

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN**  
**GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.

**TESIS**

Para optar el grado de Maestra en Ciencias de la Salud con  
Mención en Gerencia de Servicios de Salud.

**AUTORA**

Jessica Vanessa Castro Córdova

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN**  
**GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio  
de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador  
2023.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas  
Codigo ORCID: 0000-0001-6834-6284

Presidenta: 

Dr. Néstor Herminio Purizaga Izquierdo  
Codigo ORCID: 0000-0002-3193-5007

Secretario: 

Dra. Teresa Edith Quevedo Narváez  
Codigo ORCID: 0000-0002-8942-4840

Vocal: 

**Tumbes, 2024**

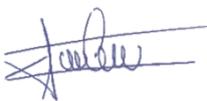
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN**  
**GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Lic. Jessica Vanessa Castro Cordova

Autor:  \_\_\_\_\_

Dra. Amarilis Calle Caceres

Asesor:  \_\_\_\_\_

**Tumbes, 2024**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes - Perú

*"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la Comemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"*

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En Tumbes, a los tres días de junio del dos mil veinticuatro, siendo las once horas, se reunieron mediante la modalidad presencial en los ambientes de la Escuela de Posgrado, los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución N° 051-2018/UNTUMBES-EPG-D, del nueve de mayo del dos mil dieciocho, presidido por el Dra. YRENE ESPERANZA URBINA ROJAS, e integrado por el Dr. NESTOR HERMINIO PURIZAGA IZQUIERDO (secretario), la Dra. TERESA EDITH QUEVEDO NARVÁEZ (vocal) y como asesora la Dra. Amarilis Calle Cáceres.

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: "CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL CENTRO DE SALUD LA CONCORDIA - ECUADOR 2023" presentada por la egresada JESSICA VANESSA CASTRO CÓRDOVA para optar el grado académico de **MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al sustentante aprobado, con el calificativo de **MUY BUENA**

Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once horas y cincuenta minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 03 de junio de 2024.

  
Dra. YRENE ESPERANZA URBINA ROJAS  
Presidenta  
DNI: 18057623  
Código ORCID: 0000-0001-6834-6284

  
Dr. NESTOR HERMINIO PURIZAGA IZQUIERDO  
Secretario  
DNI: 00252656  
Código ORCID: 0000-0002-3193-5007

  
Dra. TERESA EDITH QUEVEDO NARVÁEZ  
Vocal  
DNI: 00250301  
Código ORCID: 0000-0002-8942-4840

C.c.  
Jurado de Tesis (JTS)  
Asesor  
Interesado  
Unidad de Investigación  
Archivo (Director EPG)

## Informe turniting

Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**17** %

INDICE DE SIMILITUD

**17** %

FUENTES DE INTERNET

**3** %

PUBLICACIONES

**9** %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>2</b>	<b>lareferencia.info</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>upc.aws.openrepository.com</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %

9	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
12	<a href="http://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	1%
13	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
14	<a href="http://dspace.ups.edu.ec">dspace.ups.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
15	<a href="http://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
16	<a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1%
17	<a href="http://repositorio.unemi.edu.ec">repositorio.unemi.edu.ec</a> Fuente de Internet	< 1%
18	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	< 1%
19	<a href="http://ciencialatina.org">ciencialatina.org</a> Fuente de Internet	< 1%



20	<a href="http://repositorio.unamba.edu.pe">repositorio.unamba.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
21	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	<1%
22	<a href="http://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
23	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
24	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	<1%
25	<a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
26	<a href="http://rein.umcc.cu">rein.umcc.cu</a> Fuente de Internet	 <1%
27	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
28	<a href="http://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
29	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fe que cada día me lleva a lograr los proyectos escritos con amor, esfuerzo y sacrificio.

A mi esposo por confiar en mí en todo momento, por el apoyo incondicional y sobre todo por enseñarme a pensar en grande y asimismo acompañándome en el logro de cada meta propuesta.

A mis padres y hermanos quiero dejar mi ejemplo de vida plasmado en cada escalón.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Amarilis Calle Caceres por su apoyo incondicional, humildad y transmitir sus conocimientos en el presente proceso como asesora confiando en cada uno de mis saberes. A mis jurados por la paciencia que demuestran en base a su profesionalismo que los caracteriza, asimismo por estar pendiente a cada inquietud y ser certeros en sus respuestas ante la investigación científica.

A los docentes de la Escuela de Pos Grado de la Maestría en Ciencias de la Salud por el valor que dan a cada estudiante en su formación, siendo su pilar fundamental de enseñanza el empoderamiento de cada clase mejorando así nuestro conocimiento.

Al personal que labora en el Centro de salud La Concordia – Ecuador por ser parte esencial de la presente investigación ya que con su ayuda podremos crear una mejor labor

## INDICE GENERAL

1.	INTRODUCCION .....	15
2.	REVISION DE LA LITERATURA.....	19
	2.1. Bases teóricas.....	19
	2.2. Antecedentes.....	26
3.	MATERIALES Y METODOS .....	25
	3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	25
	3.2. Población, muestra y muestreo.....	25
	3.3. Criterios de selección.....	26
	3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
	3.5. Validación y confiabilidad.....	28
	3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	28
	3.7. Procedimientos éticos.....	28
4.	RESULTADOS Y DISCUSION .....	30
	4.1. Resultados.....	30
	4.2. Discusión.....	33
5.	CONCLUSIONES .....	37
6.	RECOMENDACIONES.....	38
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	39
	Anexos.....	43

## INDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 01.</b> Nivel de calidad percibida del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023 .....	30
<b>TABLA N°02.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023 .....	31
<b>TABLA N°03.</b> Relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023 .....	32
<b>TABLA N°4.</b> Determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.....	33

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Instrumento de evaluación sobre calidad percibida.....	43
ANEXO 2 Instrumento para medir satisfacción del usuario.....	46
ANEXO 3 Consentimiento informado.....	48
ANEXO 4 Validación del instrumento.....	49
ANEXO 5 Confiabilidad del instrumento.....	61
ANEXO 6 Certificación de asesoría.....	62
ANEXO 7 Declaración de originalidad.....	63

## RESUMEN

La presente investigación titulada calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico, es un estudio de tipo no experimental descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 90 usuarios externos, a los cuales se les aplicó los dos cuestionarios el primero para medir la calidad percibida y el segundo para medir la satisfacción del usuario, los resultados obtenidos con respecto al nivel de calidad percibida son de 52.2 % con un nivel medio seguido por un nivel alto con el 35.56% y por último un nivel bajo con 12.2 %; en lo referente al nivel de satisfacción el 74.45 % de los usuarios externos muestran un nivel medio, seguido con un 13.3% nivel bajo y con un 12.22% nivel alto y con respecto a la relación entre ambas variables existe una tendencia marcada regular con un 42.23% además un 27.78 consideran una calidad percibida alta y el nivel más bajo se encuentra entre la calidad alta y la satisfacción baja con un 2.2% y finalmente el estudio concluyó que existe relación moderada y directa entre la calidad percibida y el nivel de satisfacción dado que fue comprobado al aplicar la prueba Rho Spearman donde se obtuvieron valor para el coeficiente de 0.535 además la significancia bilateral es de  $p < 0.01$ , por lo que se asume que la relación es significativa.

Palabras claves: calidad percibida, satisfacción

## **ABSTRACT**

This research entitled Transformational Leadership Level and Motivation in the nurses of the basic hospital of Huaquillas, Ecuador, 2022, has as General Objective: To determine the relationship between the level of transformational leadership and motivation in the nurses of the Basic Hospital of Huaquillas, Ecuador. In the A quantitative approach with a descriptive method was applied cross-sectional and correlational. The population and sample consisted of 90 external users who attend the clinical laboratory service of the La Concordia Health Center, to whom the two questionnaires were applied, the first to measure perceived quality and the second to measure user satisfaction, the results obtained with respect to the level of perceived quality are 52.2% with a medium level followed by a high level with 35.56% and finally a low level with 12.2%; in terms of satisfaction level, 74.45% of external users show a medium level, followed by 13.3% low level and finally with 12.22% high level and finally the study concluded that there is a moderate and direct relationship between the perceived quality and the level of satisfaction since it was verified when applying the Rho Spearman test where value for the coefficient of 0.535 was obtained, in addition the bilateral significance is  $p < 0.01$ , so it is assumed that the relationship is significant.

Keywords: perceived quality, satisfaction

## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, los diversos centros de salud, así como clínicas se centran en la recuperación de pacientes enfermos y su tratamiento respectivo, al igual que la prevención de la salud en centros de atención primaria; sin embargo, dichos esfuerzos no siempre están relacionados con el cumplimiento de protocolos de calidad para la satisfacción de las personas atendidas<sup>1</sup>.

En las empresas destinadas al servicio del consumidor uno de los objetivos fundamentales e importantes es brindar un servicio de calidad que satisfaga al consumidor usuario<sup>2</sup>. Es por esto que científicamente la literatura a lo largo de los años ha evidenciado especial interés en el estudio de la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio que se les brinda, al igual que por sus antecedentes y consecuencias. De esta forma se señala que la satisfacción del usuario como el servicio de calidad que se le ofrezca otorga a la empresa o entidad una cuota de mercado, pero lo más importante es que dichos usuarios a consecuencia del grado de satisfacción que experimenten seguirán adquiriendo dichos servicios y recomendándolos a otras personas<sup>3</sup>.

Es preciso señalar que, entre la conceptualización y la dimensionalidad de la calidad del servicio, existe controversia al igual que en la influencia en la satisfacción del usuario. Por otro lado, durante mucho tiempo los conceptos relacionados con calidad de servicio y satisfacción han sido confundidos; por ello dichos conceptos no se encuentran incluidos en la literatura.<sup>4</sup> Bajo este contexto es conveniente ejecutar investigaciones referidas a estos temas pues ello lograra compatibilizar aquellos objetivos de las distintas empresas u organizaciones y de los usuarios a quienes prestan sus servicios y por ende se evidenciará mejoras en el bien común.

