciones para la toma de decisiones.

La calidad del servicio es la base adecuada sobre la cual la prestación de atención médica desea completar las necesidades o deseos de los pacientes (usuarios). La razón clave por la cual la calidad del servicio es la base es porque ofrece resultados que los pacientes (usuarios) valoran. (Ampah & Rabi, 2019)

Atención de calidad es cuando los servicios de la salud para las personas y familia que tienen una mayor probabilidad de lograr los resultados de salud anhelados y se basan en conocimientos, evidencias y es primordial para lograr una cobertura general en la salud. Este concepto de calidad de atención engloba la promoción, la prevención, el tratamiento, rehabilitación y la recuperación, trae

consigo que la atención tenga la facultad de medirse, mejorar continuamente otorgando una atención en óptimas condiciones basada en evidencias que tenga en cuenta las necesidades y preferencias individuales de los usuarios externos del servicio. (OMS, 2020)

La calidad no existe, si no se habla de procesos, resultados, efectividad y mejora continua simplemente sin ello no estamos hablando de calidad. Los objetivos de la calidad sanitaria son: seguridad, oportuna, equitativa, efectiva, eficiente y centrada en el paciente. (Ding et al., 2021)

Para lograr calidad en las entidades prestadoras de salud es necesario gestionar todas y cada una de las dimensiones de calidad, debe ser juzgada por profesionales competentes e imparciales bajo principios de auditoría, interacción en un plan de administración de calidad, desarrollo y toma de conciencia de los profesionales de salud y diseñar definiciones de flujos efectivos de atención. (Vogus et al., 2021)

Malagón et al. (2017) mencionaron que en una institución o entidad la cartera de servicios en salud se tiene que considerar los siguientes parámetros de calidad según: Eficacia en los procedimientos, Atención inmediata, atención con cortesía, amabilidad, respeto y agilidad para identificar y dar solución a los problemas.

El aseguramiento de la garantía de calidad en una empresa médica es el total de mecanismos o actos que a través de ellos se logra una máxima eficacia de todos los procedimientos buscando la mayor satisfacción del usuario externo o cliente, garantizando su plena satisfacción. (Malagón et al., 2017)

El plan de administración de calidad en salud es el total de componentes relacionados que colabora a administrar, ofrecer apoyo técnico, y estimar a las entidades del sector salud y a sus dependencias públicas. (Kaur et al., 2021).

La cuantificación del nivel de servicio es un factor principal para implantar los grados de satisfacción de los clientes. El procedimiento de cuantificación de la calidad tolera distinguir la desigualdad entre las expectativas y percepciones del cliente sobre el servicio y los resultados potenciales que son satisfactorios, ideales o inaceptables; por lo tanto, la complejidad del análisis lleva a la formulación de distintos modelos originados por varios investigadores, con la finalidad de reducir estas diferencias. (Manzano y Silva, 2022)

Las entidades prestadoras de servicios son eficientes, si es que tienen la

capacidad de gestionar formalmente sus procesos. La gestión por procesos es una rama de la gestión conformada por tecnologías y metodologías. Cuya finalidad es mejorar resultados en términos de salud y la satisfacción del usuario. (Davari et al., 2018)

La definición de calidad para la gestión por procesos es: Lo que el usuario espera recibir por lo que está dispuesto a pagar en función del valor percibido. Desde ese punto se parte que la calidad resulta de la orientación del laboratorio clínico hacia el usuario. (Davari et al., 2018).

Para que el servicio de laboratorio clínico funcione de manera eficaz tiene que reconocer y gestionar diferentes actividades.

La aplicación de un sistema de procesos dentro del servicio de laboratorio clínico, junto con el reconociendo e interacción de estos procesos. El modelo de un sistema de gestión de procesos se basa en el modelo ISO 9001 donde representa la incorporación de cuatro elementos principales que vienen a ser: responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, prestaciones de servicios y medición análisis y mejora. (Davari et al., 2018)

La gestión por procesos no va dirigida a la detección de errores en el laboratorio clínico, si no que en la forma como se va presentado cada proceso va a permitir examinar las desviaciones del mismo, con la finalidad de corregir antes de que se emita un mal resultado.

Mapa de procesos es un alcance grafico que representa a la entidad como un sistema de procesos relacionados. Permite comprender la organización de la empresa (laboratorio clínico), da la posibilidad de mejorar la coordinación en los distintos elementos e introducir de una forma general la gestión de procesos en el laboratorio clínico. Distingue los procesos estratégicos, claves y de soporte y da la oportunidad de seleccionar los procesos sobre los que se va a actuar. (Lu et al., 2021).

Existe varias formas de medir qué tan bien una empresa proporciona un servicio o producto. Sin embargo, una cosa que es particularmente popular es que permite a los clientes compartir sus ideas y compararlas con lo que la empresa cree que tiene para ofrecer.

El instrumento Servperf, mide la calidad de las empresas que otorgan servicios donde las apreciaciones de los usuarios dan una buena aproximación a

la satisfacción. (González et al., 2018)

El instrumento SERVPERF está basado en la pesquisa de Parasuraman, Zeithaml y Berry, con la única diferencia es, que se aplicación una sola vez y después de recibir el servicio o producto. (Duque y Canas, 2018)

La herramienta SERVPERF se utiliza para cuantificar el grado de calidad de los servicios de diferentes empresas donde se conoce las valoraciones de los clientes o usuarios en relación a los beneficios que reciben y así dar estrategias viables que beneficien a la empresa y sus usuarios. (Ramos et al., 2020)

La herramienta Servqual es un cuestionario con dimensiones y atributos afirmativos estandarizados para cuantificar la calidad del servicio, este modelo fue establecido por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1985 según los estudios cualitativos y cuantitativos en las organizaciones de servicio y se desarrolla en un instituto de ciencias de la mercadotecnia en Estados Unidos de América. (Neyck, 2019)

El propósito de Servqual es medir y comprender las expectativas del cliente y su valoración del servicio. Consta de cinco elementos o dimensiones esenciales para medir el nivel de atención dentro de una institución de salud: Aspectos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. (Ortiz, 2018)

Primera dimensión es fiabilidad la Real Academia Española (RAE) menciona que es la característica de fiable seguridad y resultados de calidad, como producto del buen funcionamiento de algo.

Minsa (2018) fiabilidad es la capacidad de llevar a cabo un servicio de salud ofrecido de manera segura, confiable y precisa.

Según ISO 13485 (2015) la fiabilidad de un equipo médico es la probabilidad que no presente errores ni falencias, cuando es instalado se debe tener en cuenta su manual de uso.

Es la característica de reconocer los errores, minimizar y dar una solución con el objetivo de disminuir riesgos, a través de la mejora de procesos, actualización en tecnología, capacitación del recurso humano, almacenamiento de insumos, otorgando el servicio ofrecido de la manera más fiable.

Segunda dimensión capacidad de respuesta según Basantes et al., (2022) es la voluntad de contribuir a los usuarios y brindarles un servicio oportuno y activo. Se relaciona a la consideración y la puntualidad en el manejo de las consultas, la

respuesta a las consultas, el descontento de los pacientes y la solución de problemas.

Para el Minsa (2022) es las características de las entidades prestadoras de salud de otorgar a sus usuarios externos servicios en un periodo más oportuno frente a una necesidad con una respuesta con criterios de calidad en un tiempo aceptable.

Tercera dimensión seguridad, Minsa (2022) es la diversidad de componentes estructurales, procedimientos, instrumentos y métodos que se basan en evidencias científicas que proponen reducir el riesgo de eventos adversos durante el proceso de atención médica y para minimizar sus consecuencias.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) el significado de seguridad es cualidad de seguro, certero (conocimiento seguro y claro de algo que se recibe).

Existe seguridad en los pacientes cuando la ausencia de riesgo y daño está fuera del alcance en la atención médica, hace referencia a los elementos de estructura, instrumentos, procedimientos y métodos con base a evidencias científicas con el único propósito de optimizar el riesgo de sufrir un accidente durante la atención médica o de mitigar sus consecuencias. (INEN, 2021).

La seguridad es una característica de aptitud del conocimiento de los prestadores de servicios para otorgar información detallada en relación al servicio que oferta de forma sencilla y precisa. De esta manera es la capacidad de dar confianza a las personas para que puedan reflejar sus necesidades, de esa manera poder ofrecer el apoyo que necesita.

La empatía se refiere a la capacidad del proveedor de servicios para comprender las necesidades de cada cliente y brindar un servicio con compasión. (Pawish, 2022)

Cuarta dimensión empatía, Pawish (2022) menciona que empatía es la capacidad de comprender las necesidades de los demás.

La real academia española (RAE) menciona que la empatía es el sentimiento de identificarse con alguien o algo y compartirlo.

La OMS (20202) menciona que la empatía es la característica que tiene las personas para ubicarse en el lugar de otro atendiendo a sus necesidades de salud.

La empatía es la capacidad cognitiva de cada persona de visualizar, en un

escenario similar, lo que otra persona siente desde su perspectiva, es importante mencionar que la empatía surge de la comprensión de los sentimientos de una persona frente a una situación.

Ultima dimensión aspectos tangibles, Gil (2020) menciona que los aspectos tangibles se relacionan directamente con la estructura de la organización, es decir: habitaciones, materiales, equipos e infraestructura.

Minsa (2022) menciona que lo tangible de una entidad de salud se relaciona con aspectos físicos que son percibidos por los usuarios de igual manera se relaciona con las instalaciones eléctricas, personal, equipos, materiales, limpieza y comodidad.

Los elementos tangibles dentro del servicio de laboratorio clínico hacen referencia a los equipos, materiales, reactivos, señalización de bioseguridad, infraestructura, que estos son percibidos por los usuarios.

En relación a las teorías de satisfacción de usuarios, se rescató las siguientes:

Los dos factores de Herzberg es considerada como una de las teorías fundamentales de la motivación laboral, esta teoría básicamente incluye factores que brindan satisfacción diferente a otros factores, los factores de insatisfacción pasan por distintas ramas por lo que existen dos tipos de factores, extrínsecos e internos. (Ríos, 2018)

Herzberg enfatiza la importancia de los factores de higiene y destaca que son esenciales para la motivación de los empleados. Aunque estos factores no contribuyen a la motivación a largo plazo, la ausencia de estos factores conduce a la insatisfacción de los empleados. En otras palabras, el elemento de higiene evita la insatisfacción de los empleados. Estos factores son exógenos al ambiente de trabajo y también son conocidos como factores que mantienen la insatisfacción. (Batool et al., 2021)

Según el diccionario de la real academia española (RAE) satisfacción es el sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha logrado un deseo o cubierto una necesidad.

La Organización Internacional de Estandarización conceptualiza que la satisfacción es la comprensión del usuario de qué tan bien se están cumpliendo sus expectativas. Para lograr una elevada satisfacción del usuario, puede ser inevitable

observar las expectativas del cliente, incluso si no se declaran, a menudo de forma explícita o como se desea. (ISO 9000, 2015)

La satisfacción se determina como la recopilación de los productos de valor que determinados aspectos de la asistencia sanitaria aportan al paciente y las valoraciones realizadas sobre estos mismos aspectos. (Terry, 2018)

La satisfacción se relaciona con los servicios de salud que sea accesibles, que el recurso humano esta disponibilidad, la continuidad y eficacia de la atención, los costos, beneficios y la información recibida para una buena atención. (Yin et al., 2022). La Satisfacción del usuario es el resultado de proporcionar bienes y servicios que satisfagan o excedan sus necesidades. (Gil, 2020)

Para Minsa (2022) la satisfacción del usuario externo es cuando la organización o entidad ha cumplido en un determinado grado las expectativas y percepciones de los usuarios en relación a su cartera de servicios.

Un servicio para satisfacer al usuario tiene que tener las siguientes características: Amplio horario de apertura, servicios indispensables siempre disponibles, guías de práctica clínica, procedimientos de laboratorio clínico, practicas seguras, prevención de eventos adversos, atención domiciliaria, seguimiento telefónico, citas telefónicas. (Lee et al., 2021)

Medir la satisfacción del usuario externo o cliente es tratar de entender, mediante la utilización de investigaciones cualitativas o cuantitativas el nivel de superposición entre la calidad que percibe el usuario y la calidad que ofrece las instituciones de salud. El índice de felicidad del usuario externo es un indicador que las direcciones deben tener en cuenta la toma de decisiones para una mejora continua. (Bruni, 2017)

Para estimar la satisfacción de los usuarios o pacientes se puede obtener la información directamente o indirectamente. La directa mide la percepción del usuario sobre el cumplimiento de los requisitos por parte de la entidad e indirecta se obtiene información sobre el cumplimiento de los requisitos del usuario. (González et al., 2018)

La satisfacción del usuario es que se sienta conforme, manifieste bienestar en relación a sus expectativas de la calidad de atención que se le brinda en los distintos servicios de salud. Se tiene que hacer más de lo común, mejorar cada día para que los usuarios sientan bienestar. (Zviran y Erlich, 2018)

III. METODOLOGÍA

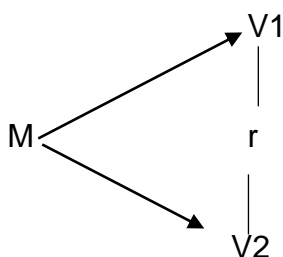
3.1. Tipo y diseño de investigación.

La pesquisa fue básica o fundamental porque tomó como base teorías, su propósito es analizar y explicar sucesos, producir conocimiento para nuevas teorías (Vara,2018). También conocida como investigación pura porque no resuelve ni ayuda a resolver problemas, solo es de ayuda con nuevos conocimientos para más investigaciones. (Arias, 2020).

El diseño de investigación fue no empírico, porque evaluó el problema tal como se presentó en su entorno natural, sin alterar variables. O sea, no hay condiciones, no hay estímulos menos experimentos. (Hernández y Mendoza, 2018)

La pesquisa fue corte transversal porque los datos se recolecto en un momento especifico y correlacional porque se analizó la relación entre variables. (Hernández y Mendoza, 2018)

Diagrama de diseño de la investigación.



Donde:

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario

r: correlación de variables

M: Muestra

3.2. Variables, operacionalización.

V1. Calidad de atención.

