



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del  
Centro de Salud Santa Luzmila. 2014**

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

**AUTORES:**

Br. Elmer Leonardo Rojas Ostos (ORCID: 000-0001-8313-380X)  
Br. Osbaldo Mamani Casafranca (ORCID: 0000-0002-6348-612X)

**ASESOR:**

Dr. Danilo Sánchez Coronel (ORCID: 0000-0003-0697-7683)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

LIMA – PERÚ

2015

## **Dedicatoria**

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, logrando ser los profesionales que anhelaban.

### **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Mg. Danilo Sánchez Coronel, por su asesoría; y al Servicio de Laboratorio Clínico del Centro de Salud Santa Luzmila; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, siendo las 8:00:00 AM del día 15 de junio de 2015, a mérito de la R.D. N° 2052-2015-UCV-L-EPG, de fecha 9 de junio de 2015, se dio inicio a la sustentación de la tesis titulada:

**“CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD SANTA LUZMILA. 2014”**

Presentado por:

- ROJAS OSTOS ELMER LEONARDO
- MAMANI CASAFRANCA OSBALDO

Ante el jurado evaluador conformado por los docentes:

- PRESIDENTE : Dr. Felipe Guizado Oscco
- SECRETARIO : Mgtr. Miluska Rosario Vega Guevara
- VOCAL : Dra. Karen Alfaro Mendives

Concluida la sustentación, los miembros del jurado dictaminan:

*Aprobado por mayoría*

Siendo las 9:00:00 AM se dio por concluido el presente acto, firmando los miembros del jurado evaluador.

  
Dr. Felipe Guizado Oscco  
PRESIDENTE

  
Mgtr. Miluska Rosario Vega Guevara  
SECRETARIO

  
Dra. Karen Alfaro Mendives  
VOCAL

### **Declaratoria de autenticidad**

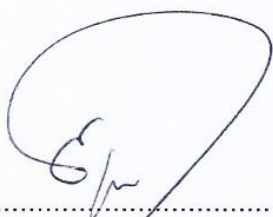
Yo, Osbaldo Mamani Casafranca y Elmer Leonardo Rojas Ostos, estudiantes de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila. 2014”, presentada, en 95 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de nuestra autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de octubre de 2014



.....  
Rojas Ostos Elmer Leonardo  
DNI: 06905197



.....  
Mamani Casafranca Osbaldo  
DNI: 41528054

## Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de sustentación de tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. METODO</b>	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Operacionalización de variables	14
2.3 Población, muestra y muestreo	15
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
2.5 Métodos de análisis de datos	16
2.6 Procedimiento	17
2.7 Aspectos éticos	18
<b>III. RESULTADOS</b>	19
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	37
<b>V. CONCLUSIONES</b>	40
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	41
<b>REFERENCIAS</b>	42
<b>ANEXOS</b>	48
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Instrumentos	
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de	

## Índice de Tablas

	Página	
Tabla 1	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	15
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad percibida	15
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la percepción en la Calidad percibida	19
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la percepción de tangibilidad	20
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la percepción de la dimensión de fiabilidad	21
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la percepción de capacidad de respuesta	22
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la percepción de seguridad	23
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la percepción de la empatía	24
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la Satisfacción del usuario externo	25
Tabla 10	Distribución de frecuencias de acceso	26
Tabla 11	Distribución de frecuencias de trato al usuario	27
Tabla 12	Distribución de frecuencias de trato al usuario	28
Tabla 13	Distribución de frecuencias de expectativa	29
Tabla 14	Distribución de frecuencias de satisfacción global	30
Tabla 15	Coefficiente de correlación de Spearman: calidad percibida y satisfacción del usuario de consulta externa	31
Tabla 16	Coefficiente de correlación de Spearman: tangibilidad y satisfacción del usuario de consulta externa	32
Tabla 17	Coefficiente de correlación de Spearman: fiabilidad y satisfacción del usuario de consulta externa	32
Tabla 18	Coefficiente de correlación de Spearman: capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de consulta externa	33
Tabla 19	Coefficiente de correlación de Spearman: seguridad y satisfacción del usuario de consulta externa	34
Tabla 20	Coefficiente de correlación de Spearman: empatía y satisfacción del usuario de consulta externa	35

## Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Calidad percibida	19
Figura 2. Tangibilidad	20
Figura 3. Fiabilidad	21
Figura 4. Capacidad de respuesta	22
Figura 5. Seguridad	23
Figura 6. Empatía	24
Figura 7. Satisfacción del usuario externo	25
Figura 8. Acceso	26
Figura 9. Trato al usuario	27
Figura 10. Reconocimiento	28
Figura 11. Expectativa	29
Figura 12. Satisfacción global	30



## Resumen

La presente investigación titulada: Calidad percibida y Satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila. 2014, tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Calidad percibida y la satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila. 2014, la población constituida por usuario externo del servicio de laboratorio clínico, la muestra probalística de 384, en los cuales se han empleado las variables: Satisfacción del Usuario Externo y Calidad Percibida.

El método empleado fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Calidad Percibida el cual estuvo constituido por 21 preguntas, en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), y el cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca la calidad percibida y la satisfacción del usurario, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La dimensión de características de trato personalizado de la satisfacción del usuario externo tiene relación significativa con la calidad percibida en el servicio de laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila. 2014; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.801, lo que representa un nivel de correlación alta.

**Palabras claves:** Calidad Percibida, Satisfacción del Usuario Externo

## **Abstract**

The present research entitled: Perceived quality and Satisfaction of the external user of the clinical laboratory of the Santa Luzmila Health Center. 2014, had as a general objective, to determine the relationship between the perceived Quality and the satisfaction of the external user of the clinical laboratory service of the Santa Luzmila Health Center. 2014, the population constituted by an external user of the clinical laboratory service, the probalistic sample of 384, in which the variables were used: External User Satisfaction and Perceived Quality.

The method used was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of a correlational level of transectional cut, which collected the information in a specific period, which was developed when applying the instruments: Perceived Quality Questionnaire which consisted of 21 questions, on the scale of Likert (totally agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, totally disagree), and the External User Satisfaction questionnaire, which consisted of 20 questions on the Likert scale (very little, little , medium, quite, much), who provided information about the perceived quality and satisfaction of the user, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The investigation concludes that there is significant evidence to affirm that: The dimension of personalized treatment characteristics of external user satisfaction is significantly related to the quality perceived in the clinical laboratory service of the Santa Luzmila Health Center. 2014; a Rho correlation coefficient of Spearman 0.801 having been determined, which represents a high correlation level.

**Keywords:** Perceived Quality, External User Satisfaction

# **I. INTRODUCCION**

Con relación a la realidad problemática a nivel global las instituciones dedicadas a la salud cumplen un papel importante en la promoción del desarrollo regional, ya que son instituciones muy cercanas a la población y por ende conocen sus problemas y necesidades principales. Para ayudar a los habitantes de sus jurisdicciones se les asigna una cantidad importante de dinero pero que por diversos motivos y problemas de gestión no se invierte en los recursos económicos para alimentación, vivienda y educación, para la población. De esta manera los recursos son malgastados por incapacidad y burocracia, es decir el control interno no cumple con su rol de prevención y verificación de la gestión para un uso transparente del dinero emitido, lo cual afecta notablemente a los pacientes, puesto que no reciben la atención necesaria en momento necesario ya sea por la falta de equipos o medicamentos.

Bajo el enfoque internacional, Mezomo (2001), quien es citado por Redhead (2015), aborda esta problemática, para él, la calidad percibida en la salud está basada en la filosofía de la mejora continua de la calidad indicando a su vez que este concepto incrementa la conciencia del usuario, quien requiere que los centros de salud deben dar prioridad en hacer programas que contribuyan con la prevención de las enfermedades en muchos países para resolver muchos problemas.

En Chile las reformas de salud se encuentran en una incertidumbre ya que el cliente no conoce los servicios que se le brinda ni los efectos que le acusara a su organismo. Esto lleva a recomendaciones excesivas por parte de los médicos y los pacientes solo deben acatar la orden. Esta falla de mercado es importante ya que origina un sistema más complejo. (Arrow, 1963). De igual manera Colombia presenta descuidos en relación a la gestión de sus establecimientos de salud y a la inserción de estos en redes efectivas de Empresas Promotoras de Salud (EPS). Para conseguir el objetivo se hace una comparación y análisis de un caso similar como lo es el modelo de Israel que presenta deficiencias parecidas a pesar de ser un país más desarrollado (Campos y Soto, 2012). En el caso de Argentina sobresale la autogestión de Hospitales, teniendo tarea pendiente en cuestiones de autofinanciamiento y sobredimensionamiento (Duque, 2005). Costa rica presta más importancia a la gestión buscando descentralizar y mejorar la red institucional (Massip; Ortiz; Llantá; Peña; Infante (2008).

En Perú el servicio que ofrece el MINSA y ESSALUD no es aprobado por la población ya que no ofrece un servicio de calidad, alargando los tiempos de espera para conseguir citas o en la programación de las cirugías, los maltratos por parte del personal y la falta de equipos médicos en algunos establecimientos, todo ello genera insatisfacción y

desconfianza. Ni siquiera el suficiente abastecimiento de fármacos en ESSALUD ni la tercerización de los servicios por parte del MINSA, con ayuda de los hospitales de la solidaridad, ha conseguido ganarse la aprobación de las personas. Como se menciona en la encuesta publicada en el diario Uno, , con más de 4 puntos debajo del sistema privado. (Medina y Esquincha, 2013). Esta información nos aclara el panorama de la situación que atraviesa la salud en la ciudad de Lima y así también ocurre en las demás regiones del Perú, por ello se hace un llamado de atención para conseguir el objetivo se hace una comparación y análisis de un caso similar como lo es el modelo de Israel que presenta deficiencias parecidas a pesar de ser un país más desarrollado a poner más atención para poder brindar una alternativa de solución a esta problemática que ocurre con frecuencia y muchas veces cobran vidas.

Minsa (2000), señala que la calidad percibida por la atención es vital para el éxito de las actividades y servicios que ofrecen los centros de salud. La tendencia actual es la incorporación de las opiniones de los pacientes atendidos en cuestiones de calidad de servicio (Cerna, 2019).

Al evaluar con minuciosidad la percepción de los usuarios respecto a la calidad percibida por la atención y de acuerdo a los resultados que se obtengan hacer recomendaciones para la mejora de la atención en redes de hospitales de ESSALUD a nivel nacional, logrando mayor eficacia, accesibilidad y atención oportuna a toda la población que recurra a los centros de salud a nivel nacional. Para conseguir el objetivo se hace una comparación y análisis de un caso similar como lo es el modelo de Israel que presenta deficiencias parecidas a pesar de ser un país más desarrollado

En una red del Ministerio de Salud, el empleo de recursos no es eficiente, ya que casi todo el presupuesto se destina a proyectos sin trascendencia ni que satisfaga las necesidades inmediatas de la población. Así mismo no existe una capacitación permanente ni una promoción adecuada del desarrollo humano.

Al no existir un control adecuado se manejan de mala manera los recursos, eso explica la deficiencia en la atención brindada a los pacientes de una red del Ministerio de Salud, estableciendo una mala imagen como institución de un Estado ineficiente y sin capacidad de eficiencia e integración. La Red del Ministerio de Salud, debe promover transparencia en los gastos y eficiencia en las operaciones para contribuir y lograr los objetivos como institución representante del estado. Esta deficiencia solo se podrá superar con la capacidad y habilidad de un personal más responsable, optimizando la calidad del

servicio, haciéndolo más dinámico en cuestiones de funcionalidad para conseguir el objetivo se hace una comparación y análisis de un caso similar como lo es el modelo de Israel que presenta deficiencias parecidas a pesar de ser un país más desarrollado debe priorizar tanto la infraestructura, materiales y equipos de última tecnología para garantizar un buen servicio.

Los autores estableciendo una mala imagen como institución de un Estado ineficiente y sin capacidad de eficiencia e integración. La Red del Ministerio de Salud, debe promover transparencia en los gastos y eficiencia en las operaciones para contribuir y lograr los objetivos como institución representante del estado principales que debe ser considerado por todas las instituciones para que así puedan alcanzar la aceptación y preferencia del público usuario.

Los autores afirman que es importante el factor tiempo, es decir minimizar los trámites de tal forma que se optimice el tiempo, para que así los usuarios se sientan contentos, pues consideran que la demora y espera los hace sentir muy incómodos y maltratados.

Considerando el planteamiento anterior, surge la necesidad de considerar la importancia de la calidad percibida y la satisfacción del usuario externo como factores determinantes en la eficacia del personal que labora en esta institución, a fin de elevar los estándares de calidad en cada una de las áreas, propiciando en cada uno de los empleados la calidad en cada uno de las labores que realizan.

En los estudios de investigaciones internacionales

Se analizaron como antecedentes internacionales a Civera (2015), Gonzales (2015) y Ramírez (2013) en sus estudios sobre la importancia de la calidad del servicio y satisfacción del usuario sostuvieron que la calidad manifiesta en el establecimiento a parte de las competencias de los trabajadores que deben poseer habilidades y destrezas para planificar, organizar, dirigir y controlar los servicios brindados; también se presta mucha importancia en la infraestructura, facilidad de desplazamiento de los usuarios en las diferentes oficinas las cuales deben ser bien iluminadas y ventiladas. Se concluye que la calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción del ciudadano, además la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke con solo el 11,8% está explicado la variabilidad de la satisfacción del ciudadano se debe a la calidad del servicio.