Existen distintos modelos que intentan dar respuesta a evaluaciones de la calidad de las organizaciones, que se pueden agrupar principalmente en dos escuelas: la Norte Europea y la norteamericana. En ambas escuelas de pensamiento, la calidad del servicio se considera un concepto multidimensional, cuyas diversas dimensiones deben ser consideradas para comprender su significado completo. Sin

embargo, actualmente no existe un consenso sobre la cantidad de dimensiones que definen la calidad del servicio, ya que este aspecto dependerá de las características específicas de los servicios que brinda cada organización.

Existen diversos conceptos relacionados a la satisfacción, sin embargo, los más aceptados son aquellos donde se le considera como fruto de elementos cognitivos y afectivos, se dice entonces que la satisfacción del usuario es un concepto que ha sido estudiado ampliamente. Es así que, la satisfacción del usuario puede definirse como "evaluaciones post-consumo y/o post-uso que son sensibles a los cambios en cada transacción, fuente de desarrollo y actitud hacia el objeto de consumo y/o uso, y que son de carácter psicosocial resultado tanto cognitivo como afectivo del proceso"<sup>5</sup>.

Para explicar el comportamiento deseable de un consumidor ha sido necesario reconocer las distintas percepciones respecto a calidad y los juicios de satisfacción, pues estos son aspectos fundamentales que permiten explicar dicho comportamiento. Sin embargo, es importante resaltar que en la satisfacción se logran reconocer tres factores comunes siendo la respuesta generada uno de ellos, la misma que está relacionada con: el comportamiento, lo emocional, y lo cognitivo; un segundo factor está relacionado con la respuesta dirigida a un contexto determinado donde las expectativas, el producto y la experiencia del consumo forman parte de esta respuesta, como último factor se tiene a las respuestas dadas en un momento particular relacionadas después del consumo, después de la elección o basadas en la experiencia acumulada. Entonces y según esta concepción, la primera aproximación al término satisfacción puede obtenerse entendiendo la satisfacción como una respuesta que se produce en un individuo en un determinado entorno y en un determinado momento.

La Agenda de Salud de América para el año 2018-2030, tiene como uno de sus desafíos primordiales lograr una mejor igualdad y un buen nivel en cuanto a los estados de salud de la población, así como un acceso efectivo a los distintos sistemas de salud de alta calidad y abordar los problemas sociales de la salud y el bienestar.

La república del Ecuador mediante su subsecretaria nacional de aseguramiento de la calidad garantiza de modo continuo mejoras en los servicios de salud y por ende en la calidad, los mismos que ofrece el ministerio de salud pública, a través de parámetros de calidad, equipamiento sanitario e infraestructura; de este modo contribuyen en la mejora de la salud pública.<sup>6</sup> Hoy en día los usuarios manifiestan sentirse insatisfechos con el servicio de salud que se brinda en el sector público, ante esta situación, hoy en día el Ecuador vienen realizando importantes avances que permitan brindar un servicio de calidad que satisfaga al usuario; por ello actualmente la búsqueda.

Considerando los malestares expresados por los pacientes que reciben un Servicios de Salud Pública, Ecuador vienen realizando importantes avances para brindar servicio de alta calidad que permitan satisfacer a los usuarios. Actualmente un proceso de calidad constituye parte fundamental en la satisfacción del cliente especialmente aquellos que acuden a una institución sanitaria o servicio de salud.

La importancia de brindar un servicio de calidad y garantizar la satisfacción del usuario tiene considerables beneficios para los usuarios, así como para las organizaciones. Tales beneficios han sido analizados como una de las consecuencias de la calidad de los servicios, así como de la satisfacción del usuario, ello debido al fuerte vínculo que relaciona ambos conceptos y de la perspectiva de orientación de fundamento que acoja el investigador.<sup>7</sup>

Por lo tanto, el presente trabajo permitió recoger información real con respecto a la calidad percibida y la relación que se tiene con la satisfacción de los usuarios externos, en este contexto se formula la siguiente interrogante ¿Cuál es la satisfacción global basado en la calidad percibida por los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023?, así mismo la investigación justifico su valor teórico generando un nuevo conocimiento que favorezca las distintas labores ejecutadas por el laboratorio al igual que aquellas realizadas por investigadores, docentes, instituciones educativas e incluso estudiantes, es así que después de indagar minuciosamente en diversas fuentes de información el resultado permitirá que todas aquellas

personas que tengan especial interés en analizar las variables de calidad percibida y satisfacción del usuario logren tener un conocimiento más organizado, por otra parte su utilidad práctica que alcanzo el estudio fue fortalecer las competencias de los responsables de la gestión del laboratorio clínico del Centro de Salud La Concordia, para el beneficio de los usuarios externos que gozan de los productos que ofrece el programa, contribuyendo así al logro de las metas nacionales.

La investigación sustento su valor metodológico los resultados obtenidos en este estudio, permitieron implementar distintas metodologías en el control de calidad del laboratorio clínico del centro de salud La Concordia esto al promover y facilitar efectivamente el uso del aprendizaje, además permitió el desarrollo y la adopción de herramientas que faciliten la recopilación de datos, herramientas confiables; los instrumento y el diseño pueden ser utilizados por otros investigadores que decidan apoyarse en este método.

A través de la interrogante que se planteó se tuvo como objetivo general: determinar la relación entre calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023, y a su vez tuvo como objetivos específicos Identificar la calidad percibida de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud la concordia y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia.

## 2. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. BASES TEORICAS

La calidad percibida esta referida a “la calidad que los usuarios perciben de un producto, que puede corresponder o no a la calidad objetiva ya que está relacionada con la percepción y es un criterio plenamente subjetivo”<sup>8</sup>, entonces la calidad percibida implica un concepto más abstracto que el de las características intrínsecas o extrínsecas del producto, es más bien aquel criterio del cliente referido a la supremacía total de un servicio brindado, dicho criterio es consecuencia de la discrepancia entre las expectativas y las apreciaciones del cliente sobre el servicio o bien adquirido.<sup>9</sup> El alcance de esta caracterización de la calidad abarca mucho más que la técnica, muestra la apariencia centrándose en la percepción o apreciación del cliente, verdadero experto en calidad, de modo que es él, quien se vuelve actor principal y núcleo importante del nuevo concepto de calidad.

En cuanto a la apreciación de la calidad, el usuario emite de modo directo un juicio respecto al servicio o bien recibido sin embargo esta apreciación no siempre será positiva pues esta depende mucho de las expectativas o exigencias de cada usuario<sup>10</sup> es indispensable la opinión del usuario en cuanto a la calidad de un bien o servicio, dicha apreciación está definida como “Calidad Percibida”, por ende, es entendible que siempre que aumenta la calidad percibida existirá una orientación directa con las necesidades de los usuarios lo cual ayudará en la adecuación del servicio que se les brinde.

#### Enfoques de calidad

La calidad fundamentada en el servicio es un término amplio que puede contener varios significados, se conoce por servicio todo aquel beneficio de tipo cuantitativo o cualitativo relacionado con intereses primarios, ya sea con un producto o un servicio. Bajo este contexto, un servicio está determinado por la utilización de elementos secundarios que juntos forman un todo contribuyendo a la optimización de un producto, siendo este como prestación o producto propiamente dicho. Evidentemente, la palabra servicio abarca muchos significados, pero en este caso se entiende como un grupo de acciones y

actividades que se llevan a cabo para prestar un servicio óptimo a los usuarios, pero cuya calidad se evidencia una vez brindado el servicio y al observar si este es aceptado o rechazado al momento de ser percibido por el cliente<sup>11</sup>.

La atención basada en la calidad es esencialmente un servicio que se brinda a todos los usuarios, por lo que principalmente significa seguir las políticas de cada establecimiento o institución ya sean privadas o públicas. Por otro lado, evaluar la calidad de la atención es necesaria porque permite resaltar el modo en el que se ofrece determinados servicios a los consumidores externos, garantizando así beneficios, seguridad y dando la confianza de que las necesidades de todos sean completamente atendidas<sup>12</sup>, es claro que la calidad de los servicios está enfocada en cómo se satisfacen las necesidades de los usuarios, ya que el principal objetivo de iniciar un negocio es hacer sentir bien a las personas que utilizan estos servicios y cumplir con sus expectativas de satisfacción pues de esto depende el futuro y los buenos resultados de la empresa.

#### Calidad percibida y sus dimensiones

Existen distintos componentes, los mismos que consideramos como dimensiones de la calidad percibida<sup>13</sup>:

#### **Dimensión 1. Elementos tangibles**

Esta dimensión incluye insumos físicos de la infraestructura de la empresa, componentes, introducción de personal y diversos equipos de comunicación, estas representan las particularidades físicas y los perfiles de quienes proveen los servicios, así como cualquier otro componente con los que se encuentra el cliente al celebrar un contrato de servicios.<sup>14</sup>

Entonces se dice que todo aquello que de algún modo pueda ser comparado o maniobrado y que sirva al usuario para emitir un juicio, calificar un servicio y en función a ello realizar la contratación de un determinado servicio, es denominado un elemento tangible; es decir puede ser percibido con precisión, además están hechos de materias primas y puede ser percibidos a través del tacto

o cualquiera de nuestros otros sentidos.

Bajo esta premisa, el laboratorio ha de procurar la adquisición de recursos o insumos materiales y de infraestructura, así como del mantenimiento de los mismos<sup>15</sup>, es evidente que la calidad que percibe o siente el propio usuario en muchas ocasiones resulta distinta a la esperada, ya sea porque esperaba algo más o menos, sin embargo, la impresión que se genera al constatarse con el producto o servicio brindado es otra.

## **Dimensión 2. Fiabilidad**

Esto probablemente se deba a las habilidades que tiene la empresa para brindar el servicio de manera adecuada y consistente, se entiende entonces como la capacidad de prestar servicios con precisión, por lo tanto, se considera la confiabilidad como propiedad de un proceso en el cual un procedimiento se realiza con cero fallas y con protección contra mínimas amenazas, esto como principal eje útil de la competitividad de la empresa, encaminada a la realización final del producto.