Definición conceptual.

Grado de los servicios de la salud para las personas, y familia que aumenta la probabilidad de adquirir resultados deseados, se basa en conocimientos científicos, evidencias y es de mayor importancia para alcanzar

la cobertura sanitaria universal. (OMS, 2020)

Definición operacional.

Para la cuantificación de la variable calidad de atención, se midió las siguientes dimensiones: Capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía y elementos tangibles, mediante un test de veinte (20) ítems con opciones de responder del 1 al 5 según escala de Likert: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 en ocasiones, 4 frecuentemente y 5 siempre.

Indicadores.

Los indicadores que se utilizaron para el estudio de la variable fueron: Interés en la atención, amabilidad en la atención, atención individualizada, atención rápida, tiempo de espera, resolución inmediata de problemas, privacidad del usuario, el profesional explica las dudas e interrogantes, confianza en el personal, atención en la resolución de problemas, equidad en la atención, entrega de resultados en la fecha indicada, equipamiento de equipos modernos, disponibilidad de materiales y equipos para la atención, instalaciones físicas visualmente limpias y cómodas.

Escala de medición. Ordinal

V2. Satisfacción de usuarios.

Definición conceptual.

Es el grado de cumplimiento de toda institución prestadora de servicios de salud con las expectativas y las percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece. (ISO 9000, 2015)

Definición operacional.

Para cuantificar la variable nos basamos en elementos de la dimensión humana, técnico científico y entorno, para ello se utilizará un test de veinte (20) ítems, con la opción de responder del 1 al 5 según escala de Likert: 1 pésima, 2 mala, 3 media, 4 bueno y 5 excelente.

Definición operacional.

Para cuantificar la variable satisfacción se utilizó las siguientes dimensiones: dimensión humana, técnico científico y entorno, para ello se utilizó un test de veinte (20) ítems, con la opción de respuesta del 1 al 5 según escala de Likert: 1 pésima, 2 mala, 3 media, 4 bueno y 5 excelente.

Indicadores: Amabilidad y empatía, confidencialidad, interés en la persona, prontitud en la atención, información completa, fiabilidad, profesionalidad,

credibilidad, seguridad, limpieza, cumplimiento de protocolos, ambientación y señalización de seguridad.

Escala de medida: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

La población es el conjunto de todas las unidades de estudio, cuya característica detectable o reacción que pueden manifestar nos importe examinar. (Hernández y Mendoza, 2018). Este estudio se realizó en 300 usuarios externos atendidos en el mes de junio en el área laboratorio clínico de un centro médico de Lambayeque.

Se utilizó una fórmula de muestreo para una población conocida. (N= 300) determinando la muestra mediante la fórmula, se obtuvo una muestra de 169 usuarios.

Criterio de inclusión:

- Todo paciente usuario que aceptó se parte de la investigación.
- Todo usuario que fueron atendidos durante el mes de junio.
- Todo usuario mayor a 18 años.

Criterio de exclusión.

- Usuario que se niegan a formar parte de la pesquisa.
- Personal de salud.

Muestreo: no probalística por conveniencia.

Unidad de análisis: usuarios que asistieron al área de laboratorio de un centro médico de Lambayeque.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

En la etapa de desarrollo de la pesquisa se utilizó encuestas, muy utilizadas para recolectar y evaluar variables de investigación de unidades muestrales percibidas. (Hernández y Mendoza, 2018)

En esta pesquisa se procedió a recoger datos de las variables de estudio de los usuarios del área de laboratorio de análisis clínico de un centro médico de Lambayeque.

Instrumento: Cuestionario

Esta indagación se basó en un instrumento de evaluación a cada variable de estudio: para calidad de atención se empleó un cuestionario de 22 interrogante,

dividido en cinco (5) dimensiones; en tanto para satisfacción de pacientes se empleará un cuestionario de 20 interrogantes, fragmentado en dos magnitudes, los dos cuestionarios estuvieron en escala tipo Likert.

La validez

Es la categoría en que una herramienta cuantifica la variable que intenta medir. Se relaciona a la categoría de certidumbre acumulada, acredita la particular interpretación de lo que va a hacer el instrumento. (Vara, 2018)

La presente pesquisa optó por validar a través del criterio de 3 expertos en gestión de los servicios de la salud quienes dieron como resultado de que el cuestionario si era aplicable.

Tabla. 1

Lista de expertos validadores de las encuestas aplicadas.

Experto - validador	Resultados
Mgtr. Izquierdo Chávez, José Édison	Aplicable
Dr. Montenegro Juárez, Julio Cesar	Aplicable
Dr. Bellido Valdiviezo, Omar	Aplicable

Nota. Resultados de validación por expertos.

La fiabilidad

Es la suficiencia de una herramienta de originar resultados coherentes cuando se emplea por más de una vez, en condiciones tan similares como sea posible. (Vara, 2018)

La pesquisa midió la confiabilidad de sus instrumentos utilizando el alfa de Cronbach, se obtuvo valor de rho= 0.94 para calidad de atención y valor de rho= 0,87 para la satisfacción, se concluyó que su calificación es buena y excelente.

3.5. Procedimientos

Lo primero que se realizó, fue la manifestación de la carta, solicitando autorización, por parte de la Universidad César Vallejo, emitida a la jefatura de un centro de médico de Lambayeque con el propósito de obtener permiso para ejecutar el proyecto de investigación en el centro de salud a si mismo aprobar la aplicación del instrumento para conseguir información.

Con el permiso de la dirección del centro de salud, se procedió a realizar la encuesta a los que tengan de 18 a 50 años, el horario de aplicación fue de 8 am a las 13 horas y 30 minutos pm. Completada las 169 encuestas, la información se adaptará en el programa Excel para su posterior evaluación.

3.6. Método de análisis de datos

Estadísticas descriptivas.

En esta investigación, el análisis descriptivo consideró tablas de frecuencias, los mismo que permitieron detalles de forma resumida, la realidad de las variables y dimensiones.

El nivel de significación (p) se utilizará para verificar o demostrar una coherencia estadística entre las variables en estudio. Según esta prueba, si $p < 0,05$ se verifica la relación y se admite la hipótesis de indagación, y si el valor de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula. (Vara, 2018)

Estadística inferencial.

En esta etapa de la investigación, se procesó las tablas cruzadas en función al objetivo general y específicos, seguido se aplicó el test de normalidad de Kolmogory, comprobado que la muestra es no paramétrica, se comprobó las hipótesis utilizando la correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se respetó los derechos de autoría, manteniendo en consideración los puntos fijados.

Al momento de citar, se tomó en cuenta las normas APA 7^a edición, con la finalidad de conservar los derechos de autoría.

Se cumplió con el juicio de no mal eficiencia, donde se busca no originar ningún tipo de daño, disgusto, ni menoscabar la plenitud corporal y moral de los usuarios

Se respetó la libertad de los usuarios, siendo de forma voluntaria.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Hipótesis

Ho: Los datos se distribuyen normalmente.

H1: Los datos no se distribuyen normalmente.

Nivel de significancia

95% de confianza

Significancia (alfa) 5%

Tabla 2.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	p
Calidad de atención	0.221	169	0
Satisfacción del usuario	0.246	169	0

Nota. Extraído de la base de datos del programa SPSS 25.

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ se excluye el Ho y se acepta la H1

Si $p > 0,05$ se acepta el Ho y se rechaza H1

Como $p=0 < 0.05$ se rechaza el Ho y acepta la H1, es decir, los datos no se distribución normalmente, por lo que utilizaremos estadística no paramétrica

Tabla 3

Grado de correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque.

			Calidad de atención	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,705**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción del usuario	N	169	169
		Coeficiente de correlación	,705**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	169	169

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede observar que el valor del coeficiente correlación es 0,705 con un valor de significancia de 0,000 por lo que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que existe una relación significativa manteniendo una correlación directa alta.

Tabla 4

Correlación entre dimensión fiabilidad con la variable satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

		Fiabilidad	satisfacción del Usuario
	Fiabilidad	1.000	,381**
			0.000
Rho de Spearman	N	169	169
	Satisfacción del usuario	,381**	1.000
		0.000	
	N	169	169

*Nota **.* La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Se puede observar en la tabla 4 que la dimensión fiabilidad tiene un coeficiente de correlación de 0,381 con una significancia bilateral de 0,000 con la variable satisfacción del usuario. Se afirma que existe una relación significativa manteniendo una correlación positiva débil.

Tabla 5

Correlación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

		Capacidad de respuesta	satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1.000	,516**
			0.000
		169	169
Rho de Spearman	satisfacción del usuario	,516**	1.000
		0.000	
		169	169

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla anterior observamos que el valor de p es ,000 que es < a 0,01 ($0,000 < 0,01$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por tanto, existe una relación moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio.

El valor de rho fue de ,516, lo que indica asociación positiva moderada.

Tabla 6

Correlación de la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque.

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,455**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	169	169
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,455**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
		N	169	169

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra el valor de p ,000 que es < a 0,01 (0,000< 0,01), por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, se puede decir que existe una relación moderada entre seguridad y satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio. El valor rho es ,455, indica una correlación positiva moderada.

Tabla 7

Correlación de la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque.

		Empatia	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatia	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,562**
		N	169
	satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,562**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	169

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra que el valor de $p = ,000 < \alpha = ,01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo que la relación entre empatía y la satisfacción es moderada. El valor de rho es igual a 0,562, lo que indica una asociación positiva moderada.

Tabla 8:

Correlación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

		Aspectos tangibles	satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,535**
		N	0.000
		169	169
Rho de Spearman	satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,535**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.000
		169	169

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra que el valor de significancia bilateral = ,000 < α = ,01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye que existe relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio, también que rho es 0,535, lo que indica que hay una asociación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general que establece que existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque. Se evidencia en la tabla 3 un valor de $Rho= 0,705$ y con un valor de significancia $p=0,000$, por lo que existe una relación significativa manteniendo una correlación directa con un grado alto.

Estos resultados guardan relación con los de Espinoza (2020) en usuarios del servicio de laboratorio clínico, con valores de correlación de Spearman de 0,624 y valor de significancia de 0,000, Gerónimo (2021) en usuarios del laboratorio GhemoLab con valor de correlación de Spearman de 0,634 y valor de significancia de 0,000, de igual manera Huyhua (2021) Valle en el (2019) Machaca (2021) Vargas (2022) concluyeron que existe una relación significativa, manteniendo una correlación directa con un grado alto.

Carbajal (2020) con valor de $rho=0,519$ y $p= 0,000$, Guillermo (2020) con valores de $Rho= 0,512$ y $p= 0,000$ por lo que concluyen la existencia de una relación significativa manteniendo una correlación positiva moderada entre la variable calidad de atención y satisfacción de los usuarios. Callupe (201) obtuvo resultados inferiores con un valor de $Rho=0,412$ y $p=0,000$ finalizó concluyendo que existe una relación significativa alta con una correlación positiva moderada. Esto se debe a que la investigación se realizó en instituciones privadas donde están lo dan más importancia a la calidad de atención y el bienestar de sus usuarios.

Con respecto a la variable calidad de atención se obtuvo que el 25,5% de los usuarios consideran una atención de nivel alto, seguidamente el nivel regular con un 40,8% y para el nivel bajo con el 33,7%. resultados opuestos a los de Huyhua (2021) donde obtuvo un 69,1% de una atención de alto nivel. Seguido del estudio realizado por Valle (2019) que el 57,7% percibieron una calidad de atención regular; totalmente opuestos a los resultados de Vargas (2022) donde obtiene como resultado que el 100% de los encuestados evalúan como una atención de nivel alto. Gerónimo (2021) en su estudio calidad de atención y satisfacción del usuario del laboratorio GhemoLab en Huancayo obtuvo resultados opuestos, donde el 96% de los encuestados respondieron que la calidad de atención fue muy buena, 2% buena, 1,3% regular y 0,7% mala, estos resultados se deben a que los servicios de

laboratorios particulares están mejores condiciones con equipados modernos, diversidad de análisis clínicos, infraestructura bien organizadas, recurso humano capacitados.

Examinando los resultados obtenidos para la variable satisfacción se tiene que 18.3% para el nivel bueno, seguido de 47.3 % para el nivel medio y 34.4% para el nivel malo en los usuarios del servicio de laboratorio de un centro de salud de Lambayeque. Se interpreta el 81.7% de los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención que se les da en el servicio de laboratorio esto se debe a que el servicio no cuenta con reactivos disponibles, demora en la entrega de resultados, tiene una ineficiente infraestructura, falta de equipos y materiales. Es así que estudios de Guillermo (2020) en su pesquisa en el servicio de emergencia del hospital las Mercedes en Chiclayo donde encontró que el 88% se encontraban insatisfechos, entre otros factores como aspectos tangibles y empatía. Valle (2019) obtuvo que el 67,1% de los usuarios se encontraron poco satisfechos. Estos resultados no hay relación con los resultados de Huyhua (2021) obtuvo 73,6%, Villacrés (2020) con resultados de 93,2%, Vargas (2022) obtuvo 70%, Machaca (2021) obtuvo 68.8% de los usuarios se encontraron satisfechos. Gerónimo (2021) obtuvo resultados opuestos, el 66% se encontraron muy satisfechos el 32,9% satisfechos, el 0,7% insatisfechos.

Como objetivos específicos, se basa en determinar la relación de las 5 dimensiones de la variable calidad de atención: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios el servicio de laboratorio de un centro de salud de Lambayeque.

En la tabla 4 se observa un valor de correlación de 0,381 con un valor de significancia de 0,000 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se afirma que existe una relación significativa manteniendo una correlación directa baja, esto significa que a una mejor optimización de la dimensión fiabilidad, mejor es la satisfacción de los usuarios, conociendo que la fiabilidad es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud.(Minsa, 2018), estos resultados concuerdan con Gerónimo (2021) en su investigación calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de laboratorio Ghemo lab en Huancayo, encontró que la dimensión fiabilidad presenta una relación significativa con la satisfacción del usuario. Opuestos a los resultados

de Guillermo (2022) donde obtuvo un valor de $\rho=0,636$ y $p=0,000$ para la dimensión fiabilidad, concluyó que la relación es significativa con una correlación positiva alta y a los resultados de Gerónimo (2021) donde obtuvo un resultado de $\rho=0,504$ y $p=0,000$ concluye que existe una relación significativa, pero con una correlación positiva moderada. Se debe a que estas investigaciones fueron realizadas en instituciones privadas y en zona urbana, donde se tiene más acceso a internet, equipos materiales y personal calificado, empresas donde les importa la satisfacción del usuario de sus usuarios.