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2014) y Gonzales, Fernández y Jiménez (2015) en sus estudios de orientados a conseguir eficiencia y eficacia en su atención brindada por los

médicos en consulta externa en instituciones de salud, Asumieron estableciendo una mala imagen como institución de un Estado ineficiente y sin capacidad de eficiencia e integración. La Red del Ministerio de Salud, debe promover transparencia en los gastos y eficiencia en las operaciones para contribuir y lograr los objetivos como institución representante del estado médicos incide significativamente en las consultas externas en las instituciones de salud del sector público además entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 17.3% que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje en los hospitales del sector público.

Pedraza, Lavín; González y Bernal (2014); Messarina (2015); Losada y Rodríguez (2017) en sus artículos de investigación, concluyeron que la calidad en los servicios se clasifica en los siguientes componentes: atención al cliente, participación afectiva que se le da a los pacientes, efectividad en el servicio que se brinda, oportunidades, aplazamientos, confianza e higiene; la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje 14.5% a la tangibilidad de la calidad del servicio de los hospitales del sector público.

Gómez, Dávila, Campis y Colmenares (2017) y Carrillo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017), en sus artículos de investigación en calidad de los servicios, evidenciaron que se encontró un bajo porcentaje de clientes se sienten satisfechos con el servicio que reciben. Esto se debe al periodo extenso que tienen que esperar para que los puedan atender, a ello se suma la falta de medicamentos y la alta demandas de pacientes que se tiene en consulta externa, por otro lado, la falta de mantenimiento en las instalaciones e infraestructura. El mayor nivel en la satisfacción de la atención se halla en las dimensiones de seguridad y la participación afectiva la prueba del pseudo R cuadrado cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0.28 % que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje a la capacidad de la calidad del servicio.

Arbeláez y Mendoza (2017) y Achondo, Azolas y Grandón (2017) en sus artículos de investigación de satisfacción usuaria concluyeron, se debe desarrollar más estudios de factores integradores que influyan en la satisfacción del usuario, no para evaluar sino para crear bases que permitan mejorar y satisfacer las necesidades de la población. Éstas deben otorgar soluciones prácticas que cumplan las expectativas. La prueba del pseudo R cuadrado que se aplicó y arrojó un coeficiente de Nagalkerke de 0.458% señala que el cambio de la variable consultas externas se debe principalmente a la satisfacción del usuario.

Los antecedentes nacionales orientan: Rodríguez (2016), Arias y Arias (2014) y Alva, Barrera y Chucos (2014) asumieron que la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario; así mismo, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0.51, que la variabilidad de la satisfacción del usuario se debe en un porcentaje mediano a la calidad del servicio prestado por la institución de salud.

Sotomayor (2014) y Espinoza (2015) realizaron un estudio concluyendo que la calidad del servicio incide significativamente en la calidad del servicio en la satisfacción del usuario, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad de la satisfacción del cliente se debe porcentualmente estableciendo una mala imagen como institución de un Estado ineficiente y sin capacidad de eficiencia e integración. La Red del Ministerio de Salud, debe promover transparencia en los gastos y eficiencia en las operaciones para contribuir y lograr los objetivos como institución representante del estado en las instituciones de salud.

Chavesta, Díaz, Leguía, Niño y Tito (2018), Angulo, Gutiérrez, Ybáñez y Villar (2016) en sus artículos de investigación sobre calidad de los servicios en la medicina complementaria, infirieron que la percepción que el usuario tiene acerca de la calidad que recibe está en un nivel aceptable, teniendo como nivel con mayor satisfacción las dimensiones confiabilidad y confianza la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0, 49% que la variabilidad de la satisfacción del cliente se debe porcentualmente a la percepción de la calidad del servicio.

Ibarra y Rúa (2017), Godínez; Reyes; Arizam; Maruris; Cuevas y Cabañas (2014) y Hernández (2014) sus artículos de investigación sobre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa, concluyeron; que la satisfacción en general se percibe un nivel alto en las dimensiones seguridad y empatía las más altas a nivel de porcentajes. Cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0, 61% que la variabilidad de la satisfacción del cliente se debe porcentualmente a la percepción de la calidad del servicio.

Banegas (2014) y Osco (2017) en su tesis calidad percibida y satisfacción del usuario, los resultados del estudio evidencian que el 62,2% de los pacientes atendidos consideran que la calidad es alta, el 31,6% tienen una percepción medio y sólo el 6,1% tiene un nivel bajo. Por ello se asume que los pacientes consideran que existe una percepción alta en la calidad



de los servicios. Cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0, 54% que la variabilidad de la satisfacción del cliente se debe porcentualmente a la percepción de la calidad del servicio.

El marco teórico revisado nos muestra que en la actualidad estudiar la calidad percibida servicio es trascendente por la importancia que tiene sobre la percepción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, , quien debe quedar satisfecho, generando el posicionamiento de la Red del Ministerio de salud dentro de la comunidad. Para Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) lo definieron como los “ideales que están relacionados con las asistencias de servicios que son desempeñadas como modelos o patrones de las cuales se pueden valorar y opinar” (p.62). De igual manera para Gonzales (2015) consiste en estableciendo una mala imagen como institución de un Estado ineficiente y sin capacidad de eficiencia e integración. La Red del Ministerio de Salud, debe promover transparencia en los gastos y eficiencia en las operaciones para contribuir y lograr los objetivos como institución representante del estado que realizan la comparación del servicio recibido, ya sea por el trato, respuestas a sus dudas o alternativas de solución ante alguna duda.

Otros autores asumieron la calidad percibida del servicio como el cumplimiento de requisitos, adecuación al uso del usuario externo, resultado de la interacción, la calidad en expresión de aptitud es la que poder asegurar la satisfacción del público. Señalan: (a) la calidad se define en base al nivel de satisfacción del usuario; (b) la calidad tiene diversas dimensiones, por ello no se determina la definición con una sola particularidad (c) asimismo, se halla la desigualdad en los niveles de la calidad del servicio que se le dedica al usuario (Carman, 1990; Deming, 1989; Grönroos, 1984)

Por otra parte, la calidad de servicio que se percibe se realiza mediante un entendimiento donde se evalúa y se compara a nivel personal y de situación al recibir un servicio (Gonzales, 2015; Martínez y Sabadi, 2006)

En cuanto a los componentes de la calidad de atención, otros autores sostuvieron que están compuestas por tres elementos: a)Componente técnico: aplicabilidad de la ciencia y tecnología, por ende logra guiar de forma correcta un diagnóstico, tratamiento idóneo; b) Componente interpersonal: conectividad que existe entre el usuario externo y le proveedor de los servicios, mediante normas o valores sociales y c) El entorno: elementos del ámbito del usuario, de modo que este se siente confortable y sin temor alguno se dispone a ser atendido (Karste; Georgi; Tuzovic; Büttner y Bruhn, 2010; Schiembri y Sandberg, 2002; Brady y Cronin, 2001).

De igual manera, Zeithalm (2000); Mehdi, Sadeghifar, Anjomshoa, Mahmoudi, Honarvar y Mousavi (2014); Cronin (2003) asumieron que las características de la calidad de servicio; procesos intangibles y experimentados de manera subjetiva; Por otra parte, la calidad de servicio que se percibe se realiza mediante un entendimiento donde se evalúa y se compara a nivel personal y de situación al recibir un servicio

En relación a la Calidad percibida sobre la Atención en Salud, el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, conjuntamente con otras instituciones proveedores de salud del país, en las cuales se va dando el desarrollo para la mejora de la calidad que se da en la atención brindada. Las iniciaciones mencionadas se producen gracias al esfuerzo en un grupo de funcionarios y colaboradores que conforman distintos niveles dentro del sistema de salud. (RM N° 727- 2009/Minsa); por otra parte, la calidad en la atención es determinante para la vida o muerte de las madres y los neonatos peruanos es decir que no solo la atención es suficiente para garantizar su bienestar, de igual manera ocurre con la mayoría de personas en riesgos de emergencia. Es por ello que es necesario brindar una adecuada gestión de la calidad de atención para controlar de forma sistemática los procesos cruciales en la atención. (Minsa, 2009).

Actualmente los servicios cumplen una función muy importante en el sector económico en la mayor cantidad de países de occidente. Hablar de calidad en estos lugares implica mejorar la gestión del sector empresarial, ya que toda empresa moderna que pretende sobresalir en el rubro de servicios debe ofertar una mejor calidad de atención. Para ello se propone como opción al Servqual. (Cronin, y Taylor, 1994).

El instrumento SERvqual es desarrollado con 22 ítems que se dedican a estudiar la percepción según el modelo de Parasuraman et al. (1985) su principal ventaja se basa en que ofrece una mejor explicación sobre de los niveles de calidad de servicio; asimismo tiene los mejores dominios psicométricos de validez y eficacia en las operaciones.

Por ello para Parasuraman et al. (1985) estableció que la variable se operacionaliza en sus dimensiones: a) Tangibilidad, son todas las instalaciones que son referidas a los equipamientos, áreas físicas y las apariencias del personal; b) Fiabilidad es definida como la habilidad para el cumplimiento de una función o acción que se realiza en un determinado tiempo; c) Capacidad de respuesta para poder brindar ayuda a los clientes en el momento que lo requieran de manera que les pueda brindar una solución o ayuda inmediata, d) Calidad del servicio al usuario, se entiende como la habilidad para brindar respuestas a los problemas o interrogantes que los usuarios tengan, e) Seguridad, se basa en el conocimiento del

empleado y la capacidad que tiene para proyectar confianza y seguridad. y f) Empatía, que se refiere a la atención que brinda la empresa a su clientela.

En cuanto a la satisfacción del usuario externo, Thompson (1995) afirmaron que “se refiere a la comparación que realiza el consumidor como respuesta a un servicio brindado por la empresa” (p.51)

Por otro lado, Méndez (2006), Rojas (2006), Cantú (2001) sostuvieron que el usuario es una persona que tiene necesidades, que no siempre tiene la razón pero que debe ser el punto de central a satisfacer si una empresa desea distinguirse del resto en cuanto a calidad de servicio. Por otra parte, la calidad de servicio que se percibe se realiza mediante un entendimiento donde se evalúa y se compara a nivel personal y de situación al recibir un servicio proporcionado y sobre ello se busca determinados parámetros que impulsen a la mejora del sistema.

Si bien existen diversos beneficios que toda organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes: a) Primer Beneficio: El cliente satisfecho por lo general vuelve por el servicio, beneficio su lealtad; b) Segundo Beneficio: otra parte, la calidad de servicio que se percibe se realiza mediante un entendimiento donde se evalúa y se compara a nivel personal y de situación al recibir un servicio; c) Tercer Beneficio: el cliente satisfecho deja la competencia (Falk, Hammerschmidt y Schepersm 2010)

En cuanto a los elementos de la satisfacción los autores Olorunniwo; Hsu y Udo (2006) y Bucchi, Sepúlveda, Monsalves, Bustos (2012) sostuvieron que éstas se conforman por tres componentes: a) El Rendimiento Percibido, desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un servicio; b) Las Expectativas, esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, opiniones a otras amistades, promesas ofrecidas por la competencia y c) Los Niveles de Satisfacción, adquisición de un servicio, los clientes experimentan unos de estos tres niveles de satisfacción la insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Por otro lado, los tipos de satisfacción, según Acosta; Burrote; López; Lúchese; Cornetto y Ciuffolini (2011); a) satisfacción deseada: la calidad de servicio que se percibe se realiza mediante un entendimiento donde se evalúa y se compara a nivel personal y de situación al recibir un servicio; b) satisfacción que agrada: de las variables según las siguientes dimensiones: a) Acceso a la atención, es el uso a tiempo del servicio brindado. El desarrollo de este factor en la empresa le otorga un mayor grado de calidad.

Por esta razón Thompson (1995) propone la operacionalización de las variables según las siguientes dimensiones: a) Acceso a la atención, es el uso a tiempo del servicio brindado. El desarrollo de este factor en la empresa le otorga un mayor grado de calidad. b) Trato al usuario, ocurre cuando el servicio se diseña en función a la expectativa y preferencia del usuario; c) Recomendación, se relaciona intensamente con la evaluación del nivel de satisfacción; d) Expectativas, queda conformadas por aquellas personas que hacen comparaciones entre los puntos positivos y negativos del servicio creando opiniones afectivas antes de la formación de un juicio analítico. Este análisis es comparado con las opiniones previas mediante una fase experimental. Y e) Satisfacción global, es un punto importante para garantizar la calidad de la gestión brindada y se basa en las perspectiva y percepciones del usuario. La valoración que se le otorga al servicio permite medir su calidad de atención, detectando posibles áreas donde realizar mejoras.

Se formula como problema general ¿Cómo la calidad percibida se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014? De igual manera se formularon los problemas específicos a) Problema específico 1 ¿Cómo la tangibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?, b) Problema específico 2 ¿Cómo la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?, Problema específico 3 ¿Cómo la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?, Problema específico 4 ¿Cómo la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?, Problema específico 5 ¿Cómo la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?