Es dable afirmar que un producto es confiable siempre que mantenga la mejor calidad, para lo cual debe cumplir con todos los parámetros especificados mientras dure su existencia técnica<sup>16</sup>, debido a esto se considera la confiabilidad una característica esencial de la prestación de bienes o servicios, ya que la confiabilidad del proveedor o empresa es mayor siempre que se garantice la calidad del producto.

## **Dimensión 3. Capacidad de respuesta**

Esta dimensión esta referida a la capacidad de apoyar a los usuarios y brindarles servicios efectivos. En pocas palabras, hace mención al deseo de ayudar a satisfacer las necesidades de los usuarios eficiente y oportunamente mediante la rápida prestación de servicios. Es importante mencionar que la capacidad de respuesta hace referencia aquella reacción del proveedor para brindar un servicio a los clientes, para ello los empleados de la empresa juegan un papel importante,

ya que, al mostrar amabilidad, entrega y disponibilidad para brindar un servicio, el servicio será más eficaz y por ende mucho mejor<sup>17</sup>.

#### **Dimensión 4. Seguridad**

Este aspecto se refiere al modo de asegurar la confianza, prontitud y diligencia de los empleados a la hora de prestar los servicios, por otro lado, la habilidad que posean será fundamental al momento de brindar garantías y credibilidad. Definitivamente en algunos servicios, la seguridad significa la garantía de que los usuarios están protegidos en sus tareas y/o negocios que realizan utilizando el servicio. Es lógico suponer que otro elemento esencial de un buen servicio es tener la certeza de que estás realizando tus transacciones o compras en un lugar seguro, es decir cuanto más seguro estés, más seguro estarás usando el servicio<sup>17</sup>, en este sentido, la confianza que logre generarse en los usuarios está relacionada al nivel de preparación del personal y el adecuado servicio que puedan brindar los colaboradores a un usuario.

#### **Dimensión 5. Empatía**

Este representa la individualización que las empresas prometen a un cliente, siempre que se ofrece un servicio, pues toda empresa está orientada al consumidor y cada experiencia que se brinde debe ser única, por lo tanto, se entiende entonces que empatía está relacionada con el grado de atención o interés con la que la entidad brinda atención personalizada al usuario. Esto incluye atributos previamente asociados con la capacidad de acceso, comunicación y la capacidad de atender a los clientes<sup>17</sup>.

#### **Satisfacción del usuario**

Se entiende como las valoraciones que hagan los usuarios de un servicio o producto, lo que determinará cómo responderá a sus requerimientos y expectativas, misma que al ser cumplidas estarán siendo satisfechas. La satisfacción, se define como el resultado posterior de una valoración realizada ante una compra de un bien o adquisición de un servicio, siempre considerando

las expectativas establecidas antes de esa compra; de esta manera, la satisfacción del cliente se define como un nivel del estado mental de una persona, que compara los beneficios percibidos de un producto o servicio con sus perspectivas<sup>18</sup>.

El placer del usuario inicia después de consumir un determinado producto o servicio, es el grado de conocimiento obtenido de la adecuación o incompatibilidad de los beneficios respecto a las inversiones realizadas, Para apreciar un servicio, los clientes primero se exponen a él y posteriormente según su aceptación pueden dar su opinión en la medida de que este quede satisfechos o insatisfechos, todo esto va a depender de la calidad del servicio brindado<sup>19</sup>, considerando que la estimación del producto se generará únicamente después de que el cliente o usuario lo compruebe o experimente, pues en base a ello emitirá su juicio respecto a la satisfacción o insatisfacción que haya experimentado. Bajo este criterio se entiende que, para atraer mayor cantidad de usuarios o clientes, la empresa cuente con estas ventajas.

Se puede decir que la satisfacción del usuario es importante debido a que un usuario complacido podrá ser considerado un activo para la empresa, pues existe una alta probabilidad de que este vuelva a utilizar el servicio o producto. Se entiende entonces que los comentarios que brinde respecto a la empresa serán favorables, por lo tanto, los ingresos aumentaran notablemente; sin embargo, si un usuario no se encuentra satisfecho respecto al servicio brindado por la empresa, realizara comentarios negativos en cuanto a ella, generando una mala publicidad ya que comentara con otros posibles clientes su insatisfacción, en este caso lo más probable es que las quejas hacia la empresa sean considerables, motivo por el cual el cliente o usuario prescindirá del servicio<sup>19</sup>.

Cabe señalar que en los negocios es necesario saber que el objetivo básico es satisfacer las necesidades de los clientes, pues el grado de satisfacción o insatisfacción puede ser beneficioso o perjudicial para la empresa, por otro lado, el reconocimiento de los usuarios puede resultar la publicidad o recomendación más importante, ya que expresarán su opinión a los demás, tanto a favor como en contra de dicha empresa y el servicio brindado.

## Teorías sobre la satisfacción del usuario

### Teoría de la Equidad

La satisfacción comienza desde el instante en que una parte distingue que el grado de efecto adquirido en la negociación es de alguna manera compensado por los ingresos que recibe por la actividad en cuestión, tales como costo, tiempo y esfuerzo. De acuerdo con este concepto, el placer o satisfacción del usuario obedece a la evaluación del cliente sobre el servicio o producto consumido o comprado, en este sentido, cuanto más complacido esté dicho cliente o usuario, más confianza tendrá de que volverá a recibir dicho placer o satisfacción, lo que también garantiza referencias a otros clientes<sup>20</sup>.

### Teoría de la Atribución Causal

Los usuarios evalúan el resultado de la compra como éxito o fracaso. La satisfacción depende de factores internos, como las valoraciones de los usuarios sobre una transacción y de factores externos como: la suerte, si la operación es difícil o no. Entonces, toda actividad económica puede satisfacer o insatisfacer a un usuario o cliente y la intervención de factores internos y externos es quien determina la complejidad de la transacción<sup>20</sup>.

### Teoría del Desempeño o Resultado

La teoría sugiere que la satisfacción del usuario está directamente relacionada con el buen funcionamiento de las características o beneficios del producto que los clientes valoran, el desempeño se define como el grado de calidad del producto o servicio, el mismo que está relacionado con el valor que proporciona el usuario; es así que, la satisfacción se equipara con el valor, donde el costo es la calidad distinguida en relación con el valor pagado por un producto o servicio.

### La satisfacción del usuario y sus dimensiones

Son considerados tres aspectos fundamentales<sup>21</sup>:

### **Dimensión 1. Valor percibido**

Variable que describe el actuar de los usuarios, la valoración se entiende como aquel proceso mediante el cual se pueden seleccionar, organizar y explicar las causas en una visión cósmica coherente y significativa, es la preferencia y la evaluación apreciativa de las características del producto, de las propiedades del servicio y el efecto de bien, lo que facilita la realización de los objetivos y deseos del usuario cuando sea necesario, Por otro lado, el valor percibido es estimación global de los beneficios que brinda un servicio, basado principalmente en el criterio de lo adquirido.

### **Dimensión 2. Confianza**

Hace referencia al indicativo de la satisfacción del cliente o usuario que trata de calcular las sensaciones que estos experimentan con relación al producto o servicio que se les ha brindado o que ha decidido comprar de modo permanente; la confianza permite la identificación del cliente con la empresa, el grado de confianza que ponen los usuarios o clientes en una marca o producto determinado es indispensable para el triunfo del vínculo producto-usuario, la misma que se logra a través del tiempo, además a medida que incrementen los usuarios aumentara el consumo del producto, así como la búsqueda de este en el mercado y esto a causa de la recomendación del mismo

### **Dimensión 3. Expectativas**

El concepto sobre la calidad del producto y la satisfacción de un cliente o usuario, las expectativas son dilucidadas de modo diferente; Es decir son interpretadas como pronósticos de afectos, conclusiones o en cierta forma como creencias sobre un determinado servicio o producto; por lo general se afirma coexistencia entre dos factores fundamentales cuando se evalúan las expectativas predictivas: en la teoría de satisfacción, son las más usadas, mientras que las expectativas normativas, son comunes en análisis de calidad de servicio.

De esta forma se entiende que las expectativas están relacionadas con la

curiosidad que tiene el usuario o cliente en dos momentos, antes de adquirir el producto y después de obtenerlo; es entonces cuando puede emitir su opinión respecto a la calidad del mismo, manifestando de este modo el placer, complacencia o satisfacción que les haya causado, en todo caso el producto no colme sus expectativas manifestaran lo opuesto.

## **2.2. Antecedentes**

### **Internacionales**

Martel Taquio, Zenaidea Yossi, 2018 en Perú, En su trabajo de investigación titulado “Calidad percibida y satisfacción del usuario del programa Qali Warma en distintas escuelas educativas de la UGEL 02 – Ciudad de Lima 2018. El objeto principal se centró en determinar el vínculo que existía entre la calidad percibida y la satisfacción del beneficiario del Programa. Se utilizó una investigación básica de método hipotético deductivo y enfoque cuantitativo, con nivel correlacional y de diseño no experimental; De los 1,245 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, solo 294 conformaron la muestra poblacional, quienes fueron seleccionados mediante una prueba piloto y una encuesta previamente validada y sometida a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach; finalmente se logró determinar la existencia de una relación entre la calidad y satisfacción que perciben los usuarios del Programa Qali Warma de las instituciones educativas estudiadas<sup>22</sup>.

Mamani Torres, Siani Kely, año 2020, País Perú. En su estudio denominado “Calidad percibida y satisfacción del cliente del Hotel Alarsyh, Apurímac 2021” Donde el objetivo fue demostrar la relación existente entre la calidad y satisfacción que percibe el cliente en el hotel Alarsyh, aplicó un método cuantitativo de estudio transversal, diseño no experimental y grado correlacional; la muestra poblacional estuvo conformada por 55 clientes de una población de 120, quienes brindaron información mediante dos cuestionarios los mismos que fueron procesados con la escala de Likert, comprobados con la prueba de confiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0.904 y 0.933; los resultados mostraron la existencia entre la variable calidad percibida y satisfacción del cliente en el

hotel Alarsyh, por otro lado haciendo uso de la Rho Spearman con coeficiente de relación  $Rho = 0.966$  y una Significancia Bilateral de  $0,000 < 0,05$  Se concluyó, que existe relación significativa entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente; lográndose el objetivo e hipótesis planteada<sup>23</sup>.