En la tabla 5 se observa resultados de la dimensión capacidad de respuesta se tuvo que el valor de $p=0,000$, se dice que existe una relación significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alterna, siendo el valor de correlación $Rho= 0,516$, existiendo una correlación positiva moderada. Esto significa que si más se optimiza la prontitud y la disposición que otorga las instituciones prestadoras de servicios de salud en satisfacer las necesidades de los usuarios pacientes, mayor será la satisfacción. (Basantes et al., 2022) nos mencionan que la capacidad de respuesta es la capacidad de contribuir al usuario otorgándoles un servicio oportuno y activo. Estudio similar a los resultados de Guillermo (2022) donde obtuvo un valor de $\rho=0,495$ y $p=0,000$ para la dimensión capacidad de respuesta, concluye que la relación es significativa con una correlación positiva moderada. Este resultado es diferente al resultado de Gerónimo (2021) donde obtuvo un valor de $\rho=0,270$ y $p=0,000$ concluye que existe una relación significativa, pero con una correlación positiva baja.

En la tabla 6 se muestra resultados de la dimensión seguridad se obtuvo valor de $p ,000$ que es $< a 0,01$ ($0,000 < 0,01$), por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, se puede decir que existe una relación moderada entre seguridad y satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio. El valor ρ es $,455$, indica una correlación positiva moderada. Por lo tanto, si mayor es la optimización en la seguridad del paciente como es en seguridad de administración de medicamentos, seguridad en los procedimientos pre analíticos, reducción el riesgo de contraer infecciones nosocomiales, reducción de riesgos por caídas de los usuarios pacientes, teniendo en cuenta estos riesgos y protocolizándola en las distintas instituciones prestadoras de servicios de salud de salud, se obtendrá mayor satisfacción en los usuarios pacientes. El INEN (2021)

mencionó que la seguridad del usuario paciente es cuando la ausencia de riesgos y daños esta fuera del alcance en la atención médica. Estudio similar a los resultados de Guillermo (2022) donde obtuvo un valor de $\rho=0,454$ y $p=0,000$ para la dimensión seguridad, concluye que la relación es significativa con una correlación positiva moderada. Gerónimo (2021) obtuvo un valor de $\rho=0,705$ y $p=0,000$ concluye que existe una relación significativa, pero con una correlación positiva alta.

En la tabla 7 se muestran resultados de la dimensión empatía se obtuvo valor de $p = ,000 < \alpha = ,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, El valor de ρ es igual a $0,562$, lo que indica una asociación positiva moderada. Se evidencia que a mayor nivel de calidad en la dimensión empatía mayor es la satisfacción del usuario paciente.

Pawish et al. (2022) mencionó que la empatía es la capacidad del proveedor de reconocer o identificar las necesidades de cada uno de los usuarios y tener una interacción humana con el paciente. Investigaciones tomadas para sustentar este estudio tenemos a Huyhua (2021) en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo de una clínica limeña, la dimensión con mayor satisfacción empatía (73,2%); Machaca (2021) obtuvo el 25,9%, concluyó que si existe relación significativa con la satisfacción del usuario. Estudio similar a los resultados de Guillermo (2022) donde obtuvo un valor de $\rho=0,407$ y $p=0,000$ para la dimensión seguridad, concluye que la relación es significativa con una correlación positiva moderada y a los resultados de Gerónimo (2021) obtuvo un valor de $\rho=0,562$ y $p=0,000$ concluye que existe una relación significativa, pero con una correlación positiva moderada.

En la tabla 8 se observa resultados de la dimensión aspectos tangibles que el valor de significancia es $p=0,000 < \alpha = ,01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna debido a que existe una relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios, seguido con valor de $\rho=0,535$ por lo tanto existe una correlación positiva moderada. Esto hace referencia que si mayor es la optimización de los aspectos tangibles de una institución de salud mayor es la satisfacción del usuario paciente. Gil (2020) menciona que los aspectos tangibles es el conjunto de elementos que

conforman la organización y que los usuarios pueden percibirlo. Estudio similar a los resultados de Guillermo (2022) donde obtuvo un valor de $\rho=0,413$ y $p=0,000$ para la dimensión seguridad, concluye que la relación es significativa con una correlación positiva moderada. Diferente a los resultados de Gerónimo (2021) obtuvo un valor de $\rho=0,754$ y $p=0,000$ concluye que existe una relación significativa, pero con una correlación positiva alta. Se debe a que son instituciones privadas que están bien implementados con equipos, materiales, reactivos y con buenas infraestructuras, para así dar una buena imagen a los usuarios y lograr por intermedio la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la calidad de atención tiene una relación significativa manteniendo una correlación directa con grado alto con la variable satisfacción de los usuarios, con $Rho= 0,705$ y $p=0,000$. Donde el 40.8% de encuestados evaluaron con un nivel regular la calidad de atención y el 47.3% se encontraron medios satisfechos.
2. La dimensión fiabilidad presenta relación significativa manteniendo una correlación directa con nivel baja con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio de un centro de salud Lambayeque ($Rho= ,381$ y $p= ,000$), donde el 51.5 % de usuarios percibieron un nivel regular de fiabilidad.
3. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente manteniendo una correlación directa de grado moderado con la satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio de un centro de salud de Lambayeque ($Rho= 0,516$ y $p=0,000$), donde el 42% de los usuarios recibieron un nivel regular de capacidad de respuesta.
4. La seguridad presenta relación significativa manteniendo una correlación directa con nivel moderado con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio en un centro de salud de Lambayeque ($Rho=0,455$ y $p=,000$), donde el 46.2% de los usuarios percibieron un nivel bajo de seguridad.
5. La dimensión empatía percibida presenta relación significativa manteniendo una correlación directa de grado moderado con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio de un centro de salud de Lambayeque ($Rho=0,562$ y $p= 0,000$), donde el 37,9% de los usuarios percibieron una empatía con nivel regular.
6. Los aspectos tangibles percibidos se relacionan significativamente manteniendo una correlación directa de grado moderado con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio de un centro de salud de Lambayeque ($rho=,535$ y $p =,000$), donde el 41.4 % de los usuarios percibieron un nivel bajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente del centro de salud realizar evaluaciones trimestrales la calidad de atención a los usuarios utilizando instrumentos que permitan evaluar la calidad de atención con el fin de mejorarlo. Por lo que nos permitirá elaborar planes estratégicos para resolver problemas que se presente.
2. Al jefe del servicio de laboratorio, implemente libro de reclamaciones, con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios y tomar acciones correspondientes acorde a las necesidades de los usuarios externos del servicio de laboratorio.
3. Al jefe del centro medico implementar un sistema integrado para que las citas, registro de historias clínicas, resultados de laboratorio, sean rápidos y oportunos, con la finalidad de dar una atención de calidad y tener un mayor nivel de satisfacción en los usuarios.
4. Al personal directivo del servicio de laboratorio realice capacitaciones periódicas a los recursos humanos con temas basados en seguridad y cuidado del usuario externo para mejorar el grado de satisfacción, debido a que esta dimensión se encuentra en un nivel regular.
5. Al personal del servicio de laboratorio explicar al usuario que los exámenes que se realizan llevan un determinado tiempo debido a su complejidad y darles a conocer las medidas de bioseguridad. Se debe garantizar una atención oportuna, a si los usuarios externos se sientan confiados y seguros
6. Al jefe de servicio de laboratorio clínico realizar requerimiento de materiales, reactivos, equipos en base a la demanda que se presente para no generar incomodidad en los usuarios, debido a que esta dimensión se encuentra en un nivel bajo.

REFERENCIAS

- Amaph, I., Rabi, S. (2019). El papel de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes (clientes) en las instituciones de salud pública en Ghana. *Revista internacional de innovación y desarrollo económico*. 5(2). <http://dx.doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.52.2005>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Biblioteca nacional del Perú. www.agogocursos.com
- Basantes, R; Basantes, S; Uquillaz, G; y Vinuesa, A. (2022) Evaluation of the quality of educational services through the Servqual model. *Revista FIPCAEC*, 7(1). DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.504>
- Batool, S; Shahnawaz, M & Habib, S. (2021) Relationship of the Herzberg's Dual Factor Theory with Job Satisfaction and Motivation of Science Teachers. *Magazine Journal of Science Education*, 3(2). <http://journal.aiou.edu.pk/journal1/index.php/jse/article/view/1345/228>
- Bruno, P. (2017). *La satisfacción del cliente*. (2ª ed.). Editorial THEMA. <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>
- Callupe, J. (2021) Calidad de Atención y Satisfacción en Pacientes del Servicio del laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72569>
- Guillermo, M. (2022) Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, durante el COVID-19. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78091>
- Carbajal, D. (2021) Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56694>
- Cruz, F; Lopez, A & Ruiz, C. (2017) Management system ISO 9001-2015: techniques and tools of quality engineering for the implementation. *Revista de ingeniería, investigación y desarrollo*. 17(1)

- <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6096091.pdf>
- Davari, F., Isfahani, MN, Rezvani, M., Omidallah, M. y Pakravan, F. (2018). Process Management Model in the Emergency Department of a University Hospital: Reduction of Patient Waiting Times by Changes in Human Resources. *Journal of Research in Medical and Dental Science*, 6 (2). <https://www.academia.edu/download/56648235/635-1406-1-PB.pdf>
- Ding, X; Yuan, Y; Yang, F; Zhou, R; & Yang, Y. (2021). Effects of Psychological Nursing Intervention Based on Management by Objectives on Health Behavior and Family Satisfaction of Pediatric Inpatients. *Indian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 12(1). <https://www.ijpsonline.com/articles/effects-of-psychological-nursing-intervention-based-on-management-by-objectives-on-health-behavior-and-family-satisfaction-of-pedi-4237.html>
- Duque, E; & Canas, A. (2018) Validation of the Servperf model in the internet environment: A Colombian case. *Suma de Negocios*. 5(12). <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-validacion-del-modelo-servperf-el-S2215910X14700333>
- Espinoza, E. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61413>
- Fabian, A; Podesta, L & Ruiz, R. (2022) Quality of care and satisfaction of patients treated at a dental chain. Lima–Perú, 2019–2020. *Revista Horizonte médico*. 22(1) <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Ferreira, J; Geremia, D; Geremia, F; Celuppi, I; Tombini, I; & Souza, J. (2021) Assessment of the Family Health Strategy in the light of Donabedian triad. *Avances en Enfermería*, 39(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012145002021000100063&script=sci_arttext&tlng=en
- Gerónimo, C. (2021) Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73799>

- Gil, J. (2020) *fundamentos de atención al cliente*. (1^{ra} Ed.) Editorial ELEARNING.
<https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontco>
- González, L; Carmona, M; & Rivas, M. (2018) Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. Cex (centros de excelencia).
<https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Huyhua, R. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de laboratorio clínico de una clínica privada, lima 2020. [*Tesis de maestría Universidad Privada Norbert Wiener*] Repositorio institucional universidad privada Norbert Wiener.
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/5716>
- INEI. (2016) *Encuesta Nacional de satisfacción de Usuarios en Salud 2016*.
http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
- INEN. (5 de abril 2021). Resolución Jefatural. Plan de gestión de calidad en salud 2021. Portal INEN. <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2021/04/RJ-112-2021-J-ENEN-1.pdf>
- IPSOS. (2020). Evaluaciones de la asistencia sanitaria.
<https://www.ipsos.com/en/global-health-service-monitor-2021>
- Juran, J. (2009) la calidad como filosofía de gestión.
<https://www.pablogiugni.com.ar/joseph-m-juran/>
- Kaur, J; Kochhar, T; Guaguli, S; & Rajest, S. (2021) Evolution of Management System Certification. An overview *Innovations in Information and Communication Technology Series.10(1)* https://doi.org/10.46532/978-81-950008-7-6_008
- Lee, W; Fu, H; Mendoza, N; & Liu, T. (2021). Determinants impacting user behavior towards emergency use intentions of m-health services in Taiwan. In *Healthcare, Multidisciplinary Digital Publishing Institute*. 9(5).