Así mismo se abordará la justificación: a) Teóricamente la investigación se justifica, mediante la valoración y determinación de la calidad de servicio que se muestra en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila de acuerdo al prototipo servqual, realizando un recojo de datos e información por medio de la herramienta que será aplicada con el propósito de poder hallar la influencia existencial entre la calidad percibida del servicio en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila y la satisfacción del usuario externo; b)Justificación práctica, el estudio contribuirá para que los directores del consultorio externo en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, busquen la

manera de mejorar e implementar las gestiones internas y externar para poder ayudar a brindar una mejor calidad en el servicio que brindan tanto los doctores, enfermeras, técnicas entre otros personales que conforman la institución, de esta manera se producirá una mejor perspectiva de los pacientes; c) Justificación metodológica por medio que permite obtener los objetivos trazados por la gestión por medio del uso de los bienes y habilidades, de manera que también se desarrolle un buen desempeño, actos con ética, gerencia con resultados eficaces lo cual contribuya con la productividad del consultorio externo en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila. Por ello a lo largo de los años transcurridos, se ha podido determinar cuáles son las principales orígenes de una gestión con resultados poco eficientes las cuales se puede inferir que es por la poca planificación, escaso control interno y d) Justificación social de manera que los resultados obtenidos contribuyan para que se pueda mejorar la calidad percibida del servicio que se brinda a los pacientes de manera que beneficie a los mismo así ayuda a cambiar la percepción que estos tienen en cuanto a la satisfacción.

Como soluciones tentativas se plantearon las hipótesis: a) Hipótesis general La calidad percibida se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014 ; b) Hipótesis específica 1 La tangibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014; c) Hipótesis específica 2 La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014) Hipótesis específica 3 La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014; e) Hipótesis específica 4 La seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014y f) Hipótesis específica 5 La empatía se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. Siendo el propósito de la investigación que se cumplan los objetivos planteados; a) Objetivo general Determinar la relación que existe entre calidad percibida con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014; b) Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre tangibilidad con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014 c) Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre fiabilidad con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila,

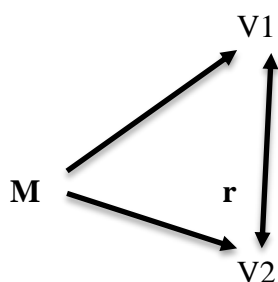
2014 d) Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014y e) Objetivo específico 4; e) Determinar la relación que existe entre seguridad con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014y f) Objetivo específico 5; Determinar la relación que existe entre empatía con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014

## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

Se empleó una investigación no experimental de tipo transversal porque la investigación se realizará en el año 2014 con una única prueba, considerándose como un estudio de nivel correlacional porque se determinará el grado de relación que se exista entre ambas variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que las investigaciones que son no experimentales son las que no se evidencia el manejo alterado de las variables. Asimismo, es de corte transversal ya que los datos que se recolectan son tomados en una sola ocasión y en un tiempo limitado. Por consiguiente, la investigación será de tipo básica descriptiva, según Valderrama (2015) afirmó que es caracterizada puesto se origina por medio de las teorías y tiene como objetivo la modificación o agregar más teorías que ayuden o mejoren las investigaciones futuras. El método que se usó es el hipotético deductivo, según Sánchez y Reyes (2015) afirmó que este medio se toma de manera que procede a la creación de hipótesis de las cuales a partir de los resultados se llegara a la extracción de un juicio evaluativo para afirmarlas o negarlas. Asimismo, se empleó el diseño no experimental implica que no se aplica ningún reativo a la variable de entrada, tampoco se hace ninguna sesión d aprendizaje, sino que los instrumentos se los aplica en un solo momento. Este estudio es de enfoque cuantitativo, según Hernández et. al. (2014), es donde se emplea la recolección de datos por medio de la encuesta que tiene valores numéricos que serán contabilizados, por ello se dará la comprobación de las hipótesis planteadas por medio de un análisis estadístico, también teniendo como objetivo la comprobación de las teorías empleadas. Es decir, corresponde a un enfoque cuantitativo, porque se ha usado los datos para la prueba de las hipótesis en base a la cuantificación numérica, que ha permitido precisar modelos de comportamiento que determinen el nivel de influencia de las variables. Por ello fue de paradigma positivista por estar orientado a buscar hechos con independencia de su estado subjetivo.

El diagrama esquemático del nivel correlacional se denota:



Leyenda:

M = Muestra

V1 = calidad percibida 1

V2 = satisfacción del usuario externo 2

r = Correlación entre V1 y V2

## **2.2. Variables y operacionalización**

VX: Calidad de servicio

VY: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

### **Variable X: Calidad de servicio**

Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) lo definió como los “ideales que están relacionados con las asistencias de servicios que son desempeñadas como modelos o patrones de las cuales se pueden valorar y opinar” (p.62).

Variable Y: Satisfacción del usuario

Thompson (1995) afirmó que “se refiere a la comparación que realiza el consumidor como respuesta a un servicio brindado por la empresa” (p.51)

Operacionalización de calidad percibida (X)

La calidad percibida en consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019, la cual se caracteriza por sus dimensiones e indicadores que son parte de ella; las mismas que serán estudiadas y evaluada por medio de los 22 ítems, asimismo para las alternativas de respuesta se consideró la escala de Likert considerando cinco alternativas de respuesta para la encuesta.

Operacionalización de satisfacción del usuario (Y)

La variable satisfacción del usuario, la cual se caracteriza por sus dimensiones e indicadores que son parte de ella; las mismas que serán estudiadas y evaluada por medio de los 34 ítems, asimismo para las alternativas de respuesta se consideró la escala de Likert considerando cinco alternativas de respuesta para la encuesta.



Tabla 1

Matriz de Operacionalización: Variable (X): Calidad percibido

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Tangibilidad	Actualidad Afinidad Eficacia Ayuda	1 - 4	Ordinal	
Fiabilidad	Servicio Eficiencia Listo Bueno Competencia	5 - 9	Fuertemente de acuerdo (5) Mayormente de acuerdo (4) Medianamente en desacuerdo (3)	Excelente <83 - 110> Muy bueno <53 - 82>
Capacidad de respuesta	Saciado oportuno Correcto Capaz Apoyo Cortez	10 - 14	Débilmente en desacuerdo (2) Fuertemente en desacuerdo (1)	Bueno <23 - 52> Regular <0 - 22>
Seguridad	Competente Justo Hábil Desprendido	15 - 18		
Empatía	Factible Conocimiento	19 - 22		

Tabla 2

Matriz de Operacionalización: Variable (Y): Satisfacción del usuario externo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Acceso	Información Listo Exacto Examen	1-8	Mejor (5)	Muy Satisfecho <127- 170>
Trata al usuario	Respetuoso Buen trato Información rápida Limpieza	9-16	A veces mejor (4) Alguna vez (3) Peor (2) Mucho peor (1)	Satisfecho <81 - 126> Medianamente satisfecho <35 - 80>
Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21		Muy Insatisfecho <0 - 34>
Expectativa	Amabilidad Respeto Atención rápida	22-28		
Satisfacción global	Satisfacción Buen impacto	29-34		

### 2.3 Población, muestra y muestreo

Según Bisquerra (2014) la población es el total de unidades que son analizadas de acuerdo a las medidas establecidas en una investigación. Para el presente estudio la población se constituyó de 650 usuarios atendidos en el área de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Por otro lado, Soto (2015) afirmó que la muestra es una cantidad que representa a una parte de la población que cuenta con las mismas características. La muestra se conformó por 384 usuarios de consulta externa del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila. El tamaño de la muestra (n) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton con un nivel de confianza del 95%,  $d=0,05$ ;  $N=1200$ ;  $Z=1,96$ ;  $P=0,5$ ;  $Q=0,5$ .

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

$$n = (1,962 * 0.5*0.5 * 1200) / (0.5*0,5 (1200*0 -1) + (1. 962 * 0.5*0.5) = 241.69$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 384

Se aplicó el muestreo probabilístico, con la técnica de muestreo aleatorio al azar, al respecto, Hernández, et al. (2014) afirmó que es una cantidad mínima del total de la población, las cuales tienen las mismas oportunidades de poder ser seleccionadas para su evaluación.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validación de instrumentos

Para poder recaudar datos se utilizó la encuesta, de acuerdo con Hernández, et al. (2014) la encuesta es una herramienta para la recolección de datos cuando esta se toma a una gran cantidad de muestra, asimismo es tomada en un tiempo determinado.

Los instrumentos que se emplearon fueron los cuestionarios de cada variable que está en estudio. Según Hernández, et al. (2014) afirmaron que es un material que se utiliza para que se pueda recolectar los datos de cada una de las variables.

La validación de instrumentos se ha realizado a través del juicio de expertos en con amplia trayectoria en estudios similares. El criterio de validación fue considerando la efectividad de los ítems para medir las variables y las dimensiones.

Por otro lado, la confiabilidad de un instrumento según Hernández, et al (2014), afirmaron que es la de prueba de medición estadística que se realiza para poder tener la plena seguridad de que los datos recogidos son confiables.

Asimismo, para Grande (2007) sostuvo que el coeficiente Alfa de Cronbach consiste en una prueba crucial para determinar la confiabilidad de una escala. Realiza la medición de la correlación en un momento de tiempo y sin repetición. Por este motivo, se decide aplicar esta prueba en 25 usuarios de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Ante ello, como se puede verificar en los anexos, que el resultado fue de 0,823 para la variable calidad del servicio, se evidencia que tiene una fuerte confiabilidad y para la variable satisfacción del usuario tuvo un resultado de 0,918, por lo que se puede manifestar que dicha variable tiene una alta confiabilidad.

## **2.5 Procedimientos**

El presente trabajo ha tenido diversas etapas y procesos, primero se repartió un total de 384 cuestionarios impresos para cada uno de los usuarios externos del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, en segundo lugar, se logró la autorización mediante la solicitud respectiva y por último la encuesta se ejecutó satisfactoriamente puesto que se vio la relevancia y beneficios para la institución.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

En esta investigación la selección de la muestra objetiva, seguidamente solicite el permiso correspondiente, seguidamente se realizó la aplicación del instrumento; además, se procedió a trasladar los datos a un formato Excel para el proceso de tablas y figura estadística SPSS 25,0 de los cuales arrojaron los resultados que se muestra en el siguiente capítulo.

## **Estadística descriptiva**

Se tienen diferentes métodos para recoger los datos, clasificarlos describirlos con respecto a los métodos de análisis de datos según Valderrama (2014) en este caso, el análisis de los datos se ha realizará a nivel descriptivo. Aquí los resultados se empleando las tablas de frecuencias y gráficos de barras de las variables, así como de sus dimensiones.

### **Estadística inferencial/ Prueba de hipótesis**

Para la prueba de hipótesis se empleó la técnica de regresión ordinal para Menéndez (2002) es la cual analiza la relación de dos o más variables continuas, cuando analiza las dos variables a esta se le conoce como variable categóricas que pueden corresponder a variables cualitativas, la relación entre las variables de estudio

### **2.7 Aspectos éticos**

Para darle la relevancia al presente estudio, y de acuerdo al estado del conocimiento de las dos variables de estudio se ha podido direccionar el presente estudio tomando los autores base los cuales de los menciona en todas las citas textuales, los instrumentos se han sometido a las pruebas de confiabilidad y valides, se ha respetado el anonimato de los que han integrado la muestra, además el desarrollo de toda la investigación se ha desarrollado de acuerdo al protocolo de investigación conservando la ética y responsabilidad investigativa para darle la relevancia científica al trabajo de investigación.

### III. Resultados

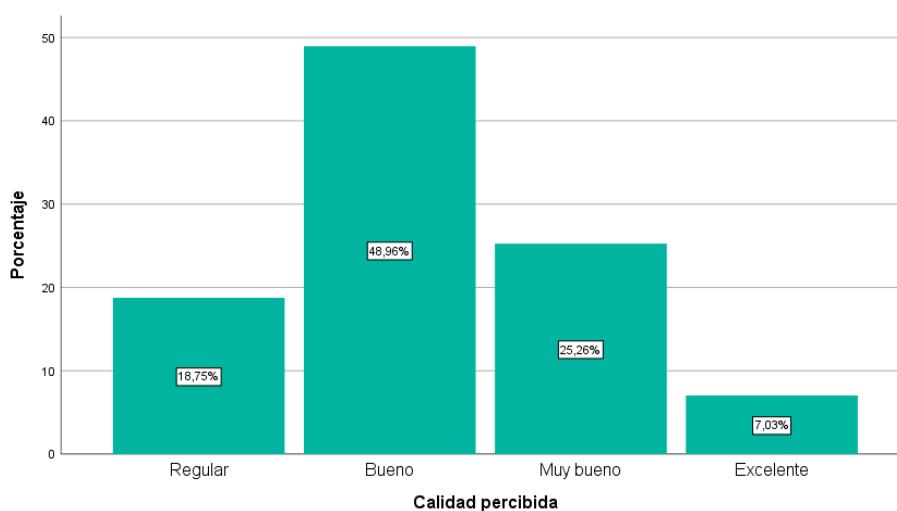
#### 3.1. Resultados descriptivos

##### 3.1.1. Calidad percibida

Tabla 3

*Distribución de frecuencias de la percepción en la Calidad percibida*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	72	18,8
Bueno	188	49,0
Muy bueno	97	25,3
Excelente	27	7,0
Total	384	100,0



*Figura 1. Calidad percibida*

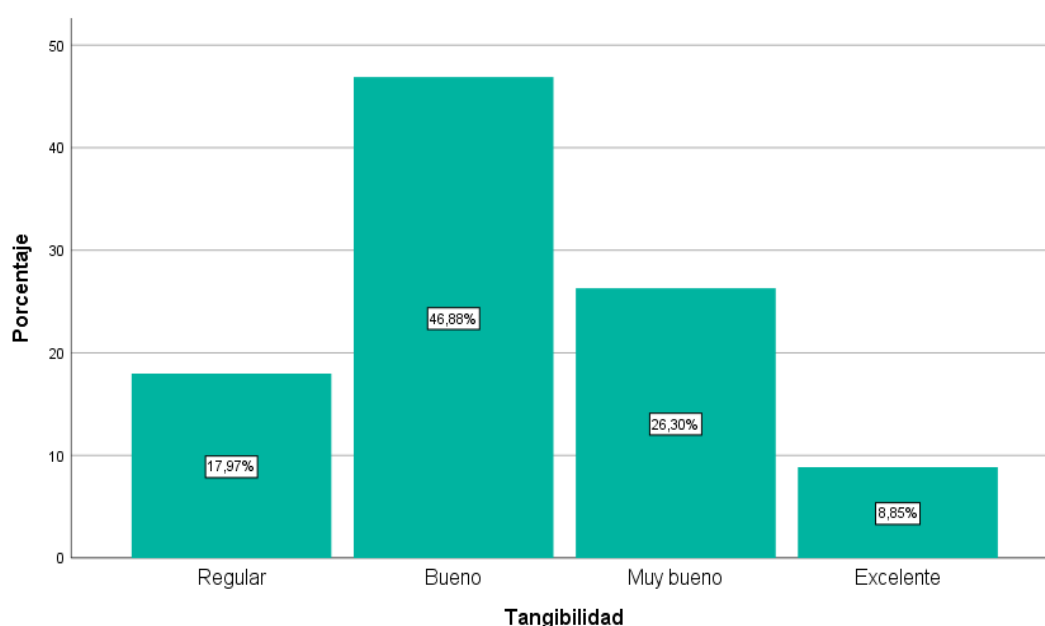
De acuerdo con la figura 1 y tabla 3 de datos, el 18.6% perciben un nivel regular en la variable Calidad percibida; el 49.9% un nivel bueno, el 25.3% un nivel muy bueno y el 7.0% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la variable Calidad percibida. En relación a la Calidad percibida sobre la Atención en Salud, el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, conjuntamente con otras instituciones proveedores de salud del país, en las cuales se va dando el desarrollo para la mejora de la calidad que se da en la atención brindada.