Aguilar Gutierrez, Cynthia Elizabeth 2019, Perú, en su trabajo “Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019” donde el Objetivo fue Determinar los niveles de satisfacción con base en las percepciones de calidad de los pacientes esto mediante un estudio prospectivo, de diseño descriptivo observacional y transversal, por otro lado el muestreo se realizó por conveniencia, y la muestra fue de 75 pacientes hospitalizados, de los cuales el 58,7% mujeres, 41,3% hombres, 68,0% pacientes ambulatorios y 82,7% con seguro de salud, en los resultados se obtuvo que la satisfacción de los usuarios en función de la calidad percibida fue del 87,4%, en cuanto a las cinco dimensiones independientes de la calidad percibida, se observó que el elemento tangible recibió el mayor índice de satisfacción con un 92,8%, seguido de las dimensiones confiabilidad y seguridad con un 90,85% y un 90,0% respectivamente. Por otro lado, la dimensión capacidad de respuesta recibió un 84,57% de valoración calificándose como buena y con un 78,85% la dimensión empatía calificándose como regular. Finalmente. La satisfacción respecto a los servicios de nutrición es buena, con una aceptación del 87,4% entre los usuarios hospitalizados<sup>24</sup>.

## **Nacionales**

Andrade Narváez, Nohemy Melissa, año 2022, Ciudad de Quito, en su trabajo Percepción de la calidad y satisfacción del usuario en la clínica de especialidades María Auxiliadora, el objetivo fue establecer la relación que hay entre la percepción de la calidad y el servicio al cliente, para ello se empleó metodología cuantitativa, de tipo transversal y de alcance correlacional, utilizando a 373 individuos de la dependencia médica a quienes se les aplicó encuestas que arrojaron resultados de entre 8 a 10 a nivel de satisfacción con respecto a la atención, agilidad, procedimientos y equipos médicos, esto según la escala de valoración SERPERF, mientras que el análisis correlacional arrojó que la

dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta se encuentra en un nivel medio. Finalmente, se estima que la clínica puede tramitar de mejor modo las dimensiones que tienen menor dinamismo aumentando de este modo la satisfacción y la calidad del servicio médico brindado<sup>25</sup>.

---

Salcedo Hernández, Cristian Javier, año 2020, en su estudio titulado Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020, el objetivo fue describir la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos del Hospital General Babahoyo, se utilizó un método cuantitativo, de diseño descriptivo tipo básica y correlacional; Asimismo se decidió trabajar con 10 madres de neonatos, sometiendo los resultados a la prueba del Alfa de Cronbach con lo que se calculó la fiabilidad, utilizando aplicaciones SPSS® V22 y Microsoft Excel. Para determinar la relación entre ambas variables se utilizó una muestra de 97 madres de neonatos, obteniendo un coeficiente Rho Spearman de 0,542 concluyendo que existe correlación positiva moderada entre las dos variables estudiadas.<sup>26</sup>

Vinueza Domo, Kenya Katherine, año 2021, estudio denominado calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. El objetivo principal fue determinar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, se hizo uso de un método cuantitativo, no experimental, de corte transversal y diseño descriptivo correlacional, 94 usuarios conformaron la muestra; como instrumento se aplicó un cuestionario elaborado por la investigadora y sometido a juicio de expertos, finalmente los resultados del estudio evidenciaron la existencia de una relación obtuvo una relación moderada y directa para ambas variables calidad de atención y satisfacción del usuario, lo cual se demuestra en los resultados obtenidos 44.6%<sup>27</sup>.

### 3. MATERIALES Y METODOS

#### 3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

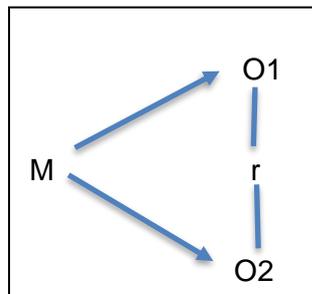
##### Tipo de estudio

El estudio es de enfoque cuantitativo donde se utilizó una prueba estadística que permitirá tener mayor información respecto a la variable y sus dimensiones, el tipo de estudio descriptivo correlacional con lo cual se aportó con conocimiento científico contribuyendo a la base teórica científica, relacionado a las variables en estudio.

##### Diseño de estudio

El diseño del estudio es de tipo no experimental descriptivo correlacional, cuya característica es recopilar la información para poder determinar si existe correlación, teniendo en cuenta que la información corresponde solo a un tiempo determinado. Por otro lado, pretende comprobar si la hipótesis en estudio es válida y correlacional, por ello será necesario afianzarse de métodos y procedimientos estadísticos.

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Donde:

M = usuarios externos

O1 = calidad percibida

O2 = Satisfacción del usuario

#### 3.2. Población, muestra y muestreo

##### Población y muestra

La población en estudio corresponde al total de los usuarios externos que acuden al laboratorio del Centro de Salud La Concordia durante enero a diciembre del año

2022, de acuerdo a los datos obtenidos de la base de datos, se atendieron 15,128 pacientes en el año en el servicio de laboratorio clínico. Para determinar la población muestral se aplicó la fórmula que se detalla líneas abajo donde se obtuvo como resultado 90 pacientes los cuales fueron encuestados teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

La muestra se calculó de la siguiente manera

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

N= 15128

P= 0.5

Q= 0.5

E= 0.1

K= 1.96

D = 0.05 (margen de error 5%)

Z= 95%

$$n = \frac{0.95^2 * 15128 * 0.5 * 0.5}{(0.05 * 0.05 * (15128 - 1) + (0.95 * 0.95 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{3413.3}{38}$$

$$n = 89.7 \cong 90$$

Por lo tanto, la muestra **n= 90**

### **Muestreo:**

Se realizó un muestreo aleatorio simple por conveniencia.

### **3.3. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios externos  $\geq$  de 18 años que acuden al servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia durante el periodo de estudio.

- Usuarios externos sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio

### **Criterios de exclusión**

- Usuarios externos < de 18 años que acuden al servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia durante el periodo de estudio.
- Usuarios externos con alguna alteración de la conciencia y que se comuniquen con un idioma distinto al español.
- Rechacen de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: Entrevista.

Instrumento: se utilizará un cuestionario SERVQUAL

El instrumento de recolección de datos ha sido elaborado por el autor del presente estudio con la finalidad de cumplir adecuadamente la medición de las variables y sus dimensiones de estudio. El instrumento cuenta con 22 preguntas para la variable 1, las cuales se dividen en 4 preguntas para la dimensión de elementos tangibles, 4 preguntas para la dimensión fiabilidad, 5 preguntas para la dimensión calidad de respuesta, 4 preguntas para la dimensión seguridad y 3 preguntas para la dimensión de empatía, para la variable 2, se han considerado 22 preguntas las cuales se dividen en 7 preguntas para la dimensión de valor percibido, 8 preguntas para la dimensión de confianza y 7 preguntas para la dimensión de expectativas

Ambas variables serán evaluadas mediante escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones y se clasifica de la siguiente manera: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), En parte (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1). La encuesta se realizó de manera individualizada a los usuarios externos, luego de aceptar participar, y luego se aplicó el instrumento el cual tuvo un tiempo de duración de 25 min por persona.

### **3.5. Validación y confiabilidad**

La validación del instrumento se determinó mediante una ficha de juicio de expertos, la cual fue entregada a 3 expertos, 2 Lic. laboratorio clínico y un Lic. Nutrición y dietética los cuales laboran en el centro de salud donde se aplicará el instrumento, para que evalúen el instrumento elaborado por el autor de manera específica. Es así, que los 3 expertos determinaron de manera unánime el instrumento es totalmente aceptable para su aplicación. (anexo 3). Asimismo, esta evaluación nos permitió realizar la prueba piloto para determinar la confiabilidad teniendo como resultado un nivel de fiabilidad bueno representado por un coeficiente de alfa de Cronbach 0.839 (anexo 4)

### **3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Inicialmente, se solicitó la autorización para llevar a cabo el estudio a las personas que correspondan con cargos de autoridades del centro de salud La Concordia. Posterior a ello, se procedió a la obtención de los consentimientos correspondientes a cada usuario externo para determinar si participaran o no en el presente estudio, los mismos que se darán respetando los protocolos de seguridad establecidos por el Ministerio de Salud y los criterios de inclusión y exclusión establecidos por el presente proyecto de investigación. Posterior a ello, la información obtenida de las variables del estudio, se organizaron en tablas de distribución de frecuencias usando el programa estadístico Microsoft Excel 2010, logrando obtener datos porcentuales según las dimensiones que corresponda. Luego, se contrastó la hipótesis del estudio, por lo que se procedió con el programa de estadística SPSS Versión 22, la misma que permitió tener un mejor manejo de los datos obtenidos y así hacer el análisis en las respectivas según corresponda.

### **3.7. Procedimientos éticos:**

La presente tesis respeto el código ético establecido por la Universidad Nacional de Tumbes según la resolución N° 0301-2018/UNTUMBES-CU<sup>28</sup>; puesto que:

Se preservaron los derechos e integridad de los usuarios externos, siguiendo los protocolos correspondientes para asegurar su bienestar durante el proceso de estudio, se respetó la personalidad de los usuarios externos y no se discrimino a nadie por razones de raza, religión, edad, género y condición social.

Así mismo se solicitó el consentimiento informado de los pacientes, el cual incluyo toda la información necesaria sobre la tesis en el cual participaron, de forma clara

y precisa. De igual manera se respetó la confidencialidad sobre los datos brindados por los usuarios externos, ya se mantendrá en el anonimato su identidad.