- <https://www.jmir.org/2021/7/e26670/>
- Lu, AD, Kaul, B., Reichert, J., Kilbourne, AM, Sarmiento, KF y Whooley, MA (2021). Implementation Strategies for Frontline Healthcare Professionals: People, Process Mapping, and Problem Solving. *Journal of General Internal Medicine*, 36 (2). <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-020-06169-3>
- Machaca, G. (2021) Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19, 2020. [Tesis de maestría universidad Privada de Tacna] Repositorio institucional de la universidad privada de Tacna. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1929>
- Malagón, G; Galan, R, & Pontón, G. (2017). *Garantía de calidad en salud*. (2ª ed.) Editorial Medica Panamericana. https://books.google.com.pe/books?id=zNizAARgYZEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Manzano, P., & Silva, E. (2022). A joint analysis of service quality: a case study of SERVQUAL and INTSERVQUAL models in Ecuadorian lodges. *Revista investigaciones turísticas*, 4(23). <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.23.11>
- Mina, A. (2019) Calidad en salud y seguridad del paciente, entendemos lo que significa. *Revista Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 4(8). DOI: <https://doi.org/10.26807/revpuce.v0i109.249>
- MINSA. (2006) *Documento técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf
- Minsa. (2018) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Minsa. (2022) Resolución directoral, Plan de seguridad del paciente- 2022. <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2022/01/RD-012-2022-DG-HVLH-MINSA.pdf>
- Montes, S. (2021, 3 marzo). Teorías de calidad. [video]. YouTube. <https://youtu.be/YgwnNriZKIA>

- Neyck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2019). 10 years of service quality measurement: reviewing the use of the SERVQUAL instrument. *Cuadernos de Difusión*, 7(13), 101-107. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1947>
- OMS. (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- Ortiz, J. (2018) SERVQUAL: Guía básica sobre el modelo de calidad. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Pawish, P. (2022) Evaluating the Citizen Satisfaction on Service Quality Using the SERVQUAL Model. The Case of Kaeng Khol Municipality, Thailand. *Magazine Journal of Management in Business, Healthcare, and Education*, 1(12). <https://ssrn.com/abstract=4005048>
- Quinteros, J. (2017) Calidad en las empresas. <http://calidadenempresas.blogspot.com/2016/11/principios-de-la-calidad.html>.
- Ramos, E; Mogollón, F; Santur, L; & Cherre, I. (2020) The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista universidad y sociedad*. 12(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417#:~:text=El%20modelo%20Servperf%20nos%20permite,la%20empresa%20y%20al%20cliente.
- Ríos, J. (2018) teoría de los factores de Herzberg. https://www.academia.edu/33929559/TEORIA_DE_FREderick_HERZBERG
- Terri, G. (2018). *Como medir la satisfacción del cliente*. (2^{da} ed.). Editorial FC. <https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=frontcover&hl=es>
- Valle, B. (2019) Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En La Dispensación De Productos Farmacéuticos Del Centro De Salud Pajjàn, 2018. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33008>

- Vara, A. (2018). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial MACRO.
- Vargas, S. (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca. [*Tesis de maestría Universidad César Vallejo*]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80229>
- Villacrés, A. (2020) La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor. [*Tesis de maestría universidad católica de Santiago de Guayaquil*] Repositorio universidad católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>
- Vogus, T; Mcclelland, L; Lee, Y; Mcfadden, K & Hu, X. (2021). Creating a compassion system to achieve efficiency and quality in health care delivery, *Journal of Service Management*.11(2). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JOSM-05-2019-0132/full/html>
- Yin, S; Cai, X; Wang, Z; Zhang, Y & Ma, J. (2022)_Impact of gamification elements on user satisfaction in health and fitness applications: A comprehensive approach based on the Kano model. *Computers in Human Behavior*. 128 (2). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563221004295>
- Zviran, M. y Erlich, Z. (2018). Measuring IS User Satisfaction: Review and Implications: *Communications of the Association for Information Systems*, 12 (1). <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3170&context=cais>

ANEXOS

Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / nivel (alcance) / diseño	Técnica / instrumento
<p>Problema Principal: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque?</p>	<p>Objetivo Principal: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque</p>	<p>Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque</p> <p>La empatía se relaciona con satisfacción</p>	<p>V.I.: Calidad de atención.</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Cada uno de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Alcance:</p>	<p>Técnica / Instrumento:</p> <p>Se utilizó como técnica una encuesta y de instrumento un cuestionario de 22 preguntas cada una dirigidas a los usuarios externos del servicio de laboratorio</p>

	<p>de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque; La seguridad se asocia con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de</p>			<p>Población</p> <p>300 usuarios del servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Lambayeque.</p> <p>Muestra</p> <p>169 usuarios del servicio de laboratorio</p>	<p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental corte transversal</p>	<p>clínico de un centro de salud de Lambayeque.</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Se presentará en cuadros con gráficos estadísticos analizados por el programa SPSS y como prueba de confiabilidad el coeficiente de correlación</p>
--	---	--	--	--	---	--

		Lambayeque; Los aspectos tangibles se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque;		clínico de un centro de salud de Lambayeque.		lineal de Pearson para variables cuantitativas.
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la	Objetivos Específicos: Determinar la relación de la empatía con la	La fiabilidad				

<p>empatía y la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque?; ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque?; ¿Cuál es la</p>	<p>satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.</p> <p>Determinar la relación de la seguridad con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.</p> <p>Determinar la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de</p>	<p>se asocia con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque; La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de</p>	<p>V.D.: Satisfacción de usuarios.</p>			
--	--	--	--	--	--	--

<p>relación de los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque?; ¿Cuál es la relación de la fiabilidad con la satisfacción de usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud</p>	<p>un centro de salud de Lambayeque. Determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque. Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque</p>	<p>laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.</p>				
--	---	---	--	--	--	--

de Lambayeque?; ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque?						
--	--	--	--	--	--	--

Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención.	Calidad de atención es el grado en que los servicios de la salud para las personas, y poblaciones aumenta la probabilidad de obtener resultados de salud deseados y se basa en conocimientos profesionales basados en las evidencias y es fundamental para	Para poder medir la variable, se recurrió a la medición de los siguientes componentes: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, empleando un cuestionario de 20 elementos con opciones de respuesta de escala de Likert (5 opciones) 1 nunca, 2 casi nunca, 3 en ocasiones, 4 frecuentemente y 5 siempre.	Fiabilidad	Interés y aseo personal.	1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
				Recibió indicaciones correctas.	
				Respeto al orden	
				Comprensión exámenes de laboratorio.	
			Capacidad de respuesta	Comprendió el distanciamiento	
				Trámites para laboratorio rápidos	
				Proceso de análisis de laboratorio rápidos	
				Atención rápida en el servicio de laboratorio clínico.	
Trámites para laboratorio rápidos					

	alcanzar la cobertura sanitaria universal. (OMS, 2020)		Seguridad	Respeto de la privacidad.	
				Respuestas adecuadas a sus dudas	
				Confianza y empatía en su atención	
				Resolución de problemas de salud	
			Empatía	Respectivo horario adecuado a pacientes	
				Trato amable con paciencia y respeto	
				Trato con explicación sencilla y clara	
				El personal de salud muestra interés para solucionar problemas de salud	
				Ambientes cómodos y limpios.	

			Aspectos tangibles	Instalaciones correctamente instaladas.	
				Personal con EPPs correspondiente.	
				Ambientes cómodos y limpios.	
				Equipos y materiales disponibles.	
	La satisfacción de usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la institución prestadora de servicios de salud	Para medir la variable se recurrió a los siguientes componentes: Dimensión humana, técnico científico y entorno, para ello se empleó un cuestionario de 20	Dimensión humana	Amabilidad y empatía	
				Confidencialidad	
				Interés en la persona	
				Prontitud en la atención	
				Información completa	
			Técnico científico	Fiabilidad	
				Profesionalidad	
				Credibilidad	
					1: Completamente

Satisfacción de usuarios	de las expectativas y las percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece. (ISO 9000, 2015)	elementos, con respuestas de escala de Likert (5) considerándose 1 nunca, 2 casi nunca, 3 en ocasiones, 4 frecuentemente y 5 siempre.		Seguridad	insatisfecho 2: Insatisfecho 3: ni insatisfecho ni satisfecho 4: satisfecho 5: Muy satisfecho
			Entorno	Limpieza	
				Cumplimiento de protocolos	
				Ambientación	
				señalización de seguridad	

Instrumentos de recolección de datos para la variable calidad de atención.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
1	2	3	4	5		
N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
D1: Fiabilidad						
1	¿ El personal de laboratorio, muestran interés por la higiene y el orden?					
2	Durante su estadía en el centro de salud recibió la indicaciones correcta para su atención.					
3	¿ Su atención se llevó a cabo respetando el orden de llegada?					
4	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizar los análisis?					
5	¿ Ud. Encontró aglomeración de personas en el centro de salud?					
D2: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
6	¿Los trámites para su atención fue rápida?					
7	¿La atención para toma de análisis de laboratorio fue rápida?					
8	¿ El tiempo que usted esperó para los resultados de análisis le pareció adecuado?					
9	¿ Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderle?					

D3: Seguridad		1	2	3	4	5
10	¿ Durante su estadía en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad?					
11	¿ El personal que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
12	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?					
13	¿ Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al centro de salud?					
D4: Empatía		1	2	3	4	5
14	¿ El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?					
15	¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?					
16	¿ El personal que lo atendió le explico de manera sencilla y clara el análisis que se va a realizar?					
17	¿ El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?					
D5: Agentes tangibles		1	2	3	4	5
18	¿ Las instalaciones del laboratorio se encuentra en buen estado?					
19	¿ El servicio de laboratorio cuenta con señalización?					
20	¿ El personal que lo atiende esta vestido correctamente?					

21	¿ Le pareció cómodo el ambiente de los laboratorios?					
22	¿ Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales modernos?					

Ficha técnica del cuestionario para evaluar la calidad de atención del servicio de laboratorio de un centro de salud de Lambayeque.

Características del cuestionario	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad e atención
2) Autor: Adaptación:	Rober Chuquiruna Maluquis Callupe Alcantara, Jhonnson Michael
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	35 minutos
6) Población	169 usuarios del servicio de Laboratorio de un centro de Salud de Lambayeque.
7) Finalidad	Identificar el nivel de calidad del servicio de Laboratorio de un Centro de Salud de Lambayeque.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<p>Este cuestionario evalúa cinco dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Fiabilidad II. Capacidad de respuesta III. Seguridad IV. Empatía V. Aspectos tangibles <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cinco dimensiones.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la calidad de atención del servicio de Laboratorio Clínico de un centro de salud de Lambayeque, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un</p>

mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.94$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.72$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en gestión de calidad y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: muy baja de 22-39, baja de 40 – 56, regular de 57 – 74, alta de 75 – 91 y muy alta 92 - 110

Estos valores se tuvieron en cuenta para ubicar a los usuarios externos para efectos del análisis de resultados.

Confiabilidad del instrumento 1:

Alfa de Crombach	N° de elementos
0,941	22

Nota. Estadística de fiabilidad de la variable calidad de atención

Instrumento de recolección de datos para la variable satisfacción del usuario.

1	2	3	4	5
Completamente insatisfecho	insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho

N°	Ítems	Opción de respuesta				
		1	2	3	4	5
Dimensión humana						
1	Relacionado a la atención dada por el personal del servicio de laboratorio, Ud. se encuentra:					
2	Con respecto a la confidencialidad del personal de laboratorio con sus resultados de análisis Ud. se encuentra:					
3	En relación a su privacidad durante su estadía en el servicio de laboratorio Ud. se encuentra:					
4	Relacionado al interés que le muestra el profesional de laboratorio cuando le comenta sobre sus problemas de salud. Ud. se encuentra:					
5	Relacionado al cumplimiento del orden de llegada para ser atendido en el servicio de laboratorio, Ud. se encuentra					
6	En relación a la atención preferencial en el servicio de laboratorio. Ud. Se encuentra					
7	Relacionado al respeto de su raza, cultura y religión por el personal del laboratorio Ud. se encuentra					
Técnico científico						
8	Relacionado a la confiabilidad de los resultados de análisis clínicos Ud.se encuentra:					

9	Respecto a charlas educativas recibidas mientras espera ser atendido, Ud. se encuentra:					
10	Relacionado a la información recibida antes de realizarse sus exámenes de laboratorio otorgado por el personal de laboratorio, Ud. se encuentra:					
11	Respecto al cumplimiento del servicio de laboratorio con los exámenes solicitados por el médico tratante, Ud. se encuentra:					
12	Relacionado al tiempo de espera por sus resultados de los exámenes del laboratorio, Ud. se encuentra:					
13	Relacionado al conocimiento de los profesionales de laboratorio para responder sus inquietudes Ud. se encuentra:					
14	Con respecto a la citas para realizarse los exámenes de laboratorio Ud. se encuentra:					
Entorno						
15	En relación a la limpieza y el orden en la sala de espera del servicio del laboratorio Ud. se encuentra:					
16	Con respecto a los contenedores para recolectar residuos sólidos en la sala de espera del laboratorio clínico Ud. se encuentra:					
17	Cree Ud. que en la sala de espera del servicio de laboratorio cumple con los protocolos de bioseguridad					
18	En relación al uso de las medidas de prevención contra el covid 19 en el servicio de laboratorio Ud. se encuentra:					

19	Relacionado a la iluminación de la sala de espera del servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra:					
20	En relación a la señalización de seguridad en el servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra:					

Ficha técnica del cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario.

Características del cuestionario	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario.
2) Autor: Adaptación:	Rober Chuquiruna Maluquis Callupe Alcantara, Jhonson Michael
3) N° de ítems	20
4) Administración	Individual
5) Duración	35 minutos
6) Población	169 usuarios externos del servicio de Laboratorio de un Centro de Salud de Lambayeque.
7) Finalidad	Identificar el nivel de la satisfacción del usuario externos del servicio de Laboratorio clínico de un Centro de Salud de Lambayeque.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	Este cuestionario evalúa tres dimensiones: <ul style="list-style-type: none">I. Dimensión humanaII. Técnico científicoIII. Entorno <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la satisfacción del usuario externo del Servicio de Laboratorio Clínico de un Centro de Salud de Lambayeque, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.867$ y una</p>

Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.86$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en gestión de calidad y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: pésima de 20 – 35, mala de 36 – 51, media de 52 a 67, buena de 68 – 83 y excelente de 84 – 100.

Estos valores se tuvieron en cuenta para ubicar a los usuarios externos para efecto del análisis de resultados.

Confiabilidad del instrumento 2:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	20

Nota. Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario.

Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq} =$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(300)}{0.5^2(299) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 169$$

Datos:

$$n = ?$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$Z = 1.96$$

$$N = 300$$

El tamaño de la muestra fue 169 usuarios externos del servicio de laboratorio de un centro de salud de Lambayeque.