## Dimensión: Tangibilidad

Tabla 4

*Distribución de frecuencias de la percepción de tangibilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	69	18,0
Bueno	180	46,9
Muy bueno	101	26,3
Excelente	34	8,9
Total	384	100,0



*Figura 2. Tangibilidad*

De acuerdo con la figura 2 y tabla 4 de datos, el 18.0% perciben un nivel regular en la dimensión tangibilidad; el 49.9% un nivel bueno, el 26.3% un nivel muy bueno y el 8.9% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión tangibilidad

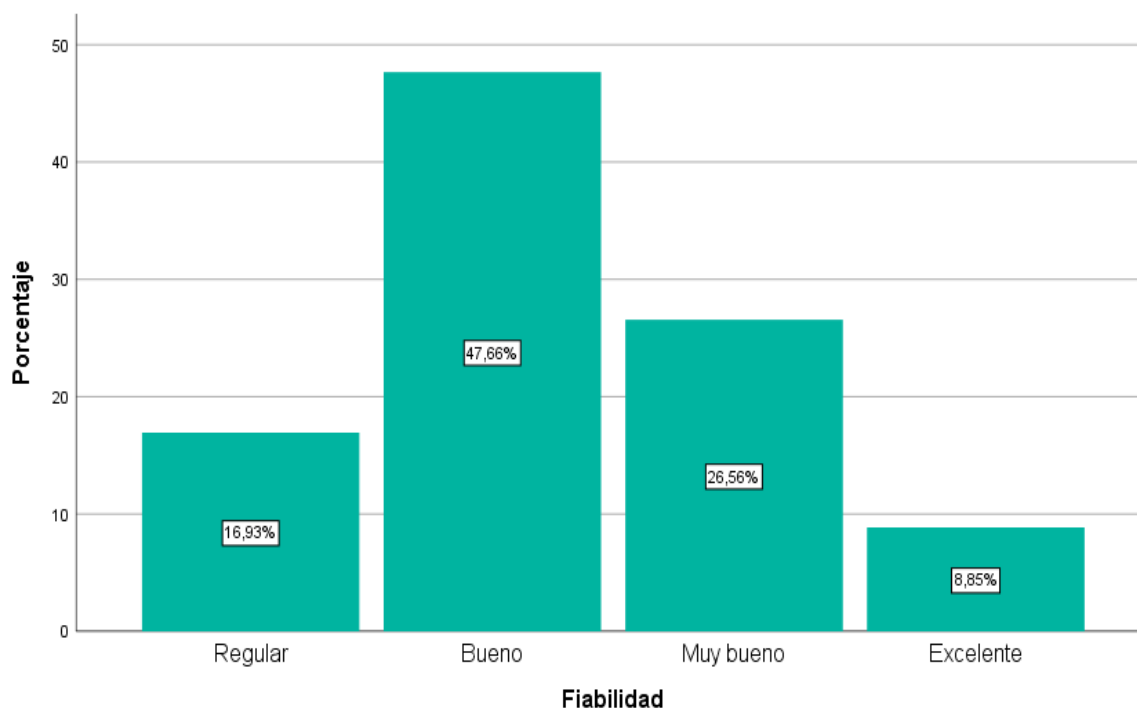
La tangibilidad percibida sobre la Atención en Salud, el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, está referida a las instalaciones del laboratorio, sobre todo su área, ventilación e iluminación que correspondan: así mismo el equipamiento tanto instrumentos, como equipos y herramientas que permitan un mantenimiento preventivo y cuanto al personal deben ser competitivos con muchas habilidades y destrezas para el cargo que desempeñan.

## Dimensión: Fiabilidad

Tabla 5

*Distribución de frecuencias de la percepción de la dimensión de fiabilidad*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	65	16,9
	Bueno	183	47,7
	Muy bueno	102	26,6
	Excelente	34	8,9
	Total	384	100,0



*Figura 3. Fiabilidad*

De acuerdo con la figura 3 y tabla 5 de datos, el 16.0% perciben un nivel regular en la dimensión fiabilidad; el 47.7% un nivel bueno, el 26.6% un nivel muy bueno y el 8.9% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión fiabilidad

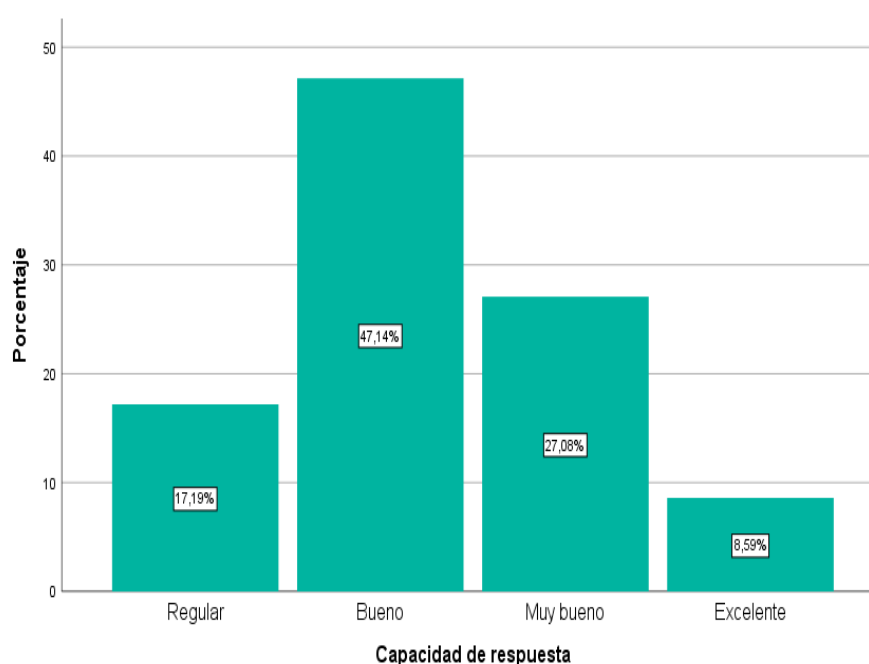
La fiabilidad entendida con las habilidades del personal para realizar el servicio requerido por el usuario externo; de tal manera que el paciente perciba un buen servicio, y se lo el posicionamiento del laboratorio.

## Dimensión: capacidad de respuesta

Tabla 6

*Distribución de frecuencias de la percepción de capacidad de respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	66	17,2
Bueno	181	47,1
Muy bueno	104	27,1
Excelente	33	8,6
Total	384	100,0



*Figura 4. Capacidad de respuesta*

De acuerdo con la figura 4 y tabla 6 de datos, el 17.2% perciben un nivel regular en la dimensión capacidad de respuesta; el 47.1% un nivel bueno, el 27.1% un nivel muy bueno y el 8.6% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión capacidad de respuesta. Los trabajadores del laboratorio deben ser competentes con muchas habilidades y destrezas y sobre todo estar dispuestos para brindar su ayuda a los usuarios; los cuales deben proporcionar un rápido servicio en relación a la Calidad percibida sobre la Atención en Salud el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila

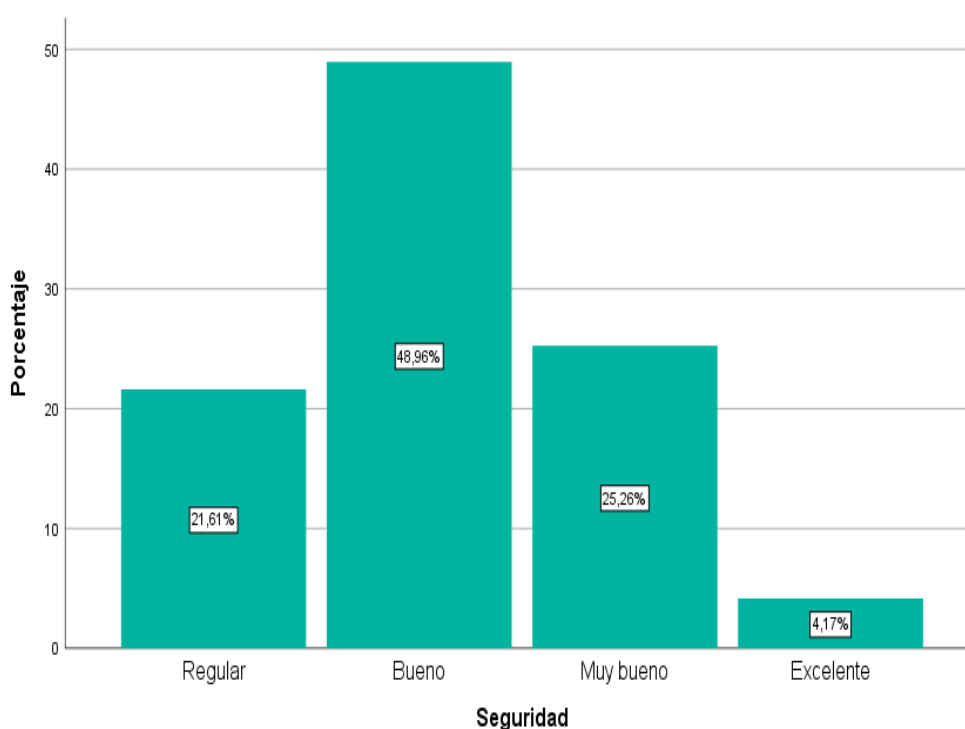


## Dimensión: seguridad

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de la percepción de seguridad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	83	21,6
Bueno	188	49,0
Muy bueno	97	25,3
Excelente	16	4,2
Total	384	100,0



*Figura 5. Seguridad*

De acuerdo con la figura 5 y tabla 7 de datos, el 21.6% perciben un nivel regular en la dimensión Seguridad; el 49.0% un nivel bueno, el 25,3% un nivel muy bueno y el 4,2% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión *Seguridad*

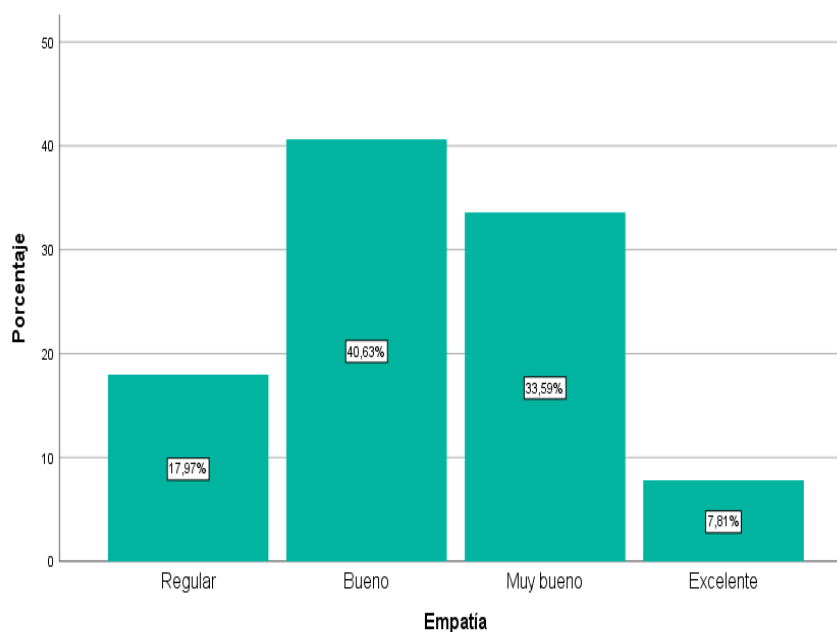
En relación a la seguridad percibida sobre la Atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, se refiere a los conocimientos que deben poseer los trabajadores o sea con muchas habilidades y destrezas en su desempeño, y además deben inspirar confianza y sobre todo seguridad

## Dimensión: Empatía

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de la percepción de la empatía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	69	18,0
Bueno	156	40,6
Muy bueno	129	33,6
Excelente	30	7,8
Total	384	100,0