Y por último se respetará la autonomía, debido a que se aplicó en los usuarios externos, que aceptaron participar en el desarrollo de la tesis por su propia voluntad, ya que toda persona tiene derecho a la libertad.

## 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

Tabla 1: *Nivel de calidad percibida del servicio de laboratorio clínico del centro de salud la Concordia – Ecuador 2023*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno (82-110)	32	35,56%
Regular (52-81)	47	52.22%
Mala (22-51)	11	12,22%
TOTAL	90	100%

En la presente tabla se observa que el nivel de calidad percibida por los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador, tiene mayor preponderancia en una escala de nivel regular, lo que quiere decir que más de la mitad de los usuarios (52.22%) consideran que la calidad percibida, respecto al servicio que brinda el laboratorio clínico es de nivel regular; mientras que el 35,56% considera que la calidad del servicio que ofrece el laboratorio es de un nivel bueno debido al servicio que esta ofrece, finalmente solo un 12,22% menciona que el servicio es de un nivel malo.

Tabla 2: Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio clínico del centro de salud la Concordia – Ecuador 2023

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno (82-110)	11	12,22%
Regular (52-81)	67	74.45%
Mala (22-51)	12	13.33%
TOTAL	90	100%

En esta tabla se observa la percepción de los usuarios encuestados en relación con el nivel de satisfacción que brinda el servicio de laboratorio clínico; donde se aprecia que el 74,45% de usuarios considera que el nivel de satisfacción es regular; seguido por un número de usuarios que perciben el servicio malo con un 13,33% y el 12,22% menciona que el nivel es bueno.

Tabla 3: *Relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico*

Satisfacción de los usuarios	Alta		Media		Baja		TOTAL	
Calidad percibida	f	%	f	%	f	%	F	%
Alta	5	5,55%	25	27,78%	2	2,22%	32	35,56%
Media	6	6,67%	38	42,23%	3	3,33%	47	52,22%
Baja	0	0%	4	4,44%	7	7,78%	11	12,22%
TOTAL	11	12,22%	67	74,45%	12	13,33%	90	100%

En la siguiente tabla cruzada se puede apreciar, descriptivamente, la relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico; es notorio que la moda se encuentra en la intersección media-media con 42,23% (38); es decir, una tendencia marcada al nivel regular; además, el 27,78% de los que consideran que la calidad percibida es alta, indican que la satisfacción es media; el nivel más bajo se encuentra entre la calidad alta y la satisfacción baja con 2,22%.

Tabla 04: *Determinar relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico*

<b>Correlaciones</b>				
			VAR000 01	VAR000 02
Rho de Spearman	VAR000 01	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	VAR000 02	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la siguiente tabla se puede evidenciar la aplicación del Rho de Spearman que permite determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico; donde se obtuvieron valores para el coeficiente de 0,535 lo que muestra una relación moderada y directa; por ende, los usuarios que perciben una buena calidad en el servicio sentirán mayor satisfacción que aquellos que han experimentado una mala calidad del servicio. además, la significancia bilateral es  $p < 0,01$ , por lo que se asume que la relación es significativa

## 4.2. Discusión

En la actualidad los distintos centros de salud, clínicas privadas, etc. Brindan atención, servicios de cuidado y recuperación a pacientes que acudan a sus instalaciones; sin embargo, en muchos de estos lugares no consideran el cumplimiento de lineamientos o protocolos que permitan brindar un servicio de calidad y que a la vez satisfaga a los usuarios. De ello nace la necesidad imperiosa de evaluar la calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023, buscando evaluar si la satisfacción del usuario como el servicio de calidad que se le ofrezca a cada cliente está relacionado pero lo más importante es que dichos usuarios a consecuencia del grado de satisfacción que experimenten seguirán adquiriendo servicios ofrecidos por la empresa y recomendando dichos servicios a otras personas. La calidad que se ofrezca a un usuario puede estar determinada por el servicio que se ofrezca es así que según Del Carmen, J. en su estudio “Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud” publicado en la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública en el año 2019, señala que la calidad fundamentada en el servicio está determinado por la utilización de elementos secundarios que juntos forman un todo contribuyendo a la optimización de un producto, siendo este como prestación o producto propiamente dicho. Evidentemente, la palabra servicio abarca muchos significados, pero en este caso se entiende como un grupo de acciones y actividades que se llevan a cabo para prestar un servicio óptimo a los usuarios, pero cuya calidad se evidencia una vez brindado el servicio y al observar si este es aceptado o rechazo al momento de ser percibido por el cliente.

Es así que en los resultados de la tabla 1, se logró determinar que el nivel de calidad percibida por el usuario en relación al servicio que ofrece el laboratorio clínico, es regular; esto es evidenciado con los resultados obtenidos, donde más de la mitad de los usuarios encuestados consideran que la calidad percibida por el servicio que ofrece el laboratorio es de nivel regular así lo revela el 52.22% obtenido; mientras que el 35,56% considera que la calidad del servicio que ofrece el laboratorio es de un nivel bueno, finalmente solo un 12,22% menciona que está en un nivel bajo. Lo que indica que la calidad del servicio va de regular hacia bueno.

Los resultados obtenidos en relación a esta variable son similares a los de Martel

Taquio, Zenaída Yossi en su estudio titulado “Calidad percibida y satisfacción del usuario del programa Qali Warma el año 2018 en Perú, donde el 43,2% de padres percibe que la calidad del programa es regular, un 28,9% percibe que la calidad de este programa es buena y el 27,9% lo percibe como mala; lo que significa que el mayor número de padres de familia de estas instituciones educativas tienen una percepción respecto al programa asistencial, que lo ubica en el nivel regular con tendencia de medio a alto para la variable “Calidad”

La variable en estudio denominada “Satisfacción” en la tabla 2 se logró evidenciar con un 74,45%, un nivel de satisfacción regular, estos datos resultaron de las encuestas realizadas a los usuarios externos que asisten al servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador; en este sentido se puede manifestar que el servicio brindado por el laboratorio tiende a estar de un nivel regular; 13,33% se encuentra en un nivel malo de satisfacción y apenas un 12,22% de usuarios se encuentran con un grado de satisfacción buena.

Los resultados obtenidos son similares a los de Andrade Narváez, Nohemy Melissa en el año 2022, donde se buscó evaluar la Percepción de la calidad y satisfacción del usuario en la clínica de especialidades María Auxiliadora en Quito logrando comprobar que el nivel de satisfacción del usuario con respecto a factores determinantes se encuentra en un nivel medio.<sup>25</sup>

A diferencia de lo obtenido por Aguilar Gutiérrez, Cynthia Elizabeth el año 2019, en Perú, quien estudió la “Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú” donde logró determinar mediante los resultados obtenidos que los usuarios percibían la satisfacción del servicio de nutrición brindada por la clínica como buena, con una aceptación del 87,4%, es decir a mejor servicio brindado mayor satisfacción percibida.<sup>24</sup>

Así mismo en la tabla N.º 3 se muestra la Relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico; los resultados más resaltantes se ubican en la media para ambas variables tanto para la calidad percibida por los usuarios y la satisfacción que estos logran sentir, datos que tienen un 42,23%; lo cual tiende a marcar un nivel regular; adicional a ello el 27,78% de los que consideran que la calidad percibida es alta, indican que la

satisfacción es media; por lo que se puede considerar indirectamente proporcional; esto quiere decir que a mayor calidad la satisfacción es media. Finalmente, el nivel más bajo se encuentra entre la calidad alta y la satisfacción baja con 2,22%. Lo anteriormente descrito es discutible con lo obtenido por Vinueza Domo, Kenya Katherine el año 2021, en su estudio titulado calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, obtuvo una relación moderada y directa para ambas variables calidad de atención y satisfacción del usuario, lo cual se demuestra en los resultados obtenidos 44.6%.<sup>27</sup>

Finalmente, en la tabla N° 4 se logró determinar mediante el coeficiente Rho de Spearman, que existe una relación entre la variable calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico, obteniendo un resultado en el coeficiente de 0,535, lo que permitió corroborar que existe un nivel de relación moderada y directa entre ambas variables al igual que una relación significativa. Estos resultados se contrastan con obtenidos por Salcedo Hernández, Cristian Javier quien en el año 2020 desarrollo un estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, en el país de Ecuador,” basado en una muestra de 97 madres de neonatos, lograron determinar un coeficiente Rho Spearman de 0,542 lo cual les permitió concluir que existe correlación positiva moderada entre las dos variables estudiadas, variable calidad de atención y satisfacción del usuario.

## 5. CONCLUSIONES

Existe una relación entre las variables calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.

En lo que corresponde a calidad más de la mitad de los usuarios (52.22%) señala que la calidad percibida, respecto al servicio que brinda el laboratorio clínico es de nivel medio o regular.

Los usuarios que adquieren un servicio del laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador, según los resultados obtenidos muestran un nivel de satisfacción medio con un 74,45%.

## 6. RECOMENDACIONES

Según los resultados tanto la calidad como la satisfacción percibida por los usuarios se encuentra en un nivel medio, esto puede deberse a múltiples factores relacionados al servicio que se brinda en el laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador; es de suma importancia el adoptar medidas correctivas que impliquen capacitación en el personal que está directamente relacionado con la atención al usuario, permitiendo desarrollar una nueva línea de servicio que aborde las principales variables comprometidas.

Aunque el servicio que brinda el laboratorio clínico del centro de Salud La Concordia ya se encuentra constituido y representa una marca, así como posicionamiento en el mercado; es preciso realizar un análisis FODA, lo que permitirá identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas existentes del servicio brindado, logrando con esta herramienta dar un nuevo enfoque que permita planificar estratégicamente y mantenerse a la vanguardia actual del mercado y las expectativas de los usuarios.