Validación de instrumentos de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud, Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Fiabilidad	Interés y aseo personal.	¿ El personal de laboratorio, muestran interés por la higiene y el orden?	X		X		X		X		
		Recibió indicaciones correctas.	Durante su estadía en el centro de salud recibió las indicaciones correctas para su atención.	X		X		X		X		
		Respeto al orden	¿Su atención se llevó a cabo respetando el orden de llegada al servicio de laboratorio?	X		X		X		X		
		Comprensión exámenes de laboratorio.	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizar los análisis?	X		X		X		X		
		Comprendió el distanciamiento	¿ Ud. Encontró aglomeración de personas en el servicio de laboratorio clínico ?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Trámites para laboratorio rápidos	¿ Los trámites para su atención en el servicio de laboratorio fue rápida?	X		X		X		X		
		Proceso de análisis de laboratorio rápidos	¿La atención para toma de análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		X		
		Atención rápida en el servicio de laboratorio clínico.	¿ El tiempo que usted esperó para los resultados de análisis le pareció adecuado?	X		X		X		X		
		Trámites para laboratorio rápidos	¿Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderle?	X		X		X		X		
	Seguridad	Respeto de la privacidad.	¿ Durante su estadía en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad?	X		X		X		X		
		Respuestas adecuada a sus dudas	¿El personal que le atendió en el servicio de laboratorio le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		X		
		Confianza y empatía e su atención	¿El personal del servicio de laboratorio que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		X		
	Empatía	Resolución de problemas de salud	¿ Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al centro de salud?	X		X		X		X		
		Respectivo horario adecuado a pacientes	¿ El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?	X		X		X		X		
		Trato amable con paciencia y respeto	¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Aspectos Tangibles	Trato con explicación sencilla y clara	¿El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar?	X	X	X	X		
	El personal de salud muestra interés para solucionar problemas de salud	¿El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?	X	X	X	X		
	Ambientes cómodos y limpios	¿ Las instalaciones del laboratorio se encuentra en buen estado?	X	X	X	X		
	Instalaciones correctamente instaladas	¿ El servicio de laboratorio cuenta con señalización?	X	X	X	X		
	Personal con EPPs correspondiente	¿ El personal que lo atiende esta vestido correctamente?	X	X	X	X		
	Ambientes cómodos y limpios	¿ Le pareció cómodo el ambiente de los laboratorios?	X	X	X	X		
	Equipos y materiales disponibles	¿ Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención?	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. José Édison Izquierdo Chávez

Firma del experto

Edison
JOSÉ EDISON IZQUIERDO CHÁVEZ
LICENCIADO EN ENFERMERIA
C.E.P. 00120



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

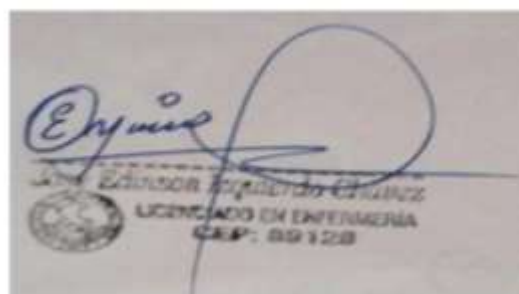
TÍTULO DE LA TESIS: *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud, Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Humana	Amabilidad y empatía.	Con la atención que le brindo el personal del servicio de laboratorio, Ud se encuentra.	X		X		X		X		
			Cree Ud. que el personal de laboratorio clínico es confidente con sus resultados	X		X		X		X		
		Confidencialidad	Cree Ud. que el personal de laboratorio respeta su privacidad durante la atención.	X		X		X		X		
			Relacionado al interés que le muestra el profesional de laboratorio cuando le comenta sobre sus problemas de salud. Ud. se encuentra	X		X		X		X		
		Interés en la persona. Prontitud en la atención. Información completa.	Relacionado al cumplimiento del orden de llegada para ser atendido en el servicio de laboratorio, Ud. se encuentra	X		X		X		X		
			En relación a la atención preferencial en el servicio de laboratorio. Ud. Se encuentra.	X		X		X		X		
	Técnico - científica	Fiabilidad	Cree Ud. que el personal de laboratorio le brinda información completa y oportuna.	X		X		X		X		
			Relacionado a la confiabilidad de los resultados de análisis clínicos Ud. se encuentra	X		X		X		X		
		Profesionalidad	Respecto a charlas educativas recibidas mientras espera ser atendido, Ud. se encuentra.	X		X		X		X		
			Relacionado a la información recibida antes de realizarse sus exámenes de laboratorio otorgado por el personal de laboratorio, Ud. se encuentra.	X		X		X		X		
		Credibilidad	Respecto al cumplimiento del servicio de laboratorio con los exámenes solicitados por el médico tratante, Ud. se encuentra.	X		X		X		X		
			Relacionado al tiempo de espera por sus resultados de los exámenes del laboratorio, Ud. se encuentra.	X		X		X		X		
		Seguridad	Relacionado al conocimiento de los profesionales de laboratorio para responder sus inquietudes Ud. se encuentra.	X		X		X		X		
			Con respecto a las citas para realizarse los exámenes de laboratorio Ud. se encuentra.	X		X		X		X		
Entorno	Limpieza.	En relación a la limpieza y el orden en la sala de espera del servicio del laboratorio Ud. se encuentra.	X		X		X		X			
		Con respecto a los contenedores para recolectar residuos sólidos en la sala de espera del laboratorio clínico Ud. se encuentra.	X		X		X		X			

Cumplimiento de protocolos. Ambientación, señalización de seguridad	Cree Ud. que en la sala de espera del servicio de laboratorio cumple con los protocolos de bioseguridad	X		X		X		X	
	En relación al uso de las medidas de prevención contra el covid 19 en el servicio de laboratorio Ud. se encuentra	X		X		X		X	
	Relacionado a la iluminación de la sala de espera del servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra:	X		X		X		X	
	En relación a la señalización de seguridad en el servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra:	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. José Édison Izquierdo Chávez

Firma del experto:



EDISON IZQUIERDO CHAVEZ
 LICENCIADO EN ENFERMERIA
 CEP: 89128



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención y satisfacción del usuario.

3. TESISTA:

Chuquiruna Maluquis Rober

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Edinson Espinoza Córdova
LICENCIADO EN ENFERMERÍA
CEP: 09128



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **IZQUIERDO CHÁVEZ**
Nombres **JOSÉ EDINSON**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45763829**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156534**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000821681

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 15/07/2022 21:31:56-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud, Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Fiabilidad	Interés y aseo personal.	¿ El personal de laboratorio, muestran interés por la higiene y el orden?	X		X		X		X		
		Recibió indicaciones correctas.	Durante su estadía en el centro de salud recibió las indicaciones correctas para su atención.	X		X		X		X		
		Respeto al orden	¿Su atención se llevó a cabo respetando el orden de llegada al servicio de laboratorio?	X		X		X		X		
		Comprensión exámenes de laboratorio.	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizar los análisis?	X		X		X		X		
		Comprendió el distanciamiento	¿ Ud. Encontró aglomeración de personas en el servicio de laboratorio clínico ?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Trámites para laboratorio rápidos	¿Los trámites para su atención en el servicio de laboratorio fue rápida?	X		X		X		X		
		Proceso de análisis de laboratorio rápidos	¿La atención para toma de análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		X		
		Atención rápida en el servicio de laboratorio clínico.	¿ El tiempo que usted esperó para los resultados de análisis le pareció adecuado?	X		X		X		X		
		Trámites para laboratorio rápidos	¿Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderle?	X		X		X		X		
	Seguridad	Respeto de la privacidad.	¿ Durante su estadía en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad?	X		X		X		X		
		Respuestas adecuadas a sus dudas	¿El personal que le atendió en el servicio de laboratorio le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		X		
		Confianza y empatía en su atención	¿El personal del servicio de laboratorio que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		X		
		Resolución de problemas de salud	¿ Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al centro de salud?	X		X		X		X		
	Empatía	Respectivo horario adecuado a pacientes	¿ El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?	X		X		X		X		

Aspectos Tangibles	Trato amable con paciencia y respeto	¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		X	
	Trato con explicación sencilla y clara	¿El personal que lo atendió le explico de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar?	X		X		X		X	
	El personal de salud muestra interés para solucionar problemas de salud	¿ El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		X	
	Ambientes cómodos y limpios.	¿ Las instalaciones del laboratorio se encuentra en buen estado?	X		X		X		X	
	Instalaciones correctamente instaladas.	¿ El servicio de laboratorio cuenta con señalización?	X		X		X		X	
	Personal con EPPs correspondiente.	¿ El personal que lo atiende esta vestido correctamente?	X		X		X		X	
	Ambientes cómodos y limpios	¿ Le pareció cómodo el ambiente de los laboratorios?	X		X		X		X	
	Equipos y materiales disponibles	¿ Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Omar Bellido Valdiviezo.*

Firma del experto



DNI: 32992005

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud, Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Humana	<i>Amabilidad y empatía.</i> <i>Confidencialidad</i> Interés en la persona. Prontitud en la atención. Información completa.	Con la atención que le brindo el personal del servicio de laboratorio, Ud. se encuentra:	x		X		X		X		
			Cree Ud. que el personal de laboratorio clínico es confidente con sus resultados	X		X		X		X		
			Cree Ud. que el personal de laboratorio respeta su privacidad durante la atención.	X		X		X		X		
			Relacionado al interés que le muestra el profesional de laboratorio cuando le comenta sobre sus problemas de salud. Ud. se encuentra	X		X		X		X		
			Relacionado al cumplimiento del orden de llegada para ser atendido en el servicio de laboratorio, Ud. se encuentra	X		X		X		X		
			En relación a la atención preferencial en el servicio de laboratorio. Ud. Se encuentra:	X		X		X		X		
			Cree Ud. que el personal de laboratorio le brinda información competente y oportuna.	X		X		X		X		
	Técnico - científica	<i>Fiabilidad</i> <i>Profesionalidad</i> <i>Credibilidad</i> <i>Seguridad</i>	Relacionado a la confiabilidad de los resultados de análisis clínicos Ud. se encuentra:	X		X		X		X		
			Respecto a charlas educativas recibidas mientras espera ser atendido, Ud. se encuentra:	X		X		X		X		
			Relacionado a la información recibida antes de realizarse sus exámenes de laboratorio otorgado por el personal de laboratorio, Ud. se encuentra:	X		X		X		X		
			Respecto al cumplimiento del servicio de laboratorio con los exámenes solicitados por el médico tratante, Ud. se encuentra:	X		X		X		X		
			Relacionado al tiempo de espera por sus resultados de los exámenes del laboratorio, Ud. se encuentra:	X		X		X		X		
			Relacionado al conocimiento de los profesionales de laboratorio para responder sus inquietudes Ud. se encuentra:	X		X		X		X		
			Con respecto a la citas para realizarse los exámenes de laboratorio Ud. se encuentra:	X		X		X		X		
			Entorno	Limpieza. Cumplimiento de protocolos. Ambientación.	En relación a la limpieza y el orden en la sala de espera del servicio del laboratorio Ud. se encuentra:	X		X		X		X
Con respecto a los contenedores para recolectar residuos sólidos en la sala de espera del laboratorio clínico Ud. se encuentra:	X				X		X		X			
Cree Ud. que en la sala de espera del servicio de laboratorio cumple con los protocolos de bioseguridad	X				X		X		X			

	señalización de seguridad	En relación al uso de las medidas de prevención contra el covid 19 en el servicio de laboratorio Ud. se encuentra:	X		X		X		X	
		Relacionado a la iluminación de la sala de espera del servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra:	X		X		X		X	
		En relación a la señalización de seguridad en el servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra:	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Omar Bellido Valdiviezo.*

Firma del experto:



DNI: 32992005

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención y satisfacción del usuario.

3. TESISISTA:

Chuquiruna Maluquis Rober

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022



DNI:32992005

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BELLIDO VALDIVIEZO
Nombres	OMAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	32992085

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	14/10/19
Resolución/Acta	0325-2019-UCV
Diploma	052-070854
Fecha Matricula	06/09/2008
Fecha Egreso	31/12/2010

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9008854414

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/08/2022 10:36:06-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2009-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se exhibe.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud, Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES YO RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Fabilidad	Interés y aseo personal.	¿ El personal de laboratono, muestran interés por la higiene y el orden?	X		X		X		X		
		Recibió indicaciones correctas	Durante su estadía en el centro de salud recibió las indicaciones correctas para su atención	X		X		X		X		
		Respeto al orden	¿Su atención se llevó a cabo respetando el orden de llegada al servicio de laboratorio?	X		X		X		X		
		Comprensión exámenes de laboratorio.	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizar los análisis?	X		X		X		X		
		Comprendió el distanciamiento	¿ Ud. Encontró aglomeración de personas en el servicio de laboratorio clínico ?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Trámites para laboratorio rápidos	¿ Los trámites para su atención en el servicio de laboratorio fue rápida?	X		X		X		X		
		Proceso de análisis de laboratorio rápidos	¿La atención para toma de análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		X		
		Atención rápida en el servicio de laboratorio clínico	¿ El tiempo que usted esperó para los resultados de análisis le pareció adecuado?	X		X		X		X		
		Trámites para laboratorio rápidos	¿Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderle?	X		X		X		X		
	Seguridad	Respeto de la privacidad	¿ Durante su estadía en el servicio de laboratorio clínico se respetó su privacidad?	X		X		X		X		
		Respuestas adecuada a sus dudas	¿El personal que le atendió en el servicio de laboratorio le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		X		
		Confianza y empatía e su atención	¿El personal del servicio de laboratorio que le atendió le inspiro confianza?	X		X		X		X		
		Resolución de problemas de salud	¿ Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al centro de salud?	X		X		X		X		
	Empatía	Respectivo horario adecuado a pacientes	¿ El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?	X		X		X		X		
Trato amable con paciencia y respeto		¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		X			

Cumplimiento de protocolos. Ambientación, señalización de seguridad	Cree Ud. que en la sala de espera del servicio de laboratorio cumple con los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X	
	En relación al uso de las medidas de prevención contra el covid 19 en el servicio de laboratorio Ud. se encuentra.	X		X		X		X	
	Relacionado a la iluminación de la sala de espera del servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra.	X		X		X		X	
	En relación a la señalización de seguridad en el servicio del laboratorio clínico Ud. se encuentra.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Julio Cesar Montenegro Juárez

Firma del experto:





INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención y satisfacción del usuario.

3. TESISISTA:

Chuquiruna Maluquis Rober

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Dr. Julio Cesar Montenegro Juárez



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO JUAREZ**
Nombres **JULIO CESAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41458587**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**
Fecha de Expedición **28/01/16**
Resolución/Acta **0026-2016-UCV**
Diploma **UCV24713**
Fecha Matrícula **15/03/2012**
Fecha Egreso **18/07/2012**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000821687

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 15/07/2022 21:44:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Análisis descriptivo de la variable calidad de atención

Tabla 9

Nivel de calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque, según sus dimensiones.