*Figura 6. Empatía*

De acuerdo con la figura 6 y tabla 8 de datos, el 18.0% perciben un nivel regular en la dimensión empatía; el 40.0% un nivel bueno, el 33.6% un nivel muy bueno y el 7.8% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la dimensión *empatía*

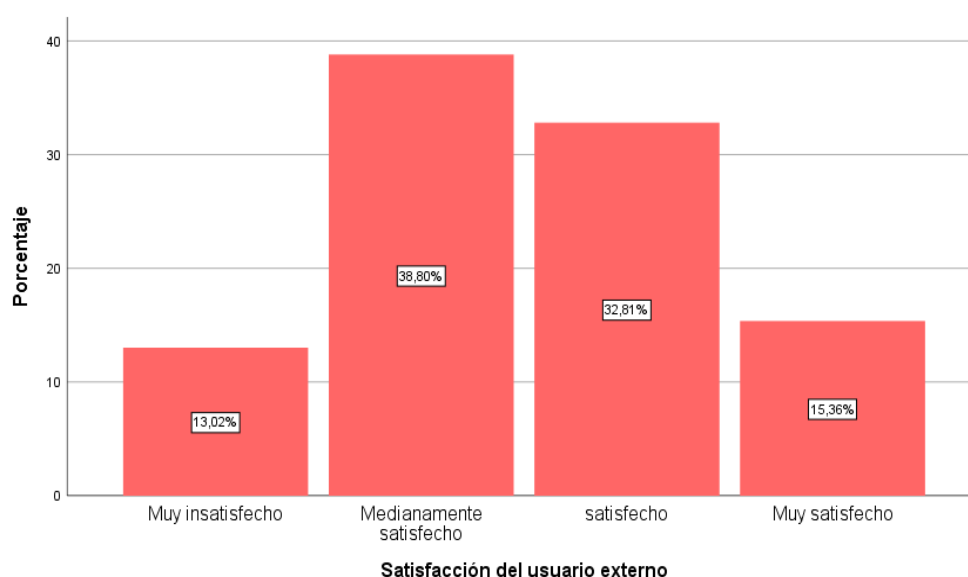
En cuanto a la empatía percibida sobre la Atención en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, se refiere al cuidado que deben tener los trabajadores con los usuarios o sea con muchas habilidades y destrezas en la atención individualizada que el laboratorio debe desarrollar hacia los usuarios externos.

### 3.1.2. Satisfacción del usuario externo

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de la Satisfacción del usuario externo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	50	13,0
Medianamente satisfecho	149	38,8
satisfecho	126	32,8
Muy satisfecho	59	15,4
Total	384	100,0



*Figura 7. Satisfacción del usuario externo*

De acuerdo con la figura 7 y tabla 8 de datos, el 13.0% perciben un nivel muy insatisfecho en la variable Satisfacción del usuario externo; el 38.8% un nivel medianamente satisfecho, el 32.8% un nivel satisfecho y el 15.4 % un nivel muy satisfecho, siendo el medianamente satisfecho el predominante en la variable Satisfacción del usuario externo

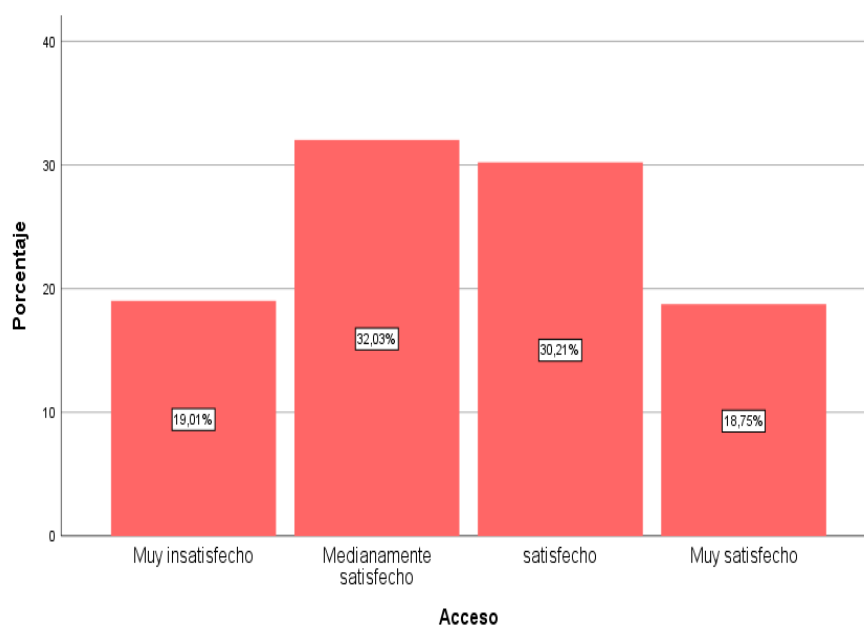
En con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila,, el empleo de recursos no es eficiente, ya que casi todo el presupuesto se destina a proyectos sin trascendencia ni que satisfaga las necesidades inmediatas de la población. Así mismo no existe una capacitación permanente ni una promoción adecuada del desarrollo humano.

## Acceso

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de acceso*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	73	19,0
Medianamente satisfecho	123	32,0
satisfecho	116	30,2
Muy satisfecho	72	18,8
Total	384	100,0



*Figura 8. Acceso*

De acuerdo con la figura 8 y tabla 10 de datos, el 19.0% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión acceso; el 32,0% un nivel medianamente satisfecho, el 30,2% un nivel satisfecho y el 18.8 % un nivel muy satisfecho, siendo el medianamente satisfecho el predominante en la dimensión acceso

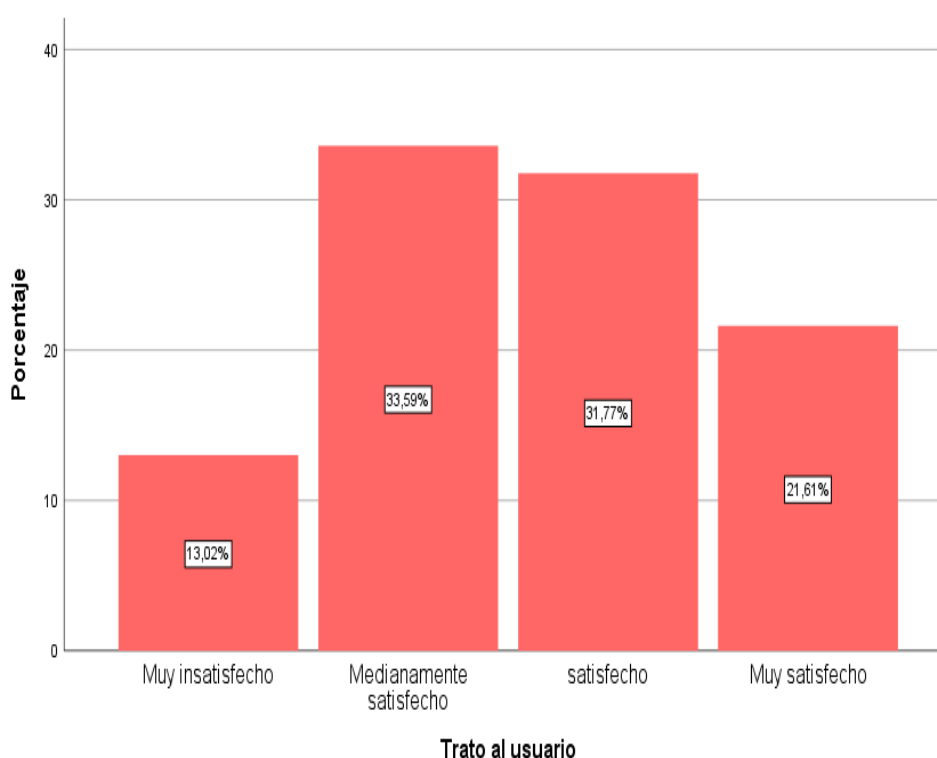
Referente al acceso del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila,, el empleo de recursos no es eficiente, ya que casi todo el presupuesto se destina a proyectos sin trascendencia ni que satisfaga las necesidades inmediatas del laboratorio. Así mismo no existe una capacitación permanente ni una promoción adecuada del desarrollo humano para dar un buen trato a los usuarios.

## Trato al usuario

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de trato al usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	50	13,0
Medianamente satisfecho	129	33,6
satisfecho	122	31,8
Muy satisfecho	83	21,6
Total	384	100,0



*Figura 9. Trato al usuario*

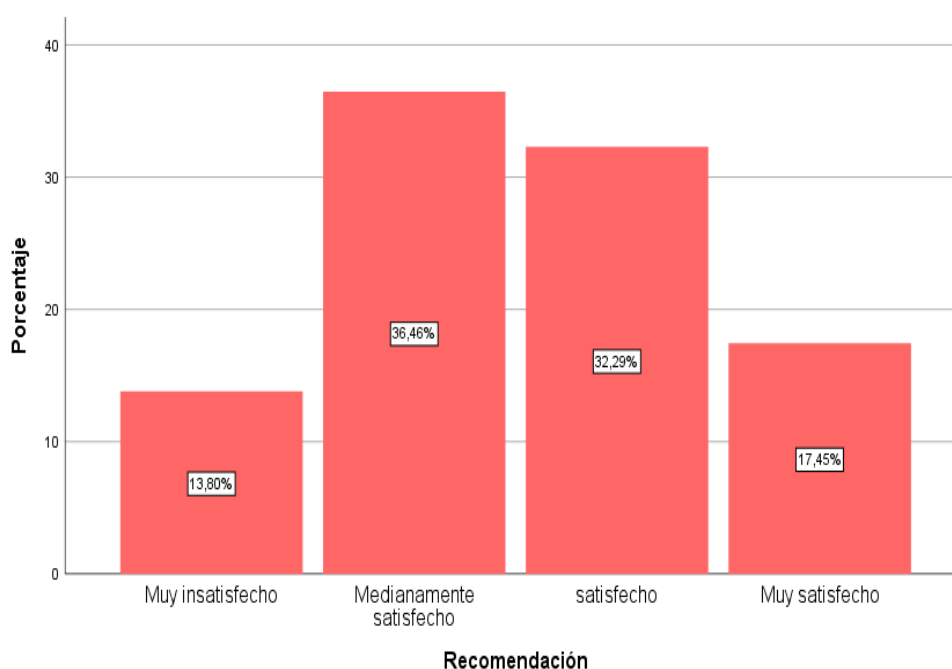
De acuerdo con la figura 9 y tabla 11 de datos, el 13.0% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión trato al usuario; el 33,6% un nivel medianamente satisfecho, el 31,8% un nivel satisfecho y el 21,8 % un nivel muy satisfecho, siendo el medianamente satisfecho el predominante en la dimensión trato al usuario

Sobre el trato al usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila,, el empleo de recursos no es eficiente, ya que casi todo el personal no consideran las expectativas y preferencias que deben brindar a los usuarios.

## Reconocimiento

Tabla 12  
*Distribución de frecuencias de trato al usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	53	13,8
Medianamente satisfecho	140	36,5
satisfecho	124	32,3
Muy satisfecho	67	17,4
Total	384	100,0



*Figura 10. Reconocimiento*

De acuerdo con la figura 10 y tabla 12 de datos, el 13,8% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión reconocimiento; el 36,5% un nivel medianamente satisfecho, el 32,3% un nivel satisfecho y el 17,48 % un nivel muy satisfecho, siendo el medianamente satisfecho el predominante en la dimensión reconocimiento

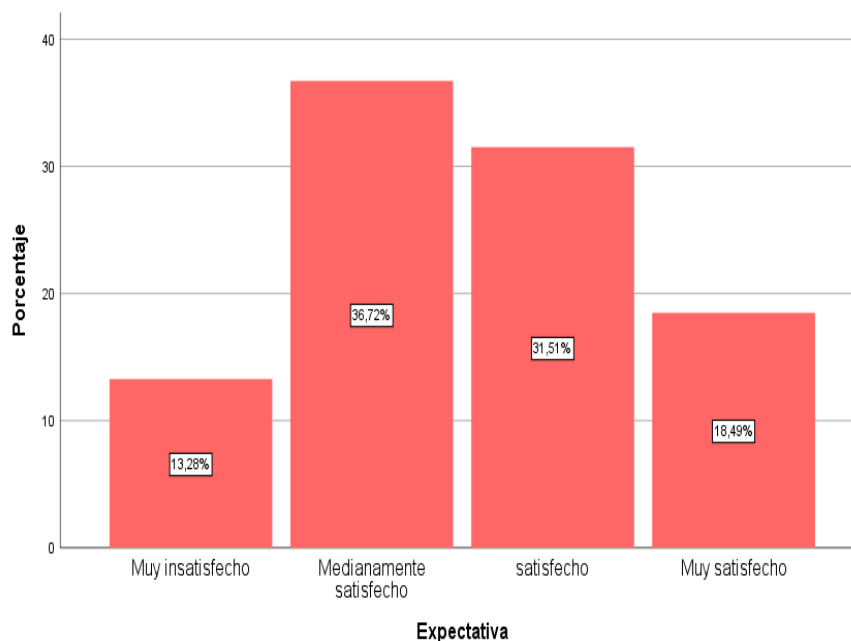
Los hallazgos orientan en cuanto al reconocimiento en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila,, el empleo de una estrecha relación con la evaluación adecuada al personal que debe conseguir la satisfacción global de los usuarios externos

## Expectativa

Tabla 13

*Distribución de frecuencias de expectativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	51	13,3
Medianamente satisfecho	141	36,7
satisfecho	121	31,5
Muy satisfecho	71	18,5
Total	384	100,0