Los resultados logran evidenciar que la expectativa del usuario es mayor a la satisfacción del servicio que brinda el laboratorio clínico; el mejorar los niveles de percepción respecto a las variables calidad y satisfacción pueden direccionarse a que los clientes perciban una óptima calidad relacionada a la satisfacción pues ambas están directamente ligadas, por ello se debe considerar el potencial humano, los colaboradores que desarrollen actividades dentro de la clínica deben poseer habilidades y atributos comprendidos dentro del buen trato, solidaridad y empatía con los usuarios; el centro de salud en retribución deberá brindarles capacitación permanente e incentivos adecuados que permitan la mejora continua constituyendo parte fundamental de las acciones implementadas.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Herrera, Y. Los conocimientos y las prácticas de los diferentes actores sociales acerca de la tuberculosis en el ámbito de la atención primaria de la salud en Malvinas [tesis doctoral, Universidad Nacional de Luján]. Argentina; 2020. Disponible en: <http://ri.unlu.edu.ar/xmlui/handle/rediunlu/1016>
2. Campos, R. Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana [tesis de licenciatura en administración]. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/10571>
3. Alvarado, H. Fidelización de clientes como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las MYPES del sector servicio, rubro CETPRO privados, de la ciudad de Huánuco [tesis de licenciatura en administración]. Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/28593>
4. Moncada, J. et al. Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(2), 1341-1358. [citado el 13 junio del 2023]. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.333](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333)
5. Ruiz, J. Campos, R. y Vargas, P. Plan de acción para el mejoramiento de los servicios a personas usuarias externas de productos y servicios del INEC: 2020-2022. Disponible en: [https://admin.inec.cr/sites/default/files/media/plplanaccionusuarios2020-2022\\_1.pdf](https://admin.inec.cr/sites/default/files/media/plplanaccionusuarios2020-2022_1.pdf)
6. León, W. Fortalecimiento de la política pública para mejorar la calidad y cobertura de los servicios de salud en mujeres dentro del cantón Quito durante el Gobierno de Rafael Correa en Ecuador período 2008-2017 [tesis de maestría en políticas publicas y desarrollo]. Ecuador: FLACSO Argentina; 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10469/18754>
7. Suzana, A. Hariyono, B. y Masita, T. El papel de mediación de la satisfacción del cliente en la influencia de la percepción del precio, la calidad del producto y la calidad del servicio en la lealtad del cliente. Revista Internacional de Investigación Multidisciplinar, 8 (9),144-153. Disponible en: <http://www.eprajournals.net/index.php/IJMR/article/view/873>

8. Villanueva, E. Calidad de atención percibida por los usuarios externos a la línea 113 INFOSALUD del MINSA; 2023. Disponible en <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/123456789/3459>
9. Martínez, M. Medición de la satisfacción del cliente en los servicios que ofrece almacenes El Colono en el distrito de Batán durante el primer cuatrimestre [tesis de licenciatura en administración de negocios]. Guapiles: Universidad Latina de Costa Rica; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/176/1/TFG\\_Ulatina\\_Maria\\_Martinez\\_Gutierrez.pdf](https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/176/1/TFG_Ulatina_Maria_Martinez_Gutierrez.pdf)
10. Fernández, O. Calidad de servicio en los hoteles de categoría tres estrellas en la Ciudad de Chepén [tesis de licenciatura en administración en turismo y hotelería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. [citado el 01 junio del 2023] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92025/Fernandez\\_LOD-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92025/Fernandez_LOD-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
11. Del Carmen, J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud, 2019. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36, 288-295. [citado el 17 junio del 2023] Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
12. Ponce, D. Chancay, M. y López, L. Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. RECIMUNDO, 6(supl 1), 120-131. Disponible en: [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(supl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(supl1).junio.2022.120-131)
13. Arteta, L. y Palacio, K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia, 2020. Revista de Salud Pública, 20, 629-636. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
14. López, J. La gestión de la calidad en los servicios, 2002. Conciencia Tecnológica, (19), 6. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6481455>
15. García, F. García, P. y Gil, M. Técnicas de servicio y atención al cliente; 2007. Ediciones Paraninfo, SA. Disponible en: <https://books.google.es/books?id=OuA4dE308GAC&lpg=PR15&ots=pnNcUnLBfV&dq=T%C3%A9cnicas%20de%20servicio%20y%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente.%20Ediciones%20Paraninfo%2C%20SA&lr&hl=es&pg=PA8#v=on>

- epage&q=T%C3%A9nicas%20de%20servicio%20y%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente.%20Ediciones%20Parainfo,%20SA&f=false
16. Puentes, L. Díaz, A. Fiabilidad y validez de constructo de la Escala de Estrés Percibido en estudiantes de Medicina. Rev Ciencias Médicas [Internet] 2019. [citado el 20 de junio del 2023]; 23 (3): 373-379. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942019000300373&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942019000300373&lng=es).
  17. Barradas, M. Rodríguez, José; Maya, I. Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, [S.l.], p. 21 - 40, abr. 2021. ISSN 2007-5278. Disponible en: <https://recai.uaemex.mx/article/view/15678>
  18. Fernández, D. et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. An. fac. medicina [Internet] 2019. [citado el 20 de junio de 2023]; 80(2): 188-192. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000200009&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009&lng=es). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>.
  19. Morgado, E. Gestión del conocimiento en sistemas «e-learning», basado en objetos de aprendizaje, cualitativa y pedagógicamente definidos [tesis doctoral en educación]. España: Universidad de salamanca; 2007. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10366/21864>
  20. Cadena, J. Cruz, V. León, J., y Cadena, G. Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador) 2019. Gestión, 40(37). Disponible en: <http://es.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>
  21. Larios, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana, 2020. Revista Científica de Enfermería. Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
  22. Martel, Z. Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02–Lima, 2018. [citado el 15 julio del 2023] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28426>
  23. Mamani, S. Calidad percibida y satisfacción del cliente del Hotel Alarsyh,

- Apurímac [tesis de licenciatura en administración]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83989>
24. Aguilar, C. Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte – Perú [ tesis de maestría en gestión y docencia en alimentación y nutrición]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/648822>
  25. Andrade, N. Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora [tesis de maestría en administración de empresas]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana; 2019. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22717>
  26. Salcedo, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador [ tesis de maestría en gestión de servicios de salud]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49596>
  27. Vinuesa, K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador [tesis de maestría en gestión de los servicios de salud] Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60319>
  28. Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes. Código de ética del investigador. Resolución N° 0301-2018/UNTUMBES-CU [Internet] Publicado en la página web de la Universidad Nacional de Tumbes, (09 de marzo de 2018). Disponible en: <https://www.untumbes.edu.pe/vice-investigacion/wp-content/uploads/2019/11/34.1-CodigoEtica-Resolucion-N%C2%B0-0301-2018-UNTUMBES-CU.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### INSTRUMENTO DE EVALUACION SOBRE CALIDAD PERCIBIDA

##### INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las afirmaciones según su experiencia o percepción de esta institución. Marque con un (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo con la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. Se garantiza total discreción y absoluta reserva.

Escala Valorativa

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	En parte	de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>Elementos tangibles:</b>	1	2	3	4	5
1.- ¿El servicio de laboratorio clínico tiene área de toma de muestra moderna?					
2.- ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de laboratorio clínico son visualmente atractivos y claros?					
3.- ¿El personal de laboratorio clínico tiene apariencia pulcra?					
4.- ¿Las instalaciones físicas del servicio de laboratorio clínico son atractivas, limpias, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?					
<b>Fiabilidad o presentación el servicio:</b>	1	2	3	4	5

5.- ¿El laboratorio clínico insiste en mantener un servicio exento de errores?					
6.- ¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?					
7.- ¿El personal del laboratorio clínico le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
8.- ¿El servidor público realiza bien el servicio a la primera vez?					
9.- ¿Los servidores públicos demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas?					
<b>Capacidad de respuesta:</b>	1	2	3	4	5
10.- ¿La atención en el laboratorio fue rápida?					
11.- ¿Los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para atenderle?					
12.- ¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?					
13.- ¿Los servidores públicos demuestran estar capacitados para ofrecer rápido un servicio?					
14.- ¿Los servidores públicos siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios?					
<b>Seguridad:</b>	1	2	3	4	5
15.- ¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza y seguridad?					
16.- ¿Los servidores públicos tienen conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del paciente?					
17.- ¿Los servidores públicos demuestran igualdad para todos sus clientes?					
18.- ¿Los servidores públicos demuestran capacidad de organización del servicio?					
<b>Empatía:</b>	1	2	3	4	5
19.- ¿El servidor público se preocupa por los intereses de sus usuarios?					

20.- ¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?					
21.- ¿El servidor público ofrecen una atención personalizada a sus usuarios?					
22.- ¿El servidor público entiende las necesidades específicas de los usuarios?					

## ANEXO N° 02

### INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario, a continuación, se presentan una serie de preguntas sobre la satisfacción del usuario en el laboratorio clínico del centro de salud la concordia. Solicito tu colaboración para responder a cada una de ellas de manera veraz. Luego de leer atentamente, marca con un (X) la casilla que corresponda según tu criterio a la respuesta que quiere brindar. Las respuestas son totalmente anónimas y las opciones de respuesta son las siguientes:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	En parte	de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>DIMENSION 1. VALOR PERCIBIDO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Conocer los beneficios del laboratorio clínico del centro de salud lo hace sentir satisfecho.					
2. Conocer sobre los materiales que utiliza el laboratorio clínico y si estos le brinda confianza.					
3. Reconoce que desde que acude al laboratorio clínico ha mejorado la atención.					
4. Está satisfecho con el servicio del laboratorio clínico del centro de salud La Concordia porque está informado sobre los beneficios del servicio.					
5. Reconoce que los materiales utilizados permiten al personal del laboratorio clínico realizar con eficacia su labor.					
6. Siente confianza con el servicio que brinda el personal del laboratorio clínico.					
7. Se siente satisfecho con la informaron que brinda el laboratorio clínico sobre los procesos que realiza.					
<b>Dimensión 2. Confianza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8. Su satisfacción radica en que conoce que materiales utiliza el laboratorio clínico del centro de salud la concordia					
9. Confía en las técnicas utilizadas por el personal del laboratorio clínico del centro					

de salud La Concordia.					
10. Recibe alimentos antes o después de que el personal de laboratorio realice algún análisis					
11. Confía en que los materiales utilizados en el laboratorio sean de calidad.					
12. Confía en que ningún material es dañino para la salud					
13. Confía en que la técnica utilizada no causar ninguna reacción.					
14. Confía en que el laboratorio le brindara un resultado confiable					
15. Confía que los reactivos utilizados por el laboratorio sean los adecuados					
<b>Dimensión 3. Expectativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. Le gustaría que el servicio tenga una mejor presentación.					
17. Desearía que el servicio se realice en otro lugar.					
18. Desearía que el servicio del laboratorio se realice en otro horario.					
19. Desearía que mejore el sistema a atención para el ingreso del paciente al laboratorio sea más rápido.					
20. Debería buscarse un espacio más adecuado para realizar los análisis en el laboratorio.					
21. En relación a la calidad del servicio usted se siente satisfecho.					
22. La calidad del servicio es mejor de la esperado.					