Nivel	Calidad de atención		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%
Muy Baja	0	0	1	0.6	8	4.7	53	31.4	13	7.7	23	13.6
Baja	57	33.7	64	37.9	63	37.3	78	46.2	58	34.3	70	41.4
Regular	69	40.8	87	51.5	71	42	34	20.1	64	37.9	56	33.1
Alta	43	25.5	17	10.2	26	15.4	4	2.4	28	16.6	19	11.2
Muy Alta	0	0	0	0	1	0.6	0	0.0	6	3.6	1	0.6
TOTAL	169	100	169	100	169	100	169	100	169	100	169	100

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

La tabla 1 muestra que el 25,5% de los usuarios que recibieron la encuesta consideraron alta la calidad de atención, siendo regular el 40,8% y baja el 33,7%.

Con respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención se observa que se tienen mayor porcentaje en el nivel regular, fueron fiabilidad con 51.5%, seguido por capacidad de respuesta con un 42% y de menor porcentaje es la dimensión aspectos tangibles con 33.1%.

Análisis descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios.

Tabla 10.

Nivel de satisfacción en los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque.

Nivel	Satisfacción del Usuario		Humana		Técnico Científico		- Entorno	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Pésima	0	0	56	33.1	3	1.8	26	15.4
Mala	58	34.4	86	50.9	88	52.1	52	30.8
Media	80	47.3	23	13.6	63	37.3	81	47.9
Buena	31	18.3	4	2.4	14	8.3	10	5.9
Excelente	0	0.0	0	0.0	1	0.6	0	0.0
TOTAL	169	100	169	100.0	169	100.0	169	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios externos del servicio de laboratorio de un centro de salud de Lambayeque.

La tabla 2 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud de Lambayeque, se tiene que un 18,3% para el nivel bueno, seguido de un 47.3 % para el nivel medio y el 34.4% para el nivel malo.

Base de datos.

N°	Fiabilidad						C respuesta					Seguridad					Empatia					Asp. Tangibles					V	
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	D 1	P 6	P 7	P 8	P 9	D 2	P 0	P 1	P 2	P 3	D 3	P 4	P 5	P 6	P 7	D 4	P 8	P 9	P 0	P 1	P 2		D 5
1	3	3	2	2	3	13	2	3	2	3	10	4	1	2	2	9	2	2	3	4	11	3	2	3	2	1	11	54
2	3	4	2	3	3	15	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	2	2	4	2	3	13	68
3	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	14	3	4	2	4	13	3	3	4	4	14	2	3	3	2	3	13	68
4	3	2	2	2	4	13	4	2	3	3	12	3	3	3	2	11	1	3	1	2	7	2	1	2	2	3	10	53
5	3	3	2	2	3	13	2	3	2	3	10	4	1	2	2	9	2	2	3	4	11	3	2	3	1	1	10	53
6	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	14	4	4	3	2	13	3	3	3	3	12	2	3	3	2	2	12	68
7	4	4	3	3	3	17	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	15	64
8	3	2	2	3	2	12	4	2	4	4	14	3	3	2	3	11	3	3	2	4	12	2	1	2	3	3	11	60
9	3	2	2	2	3	12	2	3	2	3	10	4	1	2	2	9	2	2	3	3	10	3	2	3	2	1	11	52
10	3	3	3	2	2	13	2	3	3	4	12	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	17	70
11	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	17	61
12	4	2	3	2	3	14	3	2	4	2	11	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	3	13	57

13	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	1	2	3	3	2	11	55
14	3	3	2	2	1	11	2	1	2	3	8	4	1	2	2	9	2	2	3	4	11	3	2	1	1	1	8	47
15	3	3	2	4	4	16	3	2	3	4	12	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	2	3	4	2	1	12	70
16	3	3	2	2	2	12	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	2	2	2	9	3	4	3	2	1	13	61
17	4	3	4	4	2	17	5	4	3	3	15	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	2	3	2	2	3	12	70
18	3	3	4	3	4	17	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	4	4	3	2	13	3	2	4	2	2	13	64
19	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	12	2	3	4	3	12	2	2	3	4	11	4	3	3	3	2	15	63
20	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	10	4	1	2	2	9	2	2	1	1	6	3	2	2	2	1	10	46
21	2	3	5	3	5	18	4	2	4	5	15	4	3	3	3	13	2	5	3	4	14	3	4	5	5	3	20	80
22	3	3	2	3	2	13	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	5	4	4	3	4	20	77
23	3	3	3	2	2	13	2	3	2	2	9	4	3	3	1	11	4	1	3	3	11	2	1	2	2	1	8	52
24	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	14	3	4	4	2	13	2	3	3	3	11	2	3	4	3	2	14	69
25	3	3	4	3	5	18	2	5	3	4	14	5	4	4	3	16	3	3	3	3	12	2	3	3	2	3	13	73
26	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	4	3	2	3	12	2	3	1	1	7	3	3	3	2	1	12	54
27	4	2	4	3	4	17	4	2	4	5	15	2	2	3	5	12	4	3	3	3	13	4	2	3	3	3	15	72
28	4	2	2	3	2	13	3	2	3	2	10	2	3	2	4	11	3	2	3	3	11	2	3	2	2	2	11	56
29	5	3	3	4	3	18	3	4	3	4	14	4	5	2	4	15	4	3	3	3	13	3	5	5	5	2	20	80
30	4	2	2	3	2	13	3	4	3	2	12	5	3	2	4	14	3	3	5	2	13	4	4	5	4	4	21	73

31	3	3	2	3	2	13	2	5	3	3	13	3	4	4	4	15	5	3	4	4	16	4	3	4	2	3	16	73
32	3	2	3	4	2	14	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	1	1	7	3	4	3	2	1	13	55
33	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	14	3	3	4	5	15	5	5	5	4	19	5	3	5	3	3	19	85
34	2	3	3	1	2	11	3	4	1	2	10	2	2	2	3	9	3	1	2	3	9	2	3	2	3	2	12	51
35	3	5	4	5	4	21	3	3	4	4	14	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	2	3	2	3	14	86
36	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	10	3	3	1	3	10	4	1	2	3	10	3	2	1	2	2	10	53
37	3	2	3	4	2	14	2	3	2	1	8	4	3	2	3	12	2	3	1	1	7	3	2	3	2	1	11	52
38	3	4	5	3	4	19	4	4	5	2	15	3	5	4	4	16	4	3	3	3	13	3	4	3	3	2	15	78
39	3	2	3	2	2	12	3	1	3	2	9	3	4	1	4	12	3	1	3	3	10	2	3	2	3	2	12	55
40	5	4	3	4	3	19	4	3	3	3	13	3	3	5	3	14	5	4	4	5	18	4	4	3	4	3	18	82
41	3	2	3	3	2	13	2	3	2	1	8	3	3	2	3	11	2	3	1	1	7	3	2	3	2	1	11	50
42	3	3	2	1	2	11	5	1	1	2	9	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	3	2	3	2	2	12	55
43	5	4	2	4	3	18	4	3	3	5	15	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	3	5	3	5	3	19	83
44	5	4	4	4	2	19	4	5	3	2	14	5	3	5	4	17	4	3	4	3	14	3	4	3	4	2	16	80
45	3	3	2	3	2	13	2	3	2	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	2	3	1	2	3	11	56
46	2	4	4	5	2	17	4	4	3	2	13	3	4	3	5	15	5	4	4	3	16	3	3	4	4	5	19	80
47	4	4	5	3	2	18	5	3	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	2	2	10	2	2	3	2	3	12	70
48	3	2	3	3	2	13	2	3	3	1	9	3	3	3	3	12	2	3	3	1	9	4	2	3	2	1	12	55

49	3	3	3	3	3	15	4	4	3	2	13	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	5	4	4	4	5	22	76
50	3	2	3	2	3	13	4	3	3	3	13	4	3	2	5	14	2	5	2	5	14	2	3	3	4	4	16	70
51	4	2	3	2	3	14	2	4	2	2	10	5	4	2	1	12	2	3	2	3	10	4	2	1	2	2	11	57
52	5	4	4	4	3	20	4	3	3	3	13	4	4	2	4	14	3	3	3	4	13	3	5	5	5	4	22	82
53	3	2	3	3	2	13	2	3	2	1	8	3	3	4	3	13	2	3	4	1	10	3	2	3	2	1	11	55
54	3	3	3	4	4	17	5	4	2	5	16	4	3	2	5	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	80
55	4	5	2	5	1	17	5	2	2	2	11	1	4	2	3	10	4	4	2	4	14	1	1	5	1	1	9	61
56	5	4	3	4	3	19	4	4	3	2	13	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	3	5	4	3	19	80
57	3	2	2	3	2	12	2	2	2	1	7	3	3	2	3	11	2	3	1	1	7	3	2	3	2	1	11	48
58	3	3	2	2	1	11	3	3	2	3	11	4	3	2	3	12	3	2	2	2	9	2	3	3	2	1	11	54
59	5	4	3	4	3	19	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	4	3	3	4	3	17	70
60	5	4	3	4	3	19	3	4	3	2	12	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	1	2	2	2	3	10	70
61	5	4	3	2	3	17	4	5	2	4	15	2	4	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	3	3	2	14	72
62	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	4	11	2	3	3	2	10	1	2	3	2	1	9	54
63	5	3	4	4	2	18	4	3	4	3	14	2	2	3	3	10	4	2	3	3	12	3	3	4	3	4	17	71
64	5	2	2	2	2	13	4	2	3	2	11	5	2	4	2	13	2	4	2	4	12	2	5	2	4	2	15	64
65	4	4	4	5	5	22	5	4	2	5	16	5	4	4	4	17	3	3	3	4	13	4	3	4	3	4	18	86
66	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	10	2	2	2	4	10	2	3	3	2	10	1	2	2	2	1	8	52

67	5	5	5	4	4	23	4	4	4	2	14	3	3	3	3	12	3	4	2	4	13	4	4	3	3	5	19	81
68	5	4	4	5	3	21	3	4	2	4	13	5	2	4	4	15	2	4	2	2	10	2	2	2	2	3	11	70
69	3	3	3	2	2	13	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	5	5	4	4	22	80
70	3	4	4	5	3	19	4	4	2	5	15	4	3	4	3	14	3	5	4	4	16	4	5	5	5	4	23	87
71	3	4	3	3	2	15	2	3	4	2	11	2	3	2	4	11	2	3	3	2	10	1	2	3	2	1	9	56
72	3	4	5	3	3	18	4	2	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	4	5	16	4	4	5	5	4	22	82
73	3	3	4	3	2	15	3	2	3	4	12	4	3	4	3	14	3	3	2	3	11	3	4	4	5	4	20	72
74	4	6	4	3	4	21	3	2	3	4	12	3	4	5	4	16	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	81
75	3	4	4	5	4	20	5	4	3	3	15	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	4	3	20	91
76	3	3	4	3	1	14	2	3	3	2	10	2	3	2	4	11	2	3	3	2	10	1	2	2	2	1	8	53
77	3	4	3	3	2	15	3	2	2	2	9	2	3	3	4	12	2	3	2	2	9	1	3	2	2	1	9	54
78	3	4	2	4	3	16	4	3	5	3	15	3	2	4	3	12	5	3	3	3	14	2	2	2	3	4	13	70
79	3	2	4	3	4	16	3	4	3	3	13	5	4	4	3	16	3	4	4	4	15	3	2	2	3	2	12	72
80	3	4	4	4	1	16	4	4	3	5	16	3	5	3	5	16	4	2	3	4	13	3	3	4	3	2	15	76
81	4	4	4	4	2	18	4	5	3	4	16	4	2	5	4	15	3	5	4	4	16	4	3	3	4	3	17	82
82	4	5	3	4	2	18	3	2	2	1	8	2	1	2	3	8	2	3	4	3	12	5	4	3	5	3	20	66
83	3	2	3	2	3	13	2	3	3	2	10	2	3	2	4	11	2	3	3	2	10	1	2	3	2	1	9	53
84	3	2	3	2	2	12	2	4	2	1	9	2	3	2	4	11	2	3	2	2	9	2	2	1	2	1	8	49

85	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	10	2	3	2	4	11	2	3	3	2	10	1	2	1	2	1	7	51
86	3	2	3	4	2	14	2	3	2	2	9	2	3	2	4	11	2	3	1	2	8	2	2	3	2	1	10	52
87	2	2	3	3	3	13	3	3	4	2	12	3	1	3	3	10	2	2	2	2	8	1	2	3	3	2	11	54
88	3	4	3	5	4	19	4	3	3	3	13	3	2	3	4	12	3	1	3	3	10	3	4	4	3	3	17	71
89	5	4	4	5	5	23	1	2	1	2	6	4	3	2	3	12	1	3	1	2	7	1	2	1	3	1	8	56
90	3	5	4	5	4	21	3	4	5	3	15	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	5	5	3	4	4	21	85
91	2	2	1	2	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	4	2	2	2	10	3	2	3	2	2	12	52
92	4	3	4	5	3	19	2	4	4	2	12	5	2	2	3	12	3	1	4	3	11	4	3	1	3	4	15	69
93	5	3	5	4	3	20	3	2	1	3	9	5	4	3	4	16	4	4	5	5	18	3	2	1	3	2	11	74
94	5	3	5	3	3	19	4	2	3	5	14	3	4	4	3	14	5	4	5	4	18	3	4	3	4	3	17	82
95	5	2	4	3	4	18	3	4	3	3	13	5	4	4	3	16	3	4	4	4	15	3	3	1	3	2	12	74
96	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	10	2	2	2	4	10	2	2	4	2	10	4	2	2	2	2	12	55
97	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	1	2	3	2	2	10	54
98	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	1	2	3	1	2	9	53
99	3	3	2	4	3	15	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	1	3	2	3	9	3	2	2	1	1	9	54
100	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	4	3	2	3	12	5	4	4	4	17	3	3	1	3	3	13	71
101	4	4	3	4	3	18	1	2	1	2	6	4	3	3	3	13	1	3	1	2	7	3	2	2	1	1	9	53
102	5	3	5	3	2	18	3	5	3	5	16	4	2	5	4	15	3	5	3	4	15	4	3	3	4	3	17	81

103	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	14	5	3	4	5	17	4	1	5	3	13	5	3	4	3	3	18	80
104	4	4	3	4	2	17	1	2	1	2	6	4	3	2	3	12	2	3	2	2	9	1	2	2	1	1	7	51
105	5	4	5	4	1	19	2	2	5	3	12	4	2	3	5	14	3	2	3	4	12	3	2	2	3	2	12	69
106	4	3	4	3	2	16	4	5	3	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	2	4	3	17	79
107	3	3	4	3	2	15	2	1	2	3	8	2	3	2	3	10	2	1	2	3	8	3	3	1	2	2	11	52
108	2	2	3	3	3	13	3	3	4	2	12	3	1	3	3	10	2	2	2	2	8	1	2	3	3	2	11	54
109	3	4	2	3	3	15	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	3	3	4	3	3	16	74
110	4	3	4	5	3	19	2	4	2	2	10	4	3	3	3	13	3	5	4	3	15	4	3	3	2	4	16	73
111	5	3	2	4	3	17	3	3	1	3	10	3	1	3	4	11	4	4	5	3	16	3	2	4	3	2	14	68
112	2	2	3	3	3	13	3	3	4	2	12	2	1	3	3	9	2	2	2	2	8	1	2	3	2	2	10	52
113	5	2	4	3	4	18	3	4	3	3	13	3	3	2	3	11	3	4	4	4	15	3	3	4	3	2	15	72
114	4	5	4	5	1	19	3	4	3	4	14	5	1	3	4	13	4	5	4	4	17	3	4	4	2	3	16	79
115	2	2	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	1	3	3	10	2	2	2	2	8	1	2	1	3	2	9	54
116	4	3	5	3	3	18	4	5	4	3	16	5	1	3	4	13	4	3	5	4	16	3	4	3	5	3	18	81
117	5	5	2	4	4	20	1	2	1	2	6	4	3	2	3	12	1	3	1	2	7	1	2	1	1	1	6	51
118	3	5	2	4	4	18	3	4	2	3	12	5	5	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	4	18	79
119	3	3	4	3	2	15	2	2	3	5	12	3	1	4	4	12	4	3	4	3	14	3	3	3	2	2	13	66
120	3	3	3	4	4	17	3	4	2	4	13	3	5	4	5	17	4	4	5	3	16	5	3	2	3	3	16	79

121	4	5	4	4	3	20	3	3	2	4	12	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	4	4	2	4	17	77
122	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	3	4	3	3	2	15	55
123	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	4	4	3	14	2	4	2	4	12	1	2	3	3	2	11	61
124	3	3	3	4	4	17	4	2	3	3	12	4	4	3	2	13	3	3	3	3	12	2	3	3	2	2	12	66
125	4	4	3	3	2	16	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	15	64
126	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	14	5	3	2	3	13	3	3	2	4	12	2	1	2	3	3	11	66
127	2	2	3	3	3	13	3	3	4	2	12	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	11	54
128	3	4	4	3	5	19	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	2	3	3	2	3	13	73
129	2	3	3	4	5	17	5	4	4	3	16	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	4	3	3	3	2	15	75
130	2	2	3	3	4	14	4	3	4	2	13	3	1	3	3	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	2	11	56
131	4	3	5	3	5	20	1	2	1	2	6	4	3	2	3	12	1	3	1	2	7	1	2	1	1	1	6	51
132	4	3	5	3	4	19	3	4	5	3	15	5	5	3	5	18	3	3	4	4	14	4	3	2	4	4	17	83
133	4	3	3	4	2	16	3	4	3	5	15	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	4	4	3	4	3	18	81
134	3	3	5	5	3	19	4	2	5	4	15	2	5	4	5	16	4	4	3	4	15	5	3	3	3	3	17	82
135	4	5	4	4	3	20	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	2	3	12	3	4	4	4	4	19	80
136	4	3	4	3	3	17	1	2	1	2	6	4	3	2	3	12	1	3	1	2	7	1	2	1	1	1	6	48
137	4	3	4	5	3	19	2	4	4	2	12	5	3	3	3	14	3	2	4	3	12	4	2	3	3	4	16	73
138	5	3	5	4	3	20	3	3	1	3	10	5	2	3	4	14	4	4	3	5	16	3	2	5	3	2	15	75

139	3	2	2	4	1	12	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	1	2	3	2	8	1	2	3	2	3	11	51
140	2	4	1	2	3	12	3	2	3	3	11	5	3	3	3	14	4	3	2	3	12	2	4	3	2	2	13	62
141	3	2	3	3	4	15	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	2	3	3	14	72
142	5	3	5	4	3	20	3	3	1	3	10	5	2	3	4	14	4	4	3	4	15	3	2	4	3	2	14	73
143	4	3	4	5	4	20	3	4	5	3	15	5	5	3	5	18	3	3	4	4	14	5	4	3	4	3	19	86
144	3	4	2	3	2	14	3	2	2	3	10	4	2	3	4	13	3	2	3	4	12	4	3	1	3	2	13	62
145	4	3	3	2	3	15	3	4	3	4	14	5	3	4	3	15	4	3	5	3	15	3	2	2	2	2	11	70
146	3	4	3	3	2	15	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	3	3	2	3	14	70
147	3	2	3	3	2	13	3	4	2	3	12	4	3	3	3	13	3	4	2	3	12	3	2	4	3	2	14	64
148	4	4	3	4	2	17	1	2	1	2	6	4	3	2	3	12	1	3	1	2	7	1	2	2	2	2	9	51
149	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	10	5	4	3	4	16	4	4	3	5	16	3	2	3	3	2	13	71
150	3	3	1	3	3	13	4	2	1	3	10	4	2	1	2	9	1	2	4	2	9	1	2	3	2	4	12	53
151	5	2	4	3	4	18	3	4	3	3	13	5	4	4	3	16	3	4	3	4	14	3	1	2	3	2	11	72
152	3	4	3	4	1	15	5	4	3	5	17	3	5	3	5	16	3	3	3	4	13	3	5	4	3	3	18	79
153	4	4	4	4	2	18	4	2	3	4	13	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	3	4	3	3	3	16	78
154	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	14	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10	4	4	3	3	3	17	70
155	3	3	4	2	2	14	3	3	2	2	10	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	3	16	68
156	4	4	4	3	3	18	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	3	2	3	4	12	4	2	3	3	2	14	66

157	3	3	2	2	2	12	2	2	1	3	8	2	3	1	3	9	3	3	2	3	11	3	2	1	2	2	10	50
158	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	2	3	1	2	1	9	54
159	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	53
160	3	4	2	3	4	16	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	4	2	4	13	2	2	4	2	2	12	67
161	4	3	4	3	3	17	3	2	4	4	13	3	3	3	4	13	4	3	2	4	13	2	2	1	3	2	10	66
162	2	4	3	2	3	14	5	4	2	3	14	4	2	3	4	13	2	4	3	2	11	3	2	2	2	3	12	64
163	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	2	1	4	3	13	73
164	4	3	2	3	4	16	2	4	3	2	11	3	4	3	2	12	3	4	3	2	12	3	2	2	4	3	14	65
165	3	3	2	2	2	12	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	3	2	3	2	2	12	55
166	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	2	3	2	2	12	69
167	3	4	2	3	3	15	4	3	4	3	14	4	2	3	4	13	4	3	4	4	15	1	2	3	3	2	11	68
168	3	4	4	3	4	18	4	2	3	3	12	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	3	4	3	3	16	75
169	3	2	3	4	2	14	4	2	4	3	13	2	2	2	3	9	3	3	3	4	13	4	3	3	2	2	14	63

N°	HUMANA								TECNICO-CIENTIFICA								ENTORNO						D8	V2
	P 2 3	P 2 4	P 2 5	P 2 6	P 2 7	P 2 8	P 2 9	D 6	P 3 0	P 3 1	P 3 2	P 3 3	P 3 4	P 3 5	P 3 6	D 7	P 3 7	P 3 8	P 3 9	P 4 0	P 4 1	P 4 2		
1	3	3	2	2	3	2	3	18	3	3	4	3	2	3	2	20	3	2	3	1	1	2	12	50
2	3	5	4	5	3	5	4	29	5	2	5	4	2	3	5	26	3	5	5	5	3	5	26	81
3	4	4	4	3	3	4	4	26	3	4	3	3	3	3	2	21	3	3	4	3	3	3	19	66
4	4	3	3	3	2	3	3	21	4	3	2	3	2	3	3	20	2	1	2	1	2	1	9	50
5	3	3	2	2	3	2	3	18	3	3	2	3	2	3	2	18	3	2	3	1	1	2	12	48
6	4	3	3	2	2	3	3	20	3	4	4	4	5	5	5	30	5	4	4	4	4	4	25	75
7	4	3	4	3	2	4	3	23	4	3	4	3	3	3	3	23	5	3	2	2	3	3	18	64
8	5	5	5	3	3	2	2	25	3	3	3	4	4	2	2	21	5	3	3	4	3	3	21	67
9	3	3	2	2	3	2	2	17	3	3	4	3	3	2	2	20	3	2	3	1	1	2	12	49
10	5	3	3	3	2	4	4	24	4	5	3	5	3	4	4	28	3	3	3	2	4	5	20	72
11	4	4	5	4	5	4	5	31	3	4	5	4	4	3	3	26	5	4	3	3	3	2	20	77
12	4	3	4	3	3	4	3	24	5	5	4	4	4	4	2	28	4	5	5	4	4	2	24	76
13	4	3	3	3	2	3	3	21	4	3	2	3	2	3	3	20	2	1	3	1	2	1	10	51
14	3	4	2	2	3	2	3	19	3	3	4	2	2	3	2	19	3	2	3	1	1	1	11	49

15	4	4	3	3	2	3	3	22	3	4	4	5	5	5	5	31	3	3	3	4	5	5	23	76
16	4	5	5	5	5	5	4	33	2	3	3	2	3	3	4	20	4	5	3	3	2	3	20	73
17	5	4	4	3	2	2	3	23	4	3	4	3	2	3	2	21	5	4	3	4	2	4	22	66
18	4	4	3	3	3	2	3	22	5	4	4	2	3	5	4	27	4	3	4	5	4	4	24	73
19	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	3	2	4	23	4	2	4	5	4	2	21	72
20	3	3	2	2	2	2	3	17	3	3	3	2	2	3	1	17	3	2	3	1	1	2	12	46
21	5	5	5	4	2	4	4	29	5	5	4	4	4	4	3	29	3	3	4	5	4	2	21	79
22	4	2	4	2	2	2	3	19	3	2	3	3	2	2	3	18	4	2	3	4	4	2	19	56
23	4	4	4	2	4	3	4	25	4	4	3	3	2	3	2	21	3	3	3	2	1	2	14	60
24	3	3	4	3	2	3	4	22	4	4	4	3	3	3	3	24	4	2	3	2	3	3	17	63
25	4	5	5	5	5	5	4	33	4	2	2	1	2	3	2	16	3	3	3	4	4	5	22	71
26	3	3	3	2	3	2	3	19	3	3	3	4	2	3	1	19	3	2	2	2	1	2	12	50
27	4	2	3	4	3	3	3	22	3	4	3	3	4	3	4	24	4	3	4	3	2	3	19	65
28	3	2	2	2	3	2	3	17	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	2	2	2	15	51
29	4	4	4	4	3	3	3	25	5	3	4	3	2	3	2	22	4	5	3	2	3	2	19	66
30	4	4	2	4	2	4	2	22	4	2	4	3	4	5	5	27	4	2	3	3	2	3	17	66
31	3	3	2	4	3	4	4	23	3	2	3	2	3	3	4	20	4	2	3	4	3	3	19	62
32	3	3	2	4	3	2	3	20	3	3	3	4	2	3	1	19	3	2	3	2	1	1	12	51

33	4	3	3	2	2	4	3	21	4	2	3	4	4	3	3	23	2	3	2	4	4	4	19	63
34	3	3	1	3	3	3	3	19	3	2	2	3	3	1	3	17	3	3	2	1	2	2	13	49
35	3	2	2	4	3	2	4	20	2	3	3	4	4	3	3	22	2	3	2	4	3	2	16	58
36	3	2	3	3	2	2	3	18	2	3	2	2	3	3	3	18	2	3	2	2	1	2	12	48
37	3	4	2	3	3	2	3	20	3	2	3	4	2	3	1	18	3	2	2	2	1	1	11	49
38	3	4	3	3	4	4	3	24	4	4	5	3	4	4	4	28	3	3	4	5	3	3	21	73
39	3	3	3	3	2	2	2	18	2	2	3	3	2	3	3	18	3	2	2	2	3	2	14	50
40	4	2	3	3	2	3	2	19	2	3	2	3	2	3	1	16	3	2	3	3	2	2	15	50
41	3	4	2	3	4	2	3	21	3	2	3	4	3	2	1	18	2	3	2	1	2	1	11	50
42	4	3	3	3	2	2	2	19	2	3	2	3	3	2	3	18	3	2	2	2	2	3	14	51
43	3	4	2	2	2	5	2	20	4	4	3	5	4	5	4	29	5	4	4	4	5	4	26	75
44	3	3	4	5	5	4	4	28	4	5	4	4	4	3	3	27	4	4	5	4	5	4	26	81
45	3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	3	3	4	4	5	27	3	4	4	4	5	4	24	75
46	3	4	5	5	4	5	3	29	5	4	5	4	2	4	5	29	4	4	2	4	2	4	20	78
47	4	4	4	3	3	4	3	25	3	3	4	5	4	2	3	24	4	5	3	4	5	5	26	75
48	3	2	4	3	3	2	3	20	3	2	2	4	2	3	1	17	2	2	3	2	1	1	11	48
49	4	4	4	2	3	4	4	25	3	4	4	4	5	5	4	29	3	4	4	4	3	3	21	75
50	5	3	3	3	3	3	4	24	5	3	3	3	2	4	4	24	2	3	3	3	2	2	15	63

51	3	3	3	3	2	4	2	20	4	2	4	2	4	2	3	21	5	2	2	3	2	5	19	60
52	5	3	5	2	4	4	3	26	4	2	5	5	4	4	4	28	2	4	2	4	5	5	22	76
53	3	4	3	2	2	3	3	20	3	3	2	3	3	3	1	18	2	3	2	2	1	1	11	49
54	4	3	3	4	3	4	4	25	3	4	3	4	4	3	4	25	3	4	3	3	3	3	19	69
55	3	3	4	4	3	2	3	22	3	1	3	2	3	3	3	18	2	2	2	2	3	3	14	54
56	4	3	4	3	4	3	4	25	3	2	3	4	3	3	4	22	3	3	3	2	3	1	15	62
57	3	4	2	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	1	17	3	2	2	3	1	1	12	48
58	3	2	2	2	3	2	4	18	2	1	3	2	3	2	3	16	3	2	2	2	2	3	14	48
59	2	4	2	3	3	4	3	21	2	2	2	3	3	2	3	17	3	4	3	3	3	2	18	56
60	2	4	2	3	3	4	3	21	2	2	3	2	3	3	2	17	3	3	4	3	3	2	18	56
61	2	2	3	2	3	3	4	19	4	3	3	2	3	3	3	21	4	4	3	5	3	3	22	62
62	3	3	2	3	2	2	3	18	3	2	3	2	3	1	3	17	3	2	3	2	1	1	12	47
63	3	3	3	2	3	4	4	22	4	3	3	4	4	2	1	21	3	2	3	4	3	2	17	60
64	3	2	2	3	3	4	4	21	3	2	3	3	3	4	3	21	4	3	4	3	4	3	21	63
65	3	3	2	4	4	3	4	23	4	1	3	2	3	4	3	20	3	3	4	3	2	3	18	61
66	3	4	2	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	1	17	3	2	3	2	2	1	13	49
67	3	3	2	3	4	4	4	23	3	2	3	2	4	3	4	21	3	4	4	3	4	4	22	66
68	4	4	3	3	2	3	3	22	3	1	3	3	3	4	4	21	4	3	3	3	4	3	20	63

69	3	4	3	4	3	3	4	24	3	4	4	3	4	3	4	25	3	4	4	3	3	3	20	69
70	5	4	1	3	3	3	3	22	4	4	4	3	1	2	3	21	3	2	3	4	3	3	18	61
71	3	4	2	2	2	2	3	18	3	2	3	2	2	3	1	16	3	2	2	2	1	1	11	45
72	4	4	1	3	2	3	2	19	2	2	2	3	3	2	3	17	3	2	2	2	3	2	14	50
73	3	4	4	3	4	4	4	26	3	3	2	2	4	2	2	18	3	4	3	2	3	4	19	63
74	3	3	3	3	2	2	4	20	4	3	3	3	3	3	3	22	4	4	2	4	2	2	18	60
75	3	3	1	3	2	2	4	18	3	3	2	4	4	4	3	23	5	3	3	4	2	5	22	63
76	3	4	2	3	2	2	2	18	3	2	3	3	2	3	1	17	3	2	2	3	1	1	12	47
77	3	4	2	3	2	2	3	19	3	2	4	3	1	3	1	17	1	2	2	3	1	1	10	46
78	1	2	2	2	4	4	3	18	2	5	2	2	1	1	2	15	3	2	1	2	2	1	11	44
79	3	3	3	4	3	5	3	24	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	2	2	3	2	13	49
80	5	2	5	3	5	3	5	28	4	5	4	1	4	3	1	22	1	2	3	1	2	3	12	62
81	3	2	4	4	4	2	5	24	4	5	3	1	1	1	3	18	1	1	1	1	1	4	9	51
82	5	4	3	4	4	3	4	27	3	4	5	1	1	2	1	17	3	2	2	3	1	4	15	59
83	3	4	2	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	3	2	3	3	1	1	13	50
84	3	4	2	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	1	17	3	2	2	2	1	1	11	47
85	3	4	2	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	1	17	3	2	3	3	1	1	13	49
86	3	4	2	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	2	1	16	3	2	2	2	1	1	11	46

87	4	4	3	4	3	3	4	25	4	1	3	2	3	4	3	20	3	2	4	3	3	2	17	62
88	4	2	2	5	2	4	4	23	3	2	3	3	2	1	1	15	2	2	1	1	1	3	10	48
89	4	3	3	3	3	3	4	23	3	3	2	1	1	3	1	14	2	3	2	3	1	1	12	49
90	4	4	3	5	4	3	4	27	3	4	3	4	2	1	1	18	4	1	4	4	2	3	18	63
91	2	3	2	2	1	3	2	15	2	3	2	1	2	3	2	15	2	4	3	4	3	3	19	49
92	4	4	2	3	4	3	3	23	3	2	3	3	4	3	3	21	4	3	4	3	2	4	20	64
93	4	3	2	3	3	4	3	22	3	2	4	2	3	3	4	21	3	4	3	3	4	3	20	63
94	5	4	3	4	3	4	4	27	3	2	3	2	1	3	3	17	3	4	4	3	2	3	19	63
95	3	3	3	2	3	4	3	21	3	3	4	2	3	4	3	22	3	3	3	4	2	2	17	60
96	3	2	2	2	3	2	4	18	2	1	3	2	3	2	3	16	3	2	2	2	2	3	14	48
97	2	1	2	2	3	2	3	15	2	2	2	3	2	2	3	16	3	4	3	3	2	2	17	48
98	2	2	1	3	1	3	4	16	1	1	2	2	1	2	3	12	3	4	3	2	3	2	17	45
99	3	3	3	4	3	5	3	24	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	2	2	3	2	13	49
100	4	5	4	3	5	5	3	29	5	4	3	1	1	3	1	18	1	2	3	1	2	3	12	59
101	3	2	3	3	2	3	2	18	4	3	3	3	1	2	1	17	3	2	2	1	3	3	14	49
102	4	4	3	4	3	4	3	25	3	3	4	3	3	4	4	24	3	4	4	3	3	3	20	69
103	3	3	4	2	3	4	4	23	3	1	3	1	3	4	3	18	4	4	4	3	4	4	23	64
104	3	5	3	5	2	4	3	25	3	4	2	2	1	2	2	16	2	1	2	2	1	2	10	51

105	4	5	4	5	3	3	4	28	4	3	3	1	2	2	1	16	1	2	3	1	5	5	17	61
106	4	4	5	3	5	4	3	28	5	5	4	3	3	2	3	25	3	3	2	3	2	3	16	69
107	1	2	2	2	4	4	3	18	2	5	2	2	1	1	2	15	3	2	1	2	2	1	11	44
108	2	2	2	2	4	4	3	19	2	5	2	2	1	1	2	15	3	2	1	2	2	1	11	45
109	2	3	4	3	3	2	4	21	4	3	4	3	3	3	3	23	4	4	3	4	3	3	21	65
110	3	2	1	3	4	2	4	19	5	4	3	3	3	5	3	26	3	2	3	4	4	3	19	64
111	3	2	1	3	4	4	3	20	5	4	3	3	5	3	3	26	3	3	3	4	4	3	20	66
112	3	3	3	3	2	3	4	21	3	2	3	2	3	2	3	18	2	2	2	2	1	1	10	49
113	3	3	4	4	4	2	4	24	3	1	4	4	3	3	3	21	3	4	3	4	3	2	19	64
114	4	4	2	3	4	3	4	24	3	2	3	3	4	3	3	21	4	3	4	3	2	4	20	65
115	3	3	3	3	3	2	3	20	3	2	3	2	3	2	3	18	2	3	2	2	1	1	11	49
116	5	4	3	4	3	4	4	27	3	2	3	2	1	3	3	17	3	4	4	3	2	3	19	63
117	3	3	3	3	3	2	4	21	3	2	3	2	3	2	3	18	2	2	2	2	1	2	11	50
118	4	4	3	4	3	3	4	25	4	1	3	2	3	4	3	20	3	2	4	3	3	2	17	62
119	3	5	3	5	4	5	4	29	5	5	5	5	2	1	1	24	2	2	1	1	1	5	12	65
120	4	3	1	3	4	5	4	24	5	5	5	1	3	3	5	27	2	4	2	3	3	5	19	70
121	5	4	3	3	3	2	4	24	5	5	4	4	2	1	1	22	4	1	4	4	2	5	20	66
122	3	2	3	3	2	3	2	18	4	3	3	3	1	2	1	17	3	2	2	1	3	3	14	49

123	3	5	3	5	2	5	3	26	3	4	2	2	1	2	1	15	2	3	2	3	1	2	13	54
124	2	2	2	2	4	4	3	19	2	5	2	2	3	3	2	19	3	3	3	2	2	1	14	52
125	3	3	3	4	3	5	3	24	2	2	2	3	2	3	2	16	2	2	2	2	3	2	13	53
126	5	3	5	3	4	4	3	27	5	3	5	1	1	3	1	19	1	2	3	1	2	3	12	58
127	3	2	5	5	4	2	5	26	3	5	4	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	4	9	51
128	5	4	3	4	4	3	4	27	4	3	3	1	1	2	1	15	3	2	2	3	1	4	15	57
129	4	4	4	5	3	4	4	28	3	4	5	3	3	3	3	24	2	3	3	4	4	4	20	72
130	2	3	1	3	3	2	3	17	4	3	4	4	2	1	3	21	4	1	1	1	1	1	9	47
131	2	4	3	3	4	4	4	24	3	4	5	2	2	2	2	20	5	3	3	1	2	4	18	62
132	4	5	4	3	4	3	4	27	3	4	3	4	3	1	2	20	3	1	1	1	1	3	10	57
133	4	1	4	3	3	4	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	2	3	2	3	15	58
134	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	3	2	2	2	21	3	3	2	1	1	1	11	61
135	4	4	4	5	5	5	4	31	5	4	5	1	3	1	1	20	3	3	3	2	3	4	18	69
136	3	3	3	3	2	2	2	18	1	5	2	3	2	1	3	17	4	4	1	1	3	3	16	51
137	4	4	4	4	3	4	3	26	4	5	5	3	4	2	1	24	2	4	3	1	1	4	15	65
138	4	3	4	3	5	4	5	28	3	3	3	3	3	3	4	22	3	4	3	3	3	4	20	70
139	3	3	3	3	2	2	2	18	3	1	3	2	3	3	1	16	4	3	1	3	2	3	16	50
140	4	4	3	3	4	3	4	25	4	3	4	1	3	4	4	23	3	3	2	2	3	4	17	65

141	3	3	3	4	3	2	4	22	3	4	3	4	3	3	3	23	4	2	3	1	1	4	15	60
142	2	3	4	3	3	2	4	21	4	3	3	3	3	4	3	23	4	3	4	4	2	4	21	65
143	4	4	4	3	4	3	3	25	4	3	4	3	4	3	3	24	4	3	3	3	3	4	20	69
144	3	3	4	3	3	3	5	24	5	5	5	3	3	3	2	26	2	2	2	1	2	3	12	62
145	4	4	2	3	4	3	4	24	3	2	3	3	4	3	3	21	4	3	4	3	2	4	20	65
146	4	3	2	3	3	4	4	23	3	2	4	2	3	3	4	21	2	4	3	3	4	3	19	63
147	5	4	3	4	3	4	4	27	3	2	3	2	1	3	3	17	3	4	4	3	2	3	19	63
148	3	3	2	2	3	2	3	18	3	3	2	2	1	2	3	16	3	3	2	4	2	2	16	50
149	4	4	3	4	3	3	4	25	4	1	3	2	3	4	3	20	3	2	4	3	3	2	17	62
150	3	3	4	3	3	3	4	23	3	3	2	3	2	1	1	15	2	2	1	1	1	5	12	50
151	4	4	5	3	5	4	4	29	4	3	3	1	3	3	5	22	2	4	2	3	3	5	19	70
152	3	4	3	2	4	3	3	22	3	3	3	4	2	1	1	17	4	1	4	4	2	5	20	59
153	4	3	4	3	4	3	4	25	4	3	5	1	1	1	1	16	1	2	3	1	5	5	17	58
154	3	5	3	3	5	2	5	26	2	5	2	1	3	2	3	18	2	3	3	2	2	3	15	59
155	4	2	2	2	4	4	3	21	3	5	2	3	3	3	2	21	3	3	3	2	2	3	16	58
156	3	3	3	4	3	5	3	24	3	3	3	3	2	2	2	18	3	3	3	2	3	3	17	59
157	3	4	3	3	3	3	2	21	4	3	3	1	1	3	1	16	1	2	2	1	2	3	11	48
158	3	2	3	3	4	2	3	20	5	4	4	1	1	1	1	17	1	1	1	1	1	4	9	46

159	3	3	2	3	3	2	2	16	4	4	2	1	1	2	1	15	3	2	2	3	1	2	13	44
160	4	4	2	3	4	3	3	23	3	2	3	3	4	3	3	21	4	3	4	3	2	4	20	64
161	4	3	2	3	3	4	2	21	3	2	4	2	3	3	4	21	4	4	3	3	4	3	21	63
162	5	4	3	4	3	4	4	27	3	2	3	2	1	3	3	17	3	4	4	3	2	3	19	63
163	3	3	3	2	3	4	3	21	3	3	4	2	3	4	3	22	3	3	4	4	2	2	18	61
164	4	4	3	4	3	3	4	25	4	1	3	2	3	4	3	20	3	2	4	3	3	2	17	62
165	4	3	4	3	4	3	3	24	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	3	4	2	4	21	70
166	3	3	5	3	2	3	4	23	3	5	3	1	3	3	5	23	2	4	2	3	3	3	17	63
167	4	3	2	3	2	3	2	19	5	3	5	4	2	1	1	21	4	1	4	4	2	5	20	60
168	4	3	4	2	4	3	3	23	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	3	4	2	4	21	69
169	4	3	2	3	4	3	5	24	3	4	3	3	3	3	3	22	3	2	3	2	3	4	17	63



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del servicio de laboratorio clínico de un centro de salud Lambayeque", cuyo autor es CHUQUIRUNA MALUQUIS ROBER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO DNI: 02855165 ORCID 0000-0001-6738-0683	Firmado digitalmente por: CARMANUE el 15-08- 2022 12:19:30

Código documento Trilce: TRI - 0411095