*Figura 11. Expectativa*

De acuerdo con la figura 11 y tabla 13 de datos, el 13,3% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión expectativa el 36,7% un nivel medianamente satisfecho, el 31,5 % un nivel satisfecho y el 18,5 % un nivel muy satisfecho, siendo el medianamente satisfecho el predominante en la dimensión expectativa

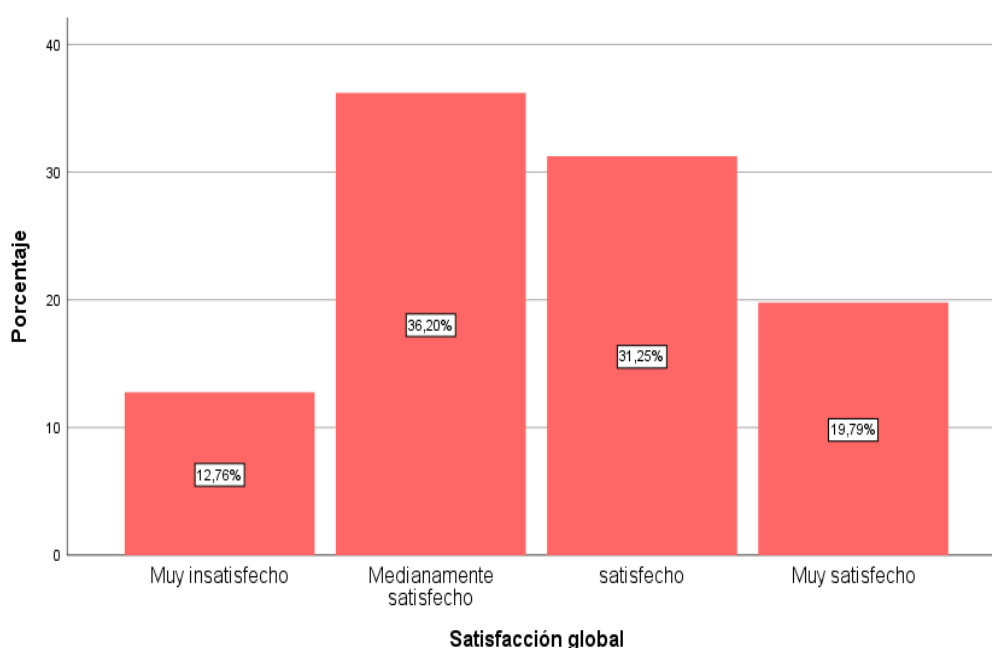
Las evidencia de la expectativa del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila,, El recurso humano deben tener ciertos atributos que estén competidas con un buentrato a los usuarios de consulta externa el ya Así mismo no existe una capacitación permanente ni una promoción adecuada del personal que debe participar con acciones afectivas y un buen trato a los usuarios

## Satisfacción global

Tabla 14

*Distribución de frecuencias de satisfacción global*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	49	12,8
Medianamente satisfecho	139	36,2
satisfecho	120	31,3
Muy satisfecho	76	19,8
Total	384	100,0



*Figura 12. Satisfacción global*

De acuerdo con la figura 11 y tabla 14 de datos, el 12,8% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión satisfacción global el 36,2% un nivel medianamente satisfecho, el 31,3 % un nivel satisfecho y el 19,8 % un nivel muy satisfecho, siendo el medianamente satisfecho el predominante en la dimensión satisfacción global

Los resultados descriptivos orientan que la satisfacción global se evidencia en la percepción dl usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila,, El recurso humano deben tener ciertos atributos que estén competidas con un buen tratdo generando una satisfacción completa de los usuarios de consulta externa.



### 3.2 Resultados inferenciales

#### Hipótesis general

##### 3.2.1. Calidad percibida y satisfacción del usuario

H0. La calidad percibida no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

H1. La calidad percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

Tabla 15

*Coefficiente de correlación de Spearman: calidad percibida y satisfacción del usuario de consulta externa*

Correlaciones		Calidad percibida	Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Satisfacción del usuario externo	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.623$ ) y directamente proporcional, entre calidad percibida y satisfacción del usuario, asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general.

### 3.2.2. Tangibilidad y satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 1

H0: La tangibilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

H1: La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

Tabla 16

*Coefficiente de correlación de Spearman: tangibilidad y satisfacción del usuario de consulta externa*

<i>Correlaciones</i>			Tangibilidad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.736$ ) y directamente proporcional, entre tangibilidad y satisfacción del usuario, asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 1

### 3.2.3. Fiabilidad y satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 2

Ho: La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

H1: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

Tabla 17

*Coefficiente de correlación de Spearman: fiabilidad y satisfacción del usuario de consulta externa*

<i>Correlaciones</i>			Fiabilidad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384

Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,678** ,000	1,000 .
	N	384	384

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.736$ ) y directamente proporcional, entre tangibilidad y satisfacción del usuario, asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 2

### 3.2.4. Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 3

Ho: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

H1: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Spearman: capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de consulta externa

<i>Correlaciones</i>		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
		N	,749** ,000
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
		N	,749** ,000
			384 384

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.749$ ) y directamente proporcional, entre capacidad de respuesta y

satisfacción del usuario, asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 3

### 3.2.5. Seguridad y satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 4

Ho: La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

H1: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

Tabla 19

Coefficiente de correlación de Spearman: seguridad y satisfacción del usuario de consulta externa

<i>Correlaciones</i>			Seguridad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.638$ ) y directamente proporcional, entre seguridad y satisfacción del usuario, asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 4

### 3.2.6. Empatía y satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 5.

Ho: La empatía no se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014.

H1: La empatía se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014.

Tabla 20

Coefficiente de correlación de Spearman: empatía y satisfacción del usuario de consulta externa

<i>Correlaciones</i>			Empatía	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Satisfacción del usuario externo	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,71**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

#### Decisión estadística

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.731$  y directamente proporcional, entre empatía y satisfacción del usuario, asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 5

#### **IV. Discusión**

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con el software SPSS V25, para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y la contrastación de las hipótesis de acuerdo a los objetivos planteados en la de investigación, se evidenciaron:

El objetivo general planteado fue determinar la incidencia de la calidad percibida en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se aplicaron los instrumentos a las variables calidad percibida y satisfacción del usuario de consulta externa

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable calidad percibida en figura 1 y tabla 3 de datos, el 18.6% perciben un nivel regular en la variable Calidad percibida; el 49.9% un nivel bueno, el 25.3% un nivel muy bueno y el 7.0% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la variable Calidad percibida.; lo sustentan Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985)

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción del usuario externo figura 7 y tabla 8 de datos, el 13.0% perciben un nivel muy insatisfecho en la variable Satisfacción del usuario externo; el 38.8% un nivel medianamente satisfecho, el 32.8% un nivel satisfecho y el 15.4 % un nivel muy satisfecho, siendo el medianamente satisfecho el predominante en la variable Satisfacción del usuario externo; lo sustenta Thompson (1995)

De acuerdo a los resultados para probar si se cumple el objetivo general, En la tabla 15, siendo  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la calidad percibida tiene relación positiva alta ( $r_s = ,623$ ) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con la satisfacción del usuario externo. Similarmente en la investigación realizada por Civera (2015), Gonzales (2015) y Ramírez (2013) en sus estudios sobre la importancia de la calidad percibida y satisfacción del usuario, quienes concluyen que la calidad percibida se relaciona significativamente en la satisfacción del ciudadano externo, lo sustentan Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) y Thompson (1995)

De acuerdo al objetivo específico 1, en la tabla 16 siendo  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la tangibilidad tiene relación positiva alta ( $r_s = ,736$ ) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que

0.05) con la satisfacción del usuario externo; lo sustentan Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) y Thompson (1995)

De acuerdo al objetivo específico 2, en la tabla 17 siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la fiabilidad tiene relación positiva alta ( $r_s = ,678$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario externo al respecto en la investigación realizada por Pedraza, Lavín; González y Bernal (2014); Messarina (2015); Losada y Rodríguez (2017) en sus artículos de investigación encontraron en una correlación significativa  $r_s = 0,724$  entre las variables de estudio lo sustentan Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) y Thompson (1995)

De acuerdo al objetivo específico 3, en la tabla 18 siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la capacidad de respuesta tiene relación positiva alta ( $r_s = ,749$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario externo. ; al respecto en la investigación realizada por Gómez, Dávila, Campis y Colmenares (2017) y Carrillo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017), en sus artículos de investigación en calidad de los servicios, quien encontró una correlación  $r_s = 0,689$  entre las variables de estudio, lo sustentan Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) y Thompson (1995)

De acuerdo al objetivo específico 4, en la tabla 1 En la tabla19 siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la seguridad tiene relación positiva alta ( $r_s = ,638$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario externo. al respecto en la investigación realizada por Sotomayor (2014) y Espinoza (2015) realizaron un estudio concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente  $r_s = 0,621$  entre las variables de estudio, lo sustentan Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) y Thompson (1995)

De acuerdo al objetivo específico 5, en la tabla20 siendo  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la empatía tiene relación positiva alta ( $r_s = ,731$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción del usuario externo al respecto en la investigación realizada por Chavesta, Díaz, Leguía, Niño y Tito (2018), Angulo, Gutiérrez, Ibáñez y Villar (2016) en sus artículos de investigación sobre calidad de los servicios en la medicina complementaria, quien encontró una correlación estadísticamente significativa  $r_s = 0,726$  entre las variables

de estudio, ; lo sustentan lo sustentan Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) y Thompson (1995)



## V. Conclusiones

**Primera:** La calidad percibida se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. (rs= 0,623, p< 0,005)

**Segunda:** La tangibilidad se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. (rs= 0,736, p< 0,005)

**Tercera:** La fiabilidad se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. ( rs= 0,678, p< 0,005)

**Cuarta:** La capacidad de respuesta se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. ( rs= 0,749, p< 0,005)

**Quinta:** La seguridad se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. ( rs= 0,638, p< 0,005)

**Sexta:** La empatía se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. (rs= 0,731, p< 0,005)

## **VI. Recomendaciones**

**Primera.** Se recomienda al Director del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014. Dar a conocer la importancia de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario para optimizar la eficiencia y eficacia del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014

**Segunda.** Se recomienda al Director del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014, dar a conocer la importancia de la tangibilidad y su incidencia en la satisfacción del usuario

**Tercera.** Se recomienda al Director del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014, dar a conocer la importancia de la fiabilidad y su incidencia en la satisfacción del usuario

**Cuarta.** Se recomienda al Director del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014, dar a conocer la importancia de la capacidad de respuesta y su incidencia en la satisfacción del usuario

**Quinta.** Se recomienda al Director del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014, dar a conocer la importancia de la seguridad y su incidencia en la satisfacción del usuario

**Sexta.** Se recomienda al Director del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014, dar a conocer la importancia de la empatía y su incidencia en la satisfacción del usuario

## Referencias

- Achondo, O.; Azolas, V. y Grandón, K. (2017) *Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: Revisión integradora*. Revista de salud pública. Doi: <http://dx.doi.org/10.31052/1853.1180.v21>.
- Acosta, L.; Burrote, S.; López, J.; Lúchese, M.; Cornetto, C.; Ciuffolini, B. (2011) Análisis de la Satisfacción del usuario en centros de Salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Revista Enfermería Global*. Vol. 21. pp 1-13
- Alva, E.; Barrera, K. y Chucos, Y. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2014*, (Tesis Maestría). Universidad Federico Villarreal, Lima.
- Angulo, Y.; Gutiérrez, C.; Ybáñez, E. y Villar, M. (2016) *Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del seguro social de Salud*. Revista peruana de medicina integrativa; 1(3): 27-33
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017) *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. Revista Anales de la Facultad de Medicina. Doi: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- Arias, W. y Arias, G: (2014) *Incidencia entre el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Arrow, K. (1963) *La génesis de la Economía de la Salud*, Revista lecturas económicas, Vol. 6, No. 2, pp. 150-159
- Banegas, E. (2014) Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de urgencia del Centro Diagnóstico Integral “Los Arales”. *Revista Medisan* 18 (7) 942. 2014.
- Bisquerra, S. (2014), *Metodología de la investigación*. Colombia: Buenos Aires: Ateneo
- Brady, M. y Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach. *Revista Marketing*, 65, 34-49.
- Bucchi C, Sepúlveda C, Monsalves M, Bustos L. (2012) Descripción de la Satisfacción Usuaría de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud. *Revista Int. J. Odontostomat* 6(3): pp.275-280. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071881X2012000300005](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071881X2012000300005) &lng=es. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300005>

- Campos, W. y Soto, R. (2012). Satisfacción del usuario: un estudio desde la perspectiva de las quejas y reclamaciones. Hospital Regional de Moquegua, 2011. Conocimiento para el desarrollo. *Revista Oficial de la Universidad San Pedro*, Vol.3, N°2, julio – diciembre 2012, 73-80
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (3ra. ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Carman, M. (1990). Consumer perception of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Revista Retailing*, 65, 33-55
- Carrillo, G.; Guzmán, L.; Magaña, L. y Ramos, K. (2017) *Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco*. 9(35), 11-15. Obtenido de:[http://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_EN\\_LA\\_CONSULTA\\_EXTERNA.pdf](http://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf)
- Cerna, E. (2019) *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Chavesta, X.; Díaz, C.; Leguía, J.; Niño, B. y Tito; J. (2018) *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque*. *Revista cuerpo médico HNAAA* 5(1)
- Civera, T. (2015) *Incidencia de la calidad del servicio financiero en la satisfacción del ciudadano, Alicante España* (Tesis Doctoral). Universidad de Alicante, Valencia, España.
- Cronin, J. (2003). Looking back to see forward in services marketing: some ideas to consider. *Managing Service Quality*, 13(5), 332-337
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service*. *Revista de Marketing*, 58(1), 125-131.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Vol. 15. No 25. pp. 64-80. Fuente: [www.redalyc.org/pdf/818/81802505](http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505).