## ANEXO N° 03

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### Estimada madre:

En esta oportunidad me encuentro realizando una investigación titulada “Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023” el cual tiene como objetivo determinar la relación entre calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023

En ese sentido, solicito apoyo en el presente estudio como participante para lograr el fin antes mencionado, considerando que la investigación es estrictamente profesional, confidencial y no perjudicial; por lo que tanto la información que usted brinde como su identidad, serán manejados únicamente por mi persona bajo estándares netamente educativos.

#### Autorización:

Yo, \_\_\_\_\_ con  
C. Id N° \_\_\_\_\_, autorizo mi participación en el estudio. Asimismo, confirmo que he leído el documento, por lo que entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente este documento:

**Fecha:**

\_\_\_\_\_  
Nombre del paciente:  
C. Id:

\_\_\_\_\_  
Encuestador:  
C. Id:

## ANEXO N° 04 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### VARIABLE 1: Calidad percibida

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### I. Datos Generales

1. Título del proyecto: Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.
2. Autor del instrumento: Lic. Jessica Vanessa Castro Córdova

##### II. Aspectos De Validación:

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe alimentarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
1.- ¿El servicio de laboratorio clínico tiene área de toma de muestra moderna?	X		X		X		X		X		
2.- ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de laboratorio clínico son visualmente atractivos y claros?	X		X		X		X		X		
3.- ¿El personal de laboratorio clínico tiene apariencia pulcra?	X		X		X		X		X		
4.- ¿Las instalaciones físicas del servicio de laboratorio clínico son atractivas, limpias, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD O PRESTACION DEL SERVICIO											
5.- ¿El laboratorio clínico insiste en mantener un servicio exento de errores?	X		X		X		X		X		
6.- ¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	X		X		X		X		X		
7.- ¿El personal del laboratorio clínico le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X		X		X		X		X		
8.- ¿El servidor público realiza bien el servicio a la primera vez?	X		X		X		X		X		
9.- ¿Los servidores públicos demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
10.- ¿La atención en el laboratorio fue rápida?	X		X		X		X		X		
11.- ¿Los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para atenderle?	X		X		X		X		X		
12.- ¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		X		X		
13.- ¿Los servidores públicos demuestran estar capacitados para ofrecer rápido un servicio?	X		X		X		X		X		

14.- ¿Los servidores públicos siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD											
15.- ¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza y seguridad?	X		X		X		X		X		
16.- ¿Los servidores públicos tienen conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del paciente?	X		X		X		X		X		
17.- ¿Los servidores públicos demuestran igualdad para todos sus clientes?	X		X		X		X		X		
18.- ¿Los servidores públicos demuestran capacidad de organización del servicio?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: EMPATIA											
19.- ¿El servidor público se preocupa por los intereses de sus usuarios?	X		X		X		X		X		
20.- ¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?	X		X		X		X		X		
21.- ¿El servidor público ofrecen una atención personalizada a sus usuarios?	X		X		X		X		X		

22.- ¿El servidor público entiende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		X		X		
<b>Aspectos Generales</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugería los ítems a añadir.									X		
VALIDEZ											
APLICABLE				X				NO APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: <u>Jhonathan</u> Alejandro Muñoz Marcillo C. Id: 1720715869											
Grado académico: Lcdo. Laboratorio clínico											



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. Datos Generales**

1. Título del proyecto: Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.
2. Autor del instrumento: Lic. Jessica Vanessa Castro Córdova

**II. Aspectos De Validación:**

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe alimentarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
1.- ¿El servicio de laboratorio clínico tiene área de toma de muestra moderna?	X		X		X		X		X		
2.- ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de laboratorio clínico son visualmente atractivos y claros?	X		X		X		X		X		
3.- ¿El personal de laboratorio clínico tiene apariencia pulcra?	X		X		X		X		X		
4.- ¿Las instalaciones físicas del servicio de laboratorio clínico son atractivas, limpias, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	X		X		X		X		X		

DIMENSIÓN: FIABILIDAD O PRESTACION DEL SERVICIO											
5.- ¿El laboratorio clínico insiste en mantener un servicio exento de errores?	X		X		X		X		X		
6.- ¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	X		X		X		X		X		
7.- ¿El personal del laboratorio clínico le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X		X		X		X		X		
8.- ¿El servidor público realiza bien el servicio a la primera vez?	X		X		X		X		X		
9.- ¿Los servidores públicos demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
10.- ¿La atención en el laboratorio fue rápida?	X		X		X		X		X		
11.- ¿Los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para atenderle?	X		X		X		X		X		
12.- ¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		X		X		
13.- ¿Los servidores públicos demuestran estar capacitados para ofrecer rápido un servicio?	X		X		X		X		X		

14.- ¿Los servidores públicos siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD											
15.- ¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza y seguridad?	X		X		X		X		X		
16.- ¿Los servidores públicos tienen conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del paciente?	X		X		X		X		X		
17.- ¿Los servidores públicos demuestran igualdad para todos sus clientes?	X		X		X		X		X		
18.- ¿Los servidores públicos demuestran capacidad de organización del servicio?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: EMPATIA											
19.- ¿El servidor público se preocupa por los intereses de sus usuarios?	X		X		X		X		X		
20.- ¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?	X		X		X		X		X		
21.- ¿El servidor público ofrecen una atención personalizada a sus usuarios?	X		X		X		X		X		
22.- ¿El servidor público entiende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		X		X		
<b>Aspectos Generales</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									X		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.									X		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.									X		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugería los items a añadir.									X		
VALIDEZ											
APLICABLE						X		NO APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: Andrea Melissa Cedeño Simancas C. Id: 1311145633											
Grado académico: Lcdo. Laboratorio clínico											

Lic. Melissa Cedeño S.  
LABORATORIO CLÍNICO  
Rég. 1311145633  
*Andrea Melissa Cedeño*

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. Datos Generales**

1. Título del proyecto: Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.
2. Autor del instrumento: Lic. Jessica Vanessa Castro Córdova

**II. Aspectos De Validación:**

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe alimentarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
1.- ¿El servicio de laboratorio clínico tiene área de toma de muestra moderna?	X		X		X		X		X		
2.- ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de laboratorio clínico son visualmente atractivos y claros?	X		X		X		X		X		
3.- ¿El personal de laboratorio clínico tiene apariencia pulcra?	X		X		X		X		X		
4.- ¿Las instalaciones físicas del servicio de laboratorio clínico son atractivas, limpias, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?	X		X		X		X		X		

DIMENSIÓN: FIABILIDAD O PRESTACION DEL SERVICIO											
5.- ¿El laboratorio clínico insiste en mantener un servicio exento de errores?	X		X		X		X		X		
6.- ¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	X		X		X		X		X		
7.- ¿El personal del laboratorio clínico le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X		X		X		X		X		
8.- ¿El servidor público realiza bien el servicio a la primera vez?	X		X		X		X		X		
9.- ¿Los servidores públicos demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
10.- ¿La atención en el laboratorio fue rápida?	X		X		X		X		X		
11.- ¿Los servidores públicos nunca están demasiado ocupados para atenderle?	X		X		X		X		X		
12.- ¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		X		X		
13.- ¿Los servidores públicos demuestran estar capacitados para ofrecer rápido un servicio?	X		X		X		X		X		

14.- ¿Los servidores públicos siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD											
15.- ¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza y seguridad?	X		X		X		X		X		
16.- ¿Los servidores públicos tienen conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del paciente?	X		X		X		X		X		
17.- ¿Los servidores públicos demuestran igualdad para todos sus clientes?	X		X		X		X		X		
18.- ¿Los servidores públicos demuestran capacidad de organización del servicio?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN: EMPATIA											
19.- ¿El servidor público se preocupa por los intereses de sus usuarios?	X		X		X		X		X		
20.- ¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?	X		X		X		X		X		
21.- ¿El servidor público ofrecen una atención personalizada a sus usuarios?	X		X		X		X		X		

22.- ¿El servidor público entiende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		X		X		
<b>Aspectos Generales</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugería los ítems a añadir.									X		
VALIDEZ											
APLICABLE				x				NO APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por: Adriana Lisseth Torres Ochoa C. Id: 1724960974											
Grado académico: Lcda. Nutrición y dietética											



## VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### IX. Datos Generales

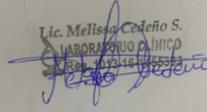
9. Título del proyecto: Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.

10. Autor del instrumento: Lic. Jessica Vanessa Castro Córdova

#### X. Aspectos De Validación:

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe alimentarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: VALOR PERCIBIDO</b>											
1. Conocer los beneficios del laboratorio del centro de salud lo hace sentir satisfecho.	X		X		X		X		X		
2. Conocer sobre los materiales que utiliza el centro de salud le brinda confianza.	X		X		X		X		X		
3. Reconoce que desde que acude al laboratorio ha mejorado la atención.	X		X		X		X		X		
4. Está satisfecho con el laboratorio de salud la concordia porque está informado sobre los beneficios del servicio	X		X		X		X		X		
5. Reconoce que los materiales utilizados permiten al personal de salud del laboratorio realizar con eficacia su labor	X		X		X		X		X		
6. Siente confianza con el servicio que brinda el personal del laboratorio clínico	X		X		X		X		X		
7. Se siente satisfecho con la informaron que brinda el laboratorio clínico sobre los procesos que realiza	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>											
8. Su satisfacción radica en que conoce que materiales utiliza el laboratorio clínico del centro de salud la concordia	X		X		X		X		X		
9. Confía en las técnicas utilizadas por el personal del laboratorio clínico del centro de salud La Concordia.	X		X		X		X		X		
10. Recibe alimentos alimentos antes o después de que el personal de laboratorio realice algún análisis	X		X		X		X		X		
11. Confía en que los materiales utilizados en el laboratorio sean de calidad.	X		X		X		X		X		
12. Confía en que ningún material es dañino para la salud	X		X		X		X		X		
13. Confía en que la técnica utilizada no causar ninguna reacción.	X		X		X		X		X		
14. Confía en que el laboratorio le brindara un resultado confiable	X		X		X		X		X		
15. Confía que los reactivos utilizados por el laboratorio sean los adecuados	X		X		X		X		X		

DIMENSIÓN; EXPECTATIVAS										
16. Le gustaría que el servicio tenga una mejor presentación.	X		X		X		X		X	
17. Desearía que el servicio se realice en otro lugar	X		X		X		X		X	
18. Desearía que el servicio del laboratorio se realice en otro horario	X		X		X		X		X	
19. Sería que mejore el sistema a atención para el ingreso del paciente al laboratorio sea más rápido	X		X		X		X		X	
20. Debería buscarse un espacio más adecuado para realizar los análisis en el laboratorio	X		X		X		X		X	
21. En relación a la calidad del servicio usted se siente satisfecho	X		X		X		X		X	
22. La calidad del servicio es mejor de la esperado.	X		X		X		X		X	
<b>Aspectos Generales</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugería los ítems a añadir.									X	
VALIDEZ										
APLICABLE					X	NO APLICABLE				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES										
Validado por: Andrea Melissa Cedeño Simancas C. Id: 1311145633										
Grado académico: Lcdo. Laboratorio clínico										

Lic. Melissa Cedeño S.  
 LABORATORIO CLÍNICO  
 C. Id: 1311145633  


**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**IX. Datos Generales**

9. Título del proyecto: Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.

10. Autor del instrumento: Lic. Jessica Vanessa Castro Córdova

**X. Aspectos De Validación:**

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe alimentarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: VALOR PERCIBIDO</b>											
1. Conocer los beneficios del laboratorio del centro de salud lo hace sentir satisfecho.	X		X		X		X		X		
2. Conocer sobre los materiales que utiliza el centro de salud le brinda confianza.	X		X		X		X		X		
3. Reconoce que desde que acude al laboratorio ha mejorado la atención.	X		X		X		X		X		
4. Está satisfecho con el laboratorio de salud la concordia porque está informado sobre los beneficios del servicio	X		X		X		X		X		
5. Reconoce que los materiales utilizados permiten al personal de salud del laboratorio realizar con eficacia su labor	X		X		X		X		X		
6. Siente confianza con el servicio que brinda el personal del laboratorio clínico	X		X		X		X		X		
7. Se siente satisfecho con la informaron que brinda el laboratorio clínico sobre los procesos que realiza.	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>											
8. Su satisfacción radica en que conoce que materiales utiliza el laboratorio clínico del centro de salud la concordia	X		X		X		X		X		
9. Confía en las técnicas utilizadas por el personal del laboratorio clínico del centro de salud La Concordia.	X		X		X		X		X		
10. Recibe alimentos alimentos antes o después de que el personal de laboratorio realice algún análisis	X		X		X		X		X		
11. Confía en que los materiales utilizados en el laboratorio sean de calidad.	X		X		X		X		X		
12. Confía en que ningún material es dañino para la salud	X		X		X		X		X		
13. Confía en que la técnica utilizada no causara ninguna reacción.	X		X		X		X		X		
14. Confía en que el laboratorio le brindara un resultado confiable	X		X		X		X		X		
15. Confía que los reactivos utilizados por el laboratorio sean los adecuados	X		X		X		X		X		

DIMENSIÓN; EXPECTATIVAS										
16. Le gustaría que el servicio tenga una mejor presentación.	X		X		X		X		X	
17. Desearía que el servicio se realice en otro lugar	X		X		X		X		X	
18. Desearía que el servicio del laboratorio se realice en otro horario	X		X		X		X		X	
19. Sería que mejore el sistema a atención para el ingreso del paciente al laboratorio sea más rápido	X		X		X		X		X	
20. Debería buscarse un espacio más adecuado para realizar los análisis en el laboratorio	X		X		X		X		X	
21. En relación a la calidad del servicio usted se siente satisfecho	X		X		X		X		X	
22. La calidad del servicio es mejor de la esperado.	X		X		X		X		X	
<b>Aspectos Generales</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugería los ítems a añadir.									X	
VALIDEZ										
APLICABLE					X	NO APLICABLE				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES										
Validado por: Andrea Lisseth Torres Ochoa C. Id: 1724960974										
Grado académico: Lcda. Nutrición y Dietética										



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**IX. Datos Generales**

9. Título del proyecto: Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023.

10. Autor del instrumento: Lic. Jessica Vanessa Castro Córdova

**X. Aspectos De Validación:**

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe alimentarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: VALOR PERCIBIDO</b>											
1. Conocer los beneficios del laboratorio del centro de salud lo hace sentir satisfecho.	X		X		X		X		X		
2. Conocer sobre los materiales que utiliza el centro de salud le brinda confianza.	X		X		X		X		X		
3. Reconoce que desde que acude al laboratorio ha mejorado la atención.	X		X		X		X		X		
4. Está satisfecho con el laboratorio de salud la concordia porque está informado sobre los beneficios del servicio	X		X		X		X		X		
5. Reconoce que los materiales utilizados permiten al personal de salud del laboratorio realizar con eficacia su labor	X		X		X		X		X		
6. Siente confianza con el servicio que brinda el personal del laboratorio clínico	X		X		X		X		X		
7. Se siente satisfecho con la informaron que brinda el laboratorio clínico sobre los procesos que realiza.	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>											
8. Su satisfacción radica en que conoce que materiales utiliza el laboratorio clínico del centro de salud la concordia	X		X		X		X		X		
9. Confía en las técnicas utilizadas por el personal del laboratorio clínico del centro de salud La Concordia.	X		X		X		X		X		
10. Recibe alimentos alimentos antes o después de que el personal de laboratorio realice algún análisis	X		X		X		X		X		
11. Confía en que los materiales utilizados en el laboratorio sean de calidad.	X		X		X		X		X		
12. Confía en que ningún material es dañino para la salud	X		X		X		X		X		
13. Confía en que la técnica utilizada no causar ninguna reacción.	X		X		X		X		X		
14. Confía en que el laboratorio le brindara un resultado confiable	X		X		X		X		X		
15. Confía que los reactivos utilizados por el laboratorio sean los adecuados	X		X		X		X		X		

DIMENSIÓN; EXPECTATIVAS										
16. Le gustaría que el servicio tenga una mejor presentación.	X		X		X		X		X	
17. Desearía que el servicio se realice en otro lugar	X		X		X		X		X	
18. Desearía que el servicio del laboratorio se realice en otro horario	X		X		X		X		X	
19. Sería que mejore el sistema a atención para el ingreso del paciente al laboratorio sea más rápido	X		X		X		X		X	
20. Debería buscarse un espacio más adecuado para realizar los análisis en el laboratorio	X		X		X		X		X	
21. En relación a la calidad del servicio usted se siente satisfecho	X		X		X		X		X	
22. La calidad del servicio es mejor de la esperado.	X		X		X		X		X	
<b>Aspectos Generales</b>									<b>SI</b>	<b>NO</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugería los ítems a añadir.									X	
VALIDEZ										
APLICABLE					X	NO APLICABLE				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES										
Validado por: Jhonathan Alejandro Muñoz Marcillo C. Id: 1720715869										
Grado académico: Lcdo. Laboratorio clínico										



**ANEXO N° 05**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,839	,972	22

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido	0	,0
Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	22

Mediante la aplicación de la prueba piloto, se realizó la prueba estadística alfa de Cronbach, teniendo como resultado un nivel bueno de fiabilidad representado con un coeficiente alfa de 0,839.

## ANEXO N° 06

### CERTIFICACIÓN DE ASESORIA

Yo, Dra. Amarilis Calle Caceres, docente adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud y al departamento académico de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Tumbes

#### **CERTIFICO:**

Que, el proyecto de investigación realizado por Jessica Vanessa Castro Cordova, licenciado en Laboratorio clínico, de título “Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023”, se encuentra asesorado bajo mi guía. Por lo cual, autorizo la presentación del presente para que el jurado evaluador revise y apruebe según corresponda.

Tumbes, abril del 2023.



Dra. Amarilis Calle Caceres

Asesor

## ANEXO N° 07

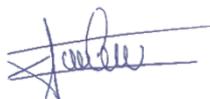
### DECLARACION DE ORIGINALIDAD

Yo, Jessica Vanessa Castro Cordova con C.Id N° 1723100705, licenciado egresado de la Universidad Nacional de Loja, al amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

- 1) La investigación de título “Calidad percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico del centro de salud La Concordia – Ecuador 2023”
- 2) Han sido respetadas las normativas internacionales de referencias y citas de fuentes de consultada. En ese sentido, el proyecto de investigación no es producto de plagio.
- 3) El proyecto de la tesis no es producto de plagio, por lo que no se ha presentado o publicado con anterioridad para la obtención de grado o título profesional.
- 4) El contenido y la información obtenida como resultados del estudio están exentos de haber sido parte de falsificación, copia o duplicado; en ese sentido, será parte de aporte respecto a la realidad investigada.

De encontrarse plagio, autoplagio, fraude o piratería; asumiré las sanciones y consecuencias de mis actos, permitiendo que se me derive según la norma correspondiente a la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, abril del 2023.



Lic. Jessica Vanessa Castro Cordova

Autora