- Espinoza, S. (2013) *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo*, (Tesis Maestría). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú.
- Falk, T., Hammerschmidt, M., y Schepers, J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Revista Academy of Marketing Science*, 38(3), 288-302.
- Godínez, F.; Reyes, R.; Arizam, F.; Maruris, M.; Cuevas, A. y Cabañas, A. (2014) Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Revista Psicología y Salud*, Vol. 24, Núm. 1: 97-107.
- Gómez, W.; Dávila, F.; Campis, R. y Colmenares, S. (2017) *Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital Central de Maracay*. *Revista de salud pública (XXI)* 2:86-96
- Gonzales, A. (2015). *La calidad asistencial en la satisfacción de los usuarios ingresados en centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud – Osakidetza*. (Tesis Doctoral). Universidad del País Vasco España.
- Gonzales, J. Fernández, R. y Jiménez, J. (2015). *Calidad de atención en los servicios médicos de anestesiología: algunas consideraciones actuales*, Santa Clara -Habana, Cuba. (Tesis Doctoral). Hospital Universitario Arnaldo Milián Castro.
- Gonzales, Y. (2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015*. (Tesis de título). Asesora: Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas. Lima: Unidad de Pregrado. Universidad Peruana Unión.
- Grande, J. (2007) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *Revista de Marketing*. Vol. 18. No. 4. pp. 36-44.
- Hernández G. (2014) Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Horiz Sanit [Internet]; *Revista Calidad y Gestión en Servicios de Salud*, 7(3):20–30. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199/139>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana. Editores, S.A. DE C.V.

- Ibarra, A. y Rúa, E. (2017) *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. Revista NOVA; 16 (29): 21-31
- Karste, H.; Georgi, D.; Tuzovic, S.; Büttner, J. y Bruhn, M. (2010). Perceived quality of e-health services: A conceptual scale development of e-health service quality based on the C-OAR-SE approach. *Revista internacional Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. Vol. 4. No. 2. pp. 112-136.
- Losada, M. y Rodríguez, A. (2017). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Revista Pontificia Universidad Javeriana Bogotá*. Vol. 20. No. 34. pp. 237-258.
- Martínez, V y Sabadi, L. (2006) *Concepción de la calidad en el pensamiento del Che*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Massip, C.; Ortiz, M.; Llantá, C.; Peña, M.; Infante, I. (2008) La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
- Medina, M. y Esquincha, A. (2013) Grado de Satisfacción de los Pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Revista. Enf. Herediana*. 6(2):96-106.
- Mehdi, A.; Sadeghifar, J., Anjomshoa, A.; Mahmoudi, S., Honarvar, H. y Mousavi, S. (2014). *Assessing Quality of Healthcare Service by the SERVQUAL Model: A Case Study of a Field Hospital*. *Revista Military Medicine*. Vol. 15. No 4. pp. 273-279.
- Méndez, G. (2006) *El usuario externo* (8va ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Menéndez, D. (2002). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Madrid: Morata
- Messarina, P. (2015) *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. *Revista UCV - Scientia* 8(2)
- Ministerio de Salud del Perú (2002) *Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012*. Lima: Ministerio de Salud del Perú. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú (2009) *Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/ MINSA*. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>

- Olorunniwo, F.; Hsu, K., y Udo, J. (2006). Service Quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Revista Services Marketing*, 20(1), 59-72
- Ortiz, R.; Muñoz, S.; Lechuga, D. y Torres, E. (2014) *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios*. Revista Panamericana de Salud Pública.
- Oscos A. (2017) *Calidad de servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales- Comas Diciembre*. (Tesis de título) Lima. Universidad Arzobispo Loayza.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Revista Marketing*., 49:41-50
- Pedraza, N.; Lavín, J.; González, A. y Bernal, I. (2014) *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC*. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>
- Ramírez, O. (2013). *Calidad de la atención en la satisfacción de los servicios de México: perspectiva de los usuarios*. (Tesis Maestría) Universidad Autónoma de Baja California, Ensenada-México.
- Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Rodríguez, R. (2016) *Percepción de la calidad de servicio en la satisfacción de la enseñanza universitaria en estudiantes del programa de Maestría, convenio UNE Enrique Guzmán y Valle - Gobierno Regional del Callao*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional del Callao.
- Rojas, M. (2006) *Perspectivas y percepciones del usuario*. Santiago de Chile: Santillana
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Schiembri, S., y Sandberg, J. (2002). Service quality and the consumer's experience: towards an interpretative approach. *Revista Marketing Theory*, 2(2), 189-205
- Soto, J. (2015). *Metodología de la investigación*. Madrid: Editorial CCS.

- Sotomayor, J. (2014) *La calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua* (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Thompson, I. (1995). *La Satisfacción del Cliente* [internet]. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Valderrama, C. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. Mc Graw- Hill.
- Zeithalm, V. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Revista Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.



## **VIII. ANEXOS**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila. 2014AUTORES Br. ROJAS OSTOS ELMER LEONARDO Br. MAMANI CASAFRANCA OSBALDO							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo la calidad percibida se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> 1 ¿Cómo la tangibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?, 2 ¿Cómo la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?, 3 ¿Cómo la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?, 4 ¿Cómo la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?, 5 ¿Cómo la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre calidad percibida con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> 1 Determinar la relación que existe entre tangibilidad con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014 2 Determinar la relación que existe entre fiabilidad con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014 3 Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014 4; e) Determinar la relación que existe entre seguridad con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014 5; Determinar la relación que existe entre empatía con la satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del centro de salud Santa Luzmila, 2014</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La calidad percibida se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> b) Hipótesis específica 1 La tangibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014; 2 La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014 3 La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014 4 La seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario de</p>	<b>Variable 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas y valores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
			Tangibilidad	Actualidad Afinidad Eficacia Ayuda	1 - 4	Ordinal	
			Fiabilidad	Servicio Eficiencia Listo Bueno Competencia	5 - 9	Fuertemente de acuerdo (5) Mayormente de acuerdo (4) Medianament e en desacuerdo (3) Débilmente en desacuerdo (2)	Excelente <83 - 110> Muy bueno <53 - 82>
			Capacidad de respuesta	Saciado oportuno Correcto Capaz Apoyo	10 - 14	Fuertemente en desacuerdo (1)	Bueno <23 - 52> Regular <0 - 22>
			Seguridad	Cortez Competente Justo Hábil	15 - 18		
			Empatía	Desprendido Factible Conocimiento	19 - 22		
			<b>Variable 2: Satisfacción del usuario externo</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas y valores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
			Acceso	Información Listo Exacto	1-8		Muy Satisfecho

		<p>consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014</p> <p>5 La empatía se relaciona con la satisfacción del usuario de consulta externa en el laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila, 2014.</p>	<p>Trata al usuario</p> <p>Examen Respetuoso Buen trato Información rápida Limpieza</p> <p>9-16</p>	<p>Recomendación</p> <p>Eficiencia Eficacia</p> <p>17-21</p>	<p>Expectativa</p> <p>Amabilidad Respeto Atención rápida</p> <p>22-28</p>	<p>Satisfacción global</p> <p>Satisfacción Buen impacto</p> <p>29-34</p>	<p>Mejor (5) A veces mejor (4) Alguna vez (3) Peor (2) Mucho peor (1)</p>	<p>&lt;127- 170&gt; Satisfecho &lt;81 - 126&gt; Medianamente satisfecho &lt;35 - 80&gt; Muy Insatisfecho &lt;0 - 34&gt;</p>
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</b>					
<p><b>TIPO: BÁSICO</b></p> <p><b>NIVEL: Correlacional</b></p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental ENFOQUE Cuantitativo</p>	: <b>Cuantitativo</b>	<p>VARIABLE: Calidad Percibida INSTRUMENTO: Servqual. TÉCNICAS: Encuesta AUTOR: Parusaman, AÑO: 1988. Adaptado por Urbano y Rojas 2013 MONITOREO: Marzo – Abril 2014.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de contingencia, Figuras</p> <p><b>DE PRUEBA:</b> <b>Prueba hipótesis</b> <b>Rho spearman:</b></p>					

**ANEXO 2. INSTRUMENTOS**  
**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1**

**Calidad percibida**

**INSTRUCCIONES:** Estimado Usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *su satisfacción en cuanto a la atención del servicio en la Municipalidad de Independencia*. Le agradecería leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**, En beneficio de la mejora continua.

<b>DIMENSION DE CALIDAD PERSIVIDA</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>		Muy Poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable					
2	La limpieza de las instalaciones físicas ((edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.)es impecable					
3	La presentación personal de los empleados sea excelente					
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.					
<b>FIABILIDAD</b>						
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la Red hasta que atienden al usuario, sea corto.					
6	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados					
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.					
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo					
9	El personal RMSLN y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.					

	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El tiempo de espera en RMSLN para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto					
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario					
12	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible					
13	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario					
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita					
	SEGURIDAD					
15	La solución dada por el personal del RMSLN y los funcionarios, a la necesidad del usuario , sea apropiada					
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada					
17	El personal del usuario tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del agricultor cafetalero					
18	El personal del RMSLN responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario					
	EMPATÍA					
19	El trato dado al usuario por parte del personal del RMSLN sea excelente					
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del RMSLN sea excelente					
21	La atención a las necesidades individuales de los usuario , sea excelente					
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente					

## INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

**INSTRUCCIONES:** Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto al servicio de laboratorio clínico. Muchas gracias por su participación.

<b>DIMENSION DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1: Acceso</b>	Muy Poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
1	Es fácil contactar por teléfono al usuario					
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Director					
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad					
4	Las citas son oportunamente entregadas.					
5	La unidad /de citas realiza la labor esperada					
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuario					
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar					
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Trata al usuario</b>					
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los Médicos					
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.					
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su cita					
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos					
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					

14	Cuando acudo al Servicio de emergencia sé que encontraré las mejores soluciones					
15	Como usuario , conozco las posibilidades que me ofrece la farmacia					
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Recomendación</b>					
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al RMSLN?					
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del RMSLN cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
19	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
20	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios facilita su labor					
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario					
	<b>DIMENSIÓN 4: Expectativa</b>					
22	La atención que ha recibido en el RMSLN Ha sido muy buena.					
23	Cuando acudo al RMSLN , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas					
24	El servicio de emergencia informa de forma clara y comprensible a los usuarios					
25	El servicio de emergencia da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario.					
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?					
27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?					
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención					
	<b>DIMENSIÓN 5: Satisfacción global</b>					
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza					

30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
31	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas					
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado a los usuarios					
33	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el RMSLN es buena					
34	El RMSLN da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.					



### ANEXO 3

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD PERCIBIDA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>								
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable	/		/		/		
2	La limpieza de las instalaciones físicas ((edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.)es impecable	/		/		/		
3	La presentación personal de los empleados sea excelente	/		/		/		
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.	/		/				
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega al LCCSSL, hasta que atienden al usuario, sea corto.	/		/		/		
6	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados	/		/		/		
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.	/		/		/		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo	/		/		/		
9	El personal del LCCSSL y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
10	El tiempo de espera en el LCCSSL para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto	/		/		/		
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario	/		/		/		

12	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	/	/	/		
13	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario	/	/	/		
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita	/	/	/		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>						
15	La solución dada por el personal del LCCSSL y los funcionarios, a la necesidad del usuario, sea apropiada	/	/	/		
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada	/	/	/		
17	El personal del usuario tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del agricultor cafetalero	/	/	/		
18	El personal del LCCSSL responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario	/	/	/		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>						
19	El trato dado al usuario por parte del personal del LCCSSL sea excelente	/	/	/		
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del LCCSSL sea excelente	/	/	/		
21	La atención a las necesidades individuales de los usuario, sea excelente	/	/	/		
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: *Angel Salvalina Melgar*

DNI: *19873533*

Especialidad del validador: *Potencia - etadística*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*19* de *11* del 20*19*



Firma del Experto Informante.

Especialidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Acceso</b>								
1	Es fácil contactar por teléfono al usuario	✓		✓		✓		
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Director	✓		✓		✓		
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad	✓		✓		✓		
4	Las citas son oportunamente entregadas.	✓		✓		✓		
5	La unidad /de citas realiza la labor esperada	✓		✓		✓		
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuario	✓		✓		✓		
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	✓		✓		✓		
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Trata al usuario</b>								
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los Médicos	✓		✓		✓		
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.	✓		✓		✓		
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su cita	✓		✓		✓		

12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Cuando acudo al Servicio de emergencia sé que encontraré las mejores soluciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la farmacia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>DIMENSIÓN 3: Recomendación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al LCCSSL?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del RMSLN cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	He podido comprobar que el personal del LCCSSL dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	He podido comprobar que el personal del LCCSSL dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios facilita su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>DIMENSIÓN 4: Expectativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	La atención que ha recibido en el LCCSSL Ha sido muy buena.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Cuando acudo al LCCSSL, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24	El servicio de emergencia informa de forma clara y comprensible a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
25	El servicio de emergencia da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 5: Satisfacción global</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
31	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
33	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el LCCSSL es buena	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
34	El RMSLN da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Angel Sawarzano Melgar

DNI: 69875533

Especialidad del validador: Psicología - Psicología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de 11 del 2019

  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD PERCIBIDA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>b</sup>		Claridad <sup>c</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>								
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	La limpieza de las instalaciones físicas ((edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) es impecable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	La presentación personal de los empleados sea excelente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega al LCCSSL, hasta que atienden al usuario, sea corto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	El personal del LCCSSL y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
10	El tiempo de espera en el LCCSSL para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



12	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	✓	✓	✓		
13	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario	✓	✓	✓		
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita	✓	✓	✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	✓	✓	✓		
15	La solución dada por el personal del LCCSSL y los funcionarios, a la necesidad del usuario, sea apropiada	✓	✓	✓		
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada	✓	✓	✓		
17	El personal del usuario tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del agricultor cafetalero	✓	✓	✓		
18	El personal del LCCSSL responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario	✓	✓	✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	✓	✓	✓		
19	El trato dado al usuario por parte del personal del LCCSSL sea excelente	✓	✓	✓		
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del LCCSSL sea excelente	✓	✓	✓		
21	La atención a las necesidades individuales de los usuario, sea excelente	✓	✓	✓		
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Abra Elvira Sandoval

DNI: 22.46.9265

Especialidad del validador: Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de 11 del 2012

Abra Elvira Sandoval

Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Acceso</b>							
1	Es fácil contactar por teléfono al usuario	✓		✓		✓		
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Director	✓		✓		✓		
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad	✓		✓		✓		
4	Las citas son oportunamente entregadas.	✓		✓		✓		
5	La unidad /de citas realiza la labor esperada	✓		✓		✓		
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuario	✓		✓		✓		
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	✓		✓		✓		
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Trata al usuario</b>							
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los Médicos	✓		✓		✓		
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.	✓		✓		✓		
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su cita	✓		✓		✓		



12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos	✓		✓		✓	
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	✓		✓		✓	
14	Cuando acudo al Servicio de emergencia sé que encontraré las mejores soluciones	✓		✓		✓	
15	Como usuario , conozco las posibilidades que me ofrece la farmacia	✓		✓		✓	
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Recomendación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al LCCSSL?	✓		✓		✓	
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del RMSLN cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	✓		✓		✓	
19	He podido comprobar que el personal del LCCSSL dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	✓		✓		✓	
20	He podido comprobar que el personal del LCCSSL dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios facilita su labor	✓		✓		✓	
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: Expectativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	La atención que ha recibido en el LCCSSL Ha sido muy buena.	✓		✓		✓	
23	Cuando acudo al LCCSSL , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	✓		✓		✓	

24	El servicio de emergencia informa de forma clara y comprensible a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	El servicio de emergencia da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>DIMENSIÓN 5: Satisfacción global</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el LCCSSL es buena	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	El RMSLN da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Abma Lorey Leandro

DNI: 22469265

Especialidad del validador: ESPECIALISTA

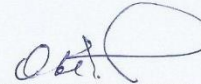
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de 11 del 2012



Firma del Experto Informante.

Especialidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD PERCIBIDA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>								
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable	✓		✓		✓		
2	La limpieza de las instalaciones físicas ((edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) es impecable	✓		✓		✓		
3	La presentación personal de los empleados sea excelente	✓		✓		✓		
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega al LCCSSL, hasta que atienden al usuario, sea corto.	✓		✓		✓		
6	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados	✓		✓		✓		
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.	✓		✓		✓		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo	✓		✓		✓		
9	El personal del LCCSSL y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
10	El tiempo de espera en el LCCSSL para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto	✓		✓		✓		
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario	✓		✓		✓		

12	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	✓		✓		✓		
13	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario	✓		✓		✓		
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La solución dada por el personal del LCCSSL y los funcionarios, a la necesidad del usuario, sea apropiada	✓		✓		✓		
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada	✓		✓		✓		
17	El personal del usuario tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del agricultor cafetalero	✓		✓		✓		
18	El personal del LCCSSL responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	El trato dado al usuario por parte del personal del LCCSSL sea excelente	✓		✓		✓		
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del LCCSSL sea excelente	✓		✓		✓		
21	La atención a las necesidades individuales de los usuario, sea excelente	✓		✓		✓		
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Galdo y Morales Santiago

DNI: 8544784

Especialidad del validador: Mg. Educador. Decanato e Investigación Universitaria.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 2019

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Acceso</b>							
1	Es fácil contactar por teléfono al usuario	✓		✓		✓		
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Director	✓		✓		✓		
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad	✓		✓		✓		
4	Las citas son oportunamente entregadas.	✓		✓		✓		
5	La unidad /de citas realiza la labor esperada	✓		✓		✓		
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuario	✓		✓		✓		
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	✓		✓		✓		
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Trata al usuario</b>							
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los Médicos	✓		✓		✓		
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.	✓		✓		✓		
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su cita	✓		✓		✓		

12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos	✓		✓		✓	
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	✓		✓		✓	
14	Cuando acudo al Servicio de emergencia sé que encontraré las mejores soluciones	✓		✓		✓	
15	Como usuario , conozco las posibilidades que me ofrece la farmacia	✓		✓		✓	
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Recomendación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al LCCSSL?	✓		✓		✓	
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del RMSLN cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	✓		✓		✓	
19	He podido comprobar que el personal del LCCSSL dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	✓		✓		✓	
20	He podido comprobar que el personal del LCCSSL dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios facilita su labor	✓		✓		✓	
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: Expectativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	La atención que ha recibido en el LCCSSL Ha sido muy buena.	✓		✓		✓	
23	Cuando acudo al LCCSSL , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	✓		✓		✓	



24	El servicio de emergencia informa de forma clara y comprensible a los usuarios	✓		✓		✓	
25	El servicio de emergencia da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario.	✓		✓		✓	
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	✓		✓		✓	
27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	✓		✓		✓	
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5: Satisfacción global</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza	✓		✓		✓	
30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	✓		✓		✓	
31	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas	✓		✓		✓	
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado a los usuarios	✓		✓		✓	
33	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el LCCSSL es buena	✓		✓		✓	
34	El RMSLN da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  [X]    Aplicable después de corregir  [ ]    No aplicable  [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Gallo y Morales Sotelo

DNI: 75514954

Especialidad del validador: Mg. Educación: Docencia e Investigación en el sistema

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2019.

[Firma]  
-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

# ANEXO 4 BASE DE DATOS

Base datos: Calidad Percibida																						
N°	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22
1	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4	5	3	4	3	3	4	3	5	5	4	5	1
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	3	5	1	5	4	5	4	4	3	5	3
6	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5
7	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	1	3	3	4	2	4
13	3	4	5	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	1	3	3	4	2	4
14	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	3	1	5	5	3	1	5	5	4	4	1	3
15	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	4	3	2	4
18	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	1	3	4	5	2	4	5	3	3	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	5	4	3	1	4
30	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	5
31	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	5	5	1	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	1	4
33	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	5	4	1	3	3	5	4	4	1	4	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	1	3
37	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	4	5	3	2
38	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
39	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	1	4	3	4	4	5	3	4
41	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	1	4	3	4	5	3	2
42	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4
43	3	4	5	3	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4
45	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	2	5	3	4	5	3	2
46	5	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	4	4	4	3	2	5	5	4	5	3	4
47	5	4	5	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	5	4	4	3	2	4
48	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	5	3	3	4
49	5	4	5	4	2	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	5	4	5	4	2
50	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	5	4	3	4
51	3	4	5	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4
52	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
53	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	4	3	5	4	5	3	3	4
54	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	2	4	3	5	5	3	3	4	4
55	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	2	4	4	3	5	3	3	4	4
56	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	1	4	3	5	5	3	3	4	5
57	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	2	5	2
58	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	1	4	3	5	3	3	3	4	5
59	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	5	1	4	3	4	5	3	2	4
61	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	1	4	3	5	4	3	4	5
62	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	2	4	3	5	5	4	4	5
63	3	5	5	4	2	4	5	3	5	3	5	4	4	3	2	4	5	4	4	2	4	3
64	5	5	5	4	2	4	3	5	5	3	5	4	4	3	2	4	5	5	4	4	2	4
65	4	3	5	5	4	5	1	1	4	5	3	4	3	1	3	4	3	5	5	4	5	1
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	3	5	5	1	5	4	5	4	4	3	5
70	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	5	4	3	4	5	3	4	1	3	3	3	4	1	3	4	4	4	3	3	4
76	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	2	2	3	5	2	4	3	4	5
77	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	1	3	3	4	5	2	4	3
78	4	3	5	4	4	1	5	3	3	5	3	1	5	5	3	1	5	4	3	4	4	1
79	4	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	4	3	2	4
82	5	5	5	3	5	5	3	3	3	1	5	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	3
83	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
84	4	5	5	5	4	5	4	4	4	1	5	4	4	3	2	3	4	4	5	5		









## ANEXO 5

### TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

---

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00

---

De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

---

Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Trilla, p.212



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 2052-2015-UCV-L-EPG

Los Olivos, 9 de junio de 2015

VISTO:

El expediente presentado por ROJAS OSTOS ELMER LEONARDO y MAMANI CASAFRANCA OSBALDO solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD SANTA LUZMILA. 2014 y

CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) ROJAS OSTOS ELMER LEONARDO y MAMANI CASAFRANCA OSBALDO, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud;

Que, el proceso para optar el Grado de Magister está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: "Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Postgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Postgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis";

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

**Art. 1°.-** AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD SANTA LUZMILA. 2014; presentada por ROJAS OSTOS ELMER LEONARDO y MAMANI CASAFRANCA OSBALDO.

**Art. 2°.-** DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:  
Presidente : Dr. Felipe Guizado Oscco  
Secretario : Mgtr. Miluska Rosario Vega Guevara  
Vocal : Dra. Karen Alfaro Mendives

**Art. 3°.-** SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:  
Lugar : Aula N° 206  
Día : 15 de junio de 2015  
Hora : 8:00:00 AM

Regístrese, comuníquese y archívese.



Ing. Carlos Venturo Orbegoso MBA  
Director  
Escuela de Postgrado – Filial Lima



MBA Ommero Trinidad Vargas  
Secretario Académico  
Escuela de Postgrado – Filial Lima

INV/SA  
cc. OGA, jurados, interesado, Archivo.

CAMPUS LIMA NORTE  
Av. Alfredo Mendiola 6232,  
Panamericana Norte, Los Olivos.  
Tel.: (+511) 202 4342  
Fax.: (+511) 202 4343

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila. 2014**", de **Osbaldo Mamani Casafranca** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

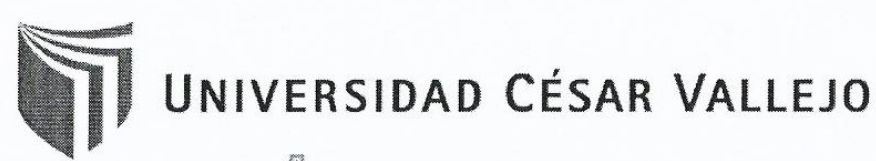
Lima, noviembre de 2019



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del  
Centro de Salud Santa Luzmila. 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORES:

Br. Elmer Leonardo Rojas Ostos (ORCID: 000-0001-8313-380 X)  
Br. Osbaldo Mamani Casafranca (ORCID: 0000-0002-6348-612X)

ASESOR:



**Resumen de coincidencias**

## 24 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida...	20 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	Entregado a Universida...	<1 %
5	Entregado a Universida...	<1 %
6	documents.mx	<1 %
7	prazi.com	<1 %
8	Entregado a Universida...	<1 %
9	Entregado a University ...	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MAMANI CASAFRANCA OSBALDO

D.N.I. : 41528054
Domicilio : J.T. 10 DE DICIEMBRE N° 224 Urb. VILLA HIPER
Teléfono : Fijo : 5277631 Móvil : 984771898
E-mail : OSBALDO.ING.ELECTRONICO@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[ ] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRO
Mención : GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MAMANI
CASAFRANCA
OSBALDO

Título de la tesis:

CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD SANTA LUZMILA 2014

Año de publicación : 2015

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : .....



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Sr. OSBALDO MAMANI CASA FRANCA

INFORME TITULADO:

CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

EXTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE

SALUD SANTA LUZMILA 2014

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 15 DE JUNIO DE 2015

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN





**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del Centro de Salud Santa Luzmila. 2014**", de **Elmer Leonardo Rojas Ostos** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, noviembre de 2019



  
Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad percibida y satisfacción del usuario externo del laboratorio clínico del  
Centro de Salud Santa Luzmila. 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORES:

Br. Elmer Leonardo Rojas Ostos (ORCID: 000-0001-8313-380 X)  
Br. Osbaldo Mamani Casafranca (ORCID: 0000-0002-6348-612X)

ASESOR:



Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	20 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	Entregado a Universida...	<1 %
5	Entregado a Universida...	<1 %
6	documents.mx	<1 %
7	prazi.com	<1 %
8	Entregado a Universida...	<1 %
9	Entregado a University ...	<1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rojas Ostos Elmer Leonardo
D.N.I.: 06905197
Domicilio: Calle los Magnolias N°114 Urb. Reposteros Caros
Teléfono: Fijo 015411053 Móvil 999774484
E-mail: elmerleonardo1963@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad:
Escuela:
Carrera:
Título:

[ ] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado: MAESTRO
Mención: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rojas Ostos Elmer Leonardo

Título de la tesis:

CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD SANTA LUZMILA 2014

Año de publicación: 2015

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma: [Signature]

Fecha:





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SR. ELMER LEONARDO ROJAS OSTOS

INFORME TITULADO:

CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL

USUARIO EXTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DEL

CENTRO DE SALUD SANTA LUZMILA 2014

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 15 DE JUNIO DE 2015

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN