

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo

Relationship between quality of service and customer satisfaction in a clinical analysis laboratory of Pacasmayo

Jhonny Manfredy Vigo Cancino; Joe Alexis González Vásquez*

Escuela de posgrado, Unidad de Ingeniería, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

* Autor correspondiente: jgonzalezv@unitru.edu.pe (J. González)

DOI: [10.17268/rev.cyt.2020.03.06](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.06)

RESUMEN

Actualmente existe gran competitividad empresarial pues los usuarios son más exigentes al seleccionar un producto o servicio, como consecuencia las empresas prestan más atención a factores como: calidad de servicio, satisfacción laboral, satisfacción del cliente, etc., de allí el interés en realizar la presente investigación. Objetivo: determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un Laboratorio de Análisis Clínicos de Pacasmayo. Hipótesis: existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Tipo de investigación no experimental, diseño correlacional, desarrollada en de Febrero del 2019, muestra 50 usuarios. Instrumentos: Cuestionario de Calidad de Servicio y el cuestionario de Satisfacción del cliente. Resultados: existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, ($Rho = 0,617^{**}$); existe relación las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del cliente: elementos tangibles ($Rho = 0,517^{**}$), fiabilidad ($Rho = 0,528^{**}$), capacidad de respuesta ($Rho = 0,440^{**}$), seguridad ($Rho = 0,448^{**}$) y empatía ($Rho = 0,678^{**}$). Conclusión: existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Recomendación: Realizar una evaluación bimensual para identificar los niveles de satisfacción del cliente y calidad de servicio, capacitaciones a los colaboradores, continuar con el mantenimiento y adquisición de equipos para la realización de los procedimientos.

Palabras Clave: Calidad de servicio; Satisfacción del cliente; Elementos tangibles y Fiabilidad

ABSTRACT

Currently there is great business competitiveness because users are more demanding when selecting a product or service, as a consequence companies pay more attention to factors such as: quality of service, job satisfaction, customer satisfaction, etc., hence the interest in carrying out the present research. Objective: to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction in a Pacasmayo Clinical Analysis Laboratory. Hypothesis: there is a relationship between quality of service and customer satisfaction. Non-experimental type of research, correlational design, developed in February 2019, shows 50 users. Instruments: Service Quality Questionnaire and the Customer Satisfaction questionnaire. Results: there is a relationship between quality of service and customer satisfaction, ($Rho = 0.617^{**}$); there is a relationship between the dimensions of service quality and customer satisfaction: tangible elements ($Rho = 0.517^{**}$), reliability ($Rho = 0.528^{**}$), responsiveness ($Rho = 0.440^{**}$), security ($Rho = 0.448^{**}$) and empathy ($Rho = 0.678^{**}$). Conclusion: there is a relationship between quality of service and customer satisfaction. Recommendation: Carry out a bi-monthly evaluation to identify levels of customer satisfaction and quality of service, trainings for collaborators, continue with the maintenance and acquisition of equipment to carry out the procedures.

Keywords: Quality of service; Customer satisfaction; Tangible elements and reliability

1. INTRODUCCIÓN

Los constantes cambios internacionales que se han visualizado en las últimas décadas en el ámbito empresarial han generado una gran competitividad entre las instituciones, ello ha generado que los usuarios sean más selectivos y exigentes a la hora de seleccionar un producto o un servicio, como consecuencia hoy

por hoy las empresas se han visto en la necesidad de prestar más atención a diversos factores que anteriormente no tomaban en consideración como: calidad de servicio, calidad del producto, satisfacción en los colaboradores, clima organizacional, selección de proveedores, satisfacción de sus clientes, entre otros. La calidad de servicio es considerada un aspecto primordial en las instituciones, pues es uno de los pilares fundamentales en una institución que necesita mantener la lealtad de sus clientes y brindarles satisfacción (Layme, 2017). Los colaboradores que laboran en diversas instituciones tanto públicas como privadas ya sean nacionales o internacionales deben entender claramente el concepto de calidad de servicio, tener la capacidad de aplicar las estrategias de calidad, para de ésta manera poder reflexionar y obtener una mayor satisfacción del cliente.

La organización mundial de la salud (OMS) indica que: “ La calidad de atención en salud consiste en la apropiada ejecución (de acuerdo a estándares) de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición”. Cuando hablamos de atención en salud, debemos entender que el término calidad implica también brindar servicios fiables, objetivos y que logren satisfacer las exigencias, requerimientos y perspectivas de los usuarios. (Rojas, Luna, Gross y Kenton ,2010). En los centros de análisis clínicos los usuarios usualmente provienen con algún tipo de malestar y son derivados por médicos, por ende espera percibir seguridad, confiabilidad en los servicios recibidos, pues saben que éstos resultados servirán de gran apoyo a su médico pues le permitirán tomar decisiones basados en los resultados proporcionados por el laboratorio clínico y las utilizarán para poder realizar diversas actividades como diagnóstico, tratamiento y seguimiento de las enfermedades.

Según un estudio realizado por el Instituto Nacional de la calidad (INCAL) en el año 2017, solo el 10% de los laboratorios clínicos en el Perú ofrece resultados confiables, pues aún el 90% no han implementado completamente la norma ISO 15189, y lo que es más alarmante aún, el 84 % desconoce dicha norma.

En el distrito de Pacasmayo se encuentran diversos laboratorios clínicos, dentro de los cuales el centro de análisis clínicos Renalab está certificado con la Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Patología Clínica NTS N° 072 – MINSA/DGSP-V.01, la cual tiene como finalidad mejorar la calidad de atención que se brinda en la Unidad Productora de Servicios de Patología Clínica de los servicios de salud público y privados del sector salud y además actualmente está orientada a lograr acreditación en la norma ISO 15189, con ya 15 años de creación y goza con prestigio institucional, pero sin embargo actualmente se ha evidenciado una pequeña baja en la demanda de los clientes en los últimos meses, ello debido a que otras instituciones del mismo rubro brindan el mismo servicio a menores costos, por otro lado en diversas oportunidades los reclamos de los usuarios no han sido atendidos a la brevedad posible, el retiro laboral voluntario e intempestivo de los colaboradores, lo cual ha generado de esta manera ingreso de personal nuevo en los últimos meses. Todo lo mencionado anteriormente preocupa a la gerencia general del Centro de análisis clínicos, pues son conscientes que deben mantener el prestigio ganado por años en el distrito de Pacasmayo; por tal motivo y ante todo lo mencionado anteriormente la presente investigación está dirigida a determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo.

En Guatemala Reyes (2014) buscó verificar si aumenta la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. El tipo de investigación fue experimental. Se concluyó que con la aplicación de un programa de la calidad de servicio se aumentó en un 23% la satisfacción del cliente. Por otro lado en Venezuela, Da Silva (2014) buscó evaluar la satisfacción del cliente con la calidad de servicio del Restaurante O Navegante del Club Centro Portugués. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño de investigación mixto: campo y documental. Se concluyó que existe insatisfacción tanto en la satisfacción del cliente como en la calidad del servicio.

A nivel nacional en Chimbote Arrunátegui (2018) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una academia pre universitaria. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Se concluyó que existe correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, pues existe un coeficiente de correlación $Rho=0,435$ y un nivel de significancia de 0,000. A la vez en Huánuco Gonzales (2018) buscó determinar la incidencia de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una empresa de Multiservicios. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Se concluyó que existe correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente y la vez existe relación entre Satisfacción del cliente y las dimensiones Tangibles, Fiabilidad y Capacidad de respuesta de la calidad de servicio; pero no se encontró relación entre satisfacción del cliente y las dimensiones Seguridad y empatía. Por otro lado, en Lima Palomino (2018). Realizó un estudio para determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de un

restaurante. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Se concluyó que existe correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los clientes, pues existe un coeficiente de correlación $Rho=0,584$ y un nivel de significancia de 0,000. A la vez existe relación entre cada una de las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del usuario: Confiabilidad ($Rho=0,714$), garantía ($Rho=0,513$), elementos tangibles ($Rho=0,500$), Capacidad de respuesta ($Rho=0,505$) y empatía ($Rho=0,510$), cada una de ellas con un nivel de significancia de 0,000. En la ciudad de Lima Layme (2017). buscó determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los Clientes de una panadería. Se concluyó que existe correlación moderada entre ambas variables ($Rho=0,780$) y un nivel de significancia de 0,000. A la vez existe relación entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del usuario: elementos tangibles ($Rho=0,455$), confiabilidad ($Rho=0,554$), capacidad de respuesta ($Rho=0,780$), seguridad ($Rho=0,735$), ; y empatía ($Rho=0,870$), con un nivel de significancia de 0,002; 0,001; 0,000; 0,000 y 0,000 respectivamente. En la ciudad de Trujillo Meléndez (2015) buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del hospital Belén. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Se concluyó que existe correlación entre ambas variables, pues las dimensiones de calidad de servicio (atención brindada, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad) poseen un nivel regular de satisfacción de los pacientes, mientras que la dimensión tangibles posee un nivel alto en cuanto a la satisfacción de pacientes.

Todos estos estudios previos son importantes y han encontrado relación entre ambas variables, pero es preciso señalar que han considerado poblaciones con una permanencia más significativa en la institución, sin embargo el presente investigación tiene tres aspectos novedosos que pueden marcar cierta diferencia: el estado físico y emocional con el que llega el cliente y el factor tiempo, pues la permanencia de un usuario en un centro de análisis clínicos es muy corto a comparación de otros servicios prestados.

La presente investigación es relevante a nivel social pues beneficiará a los dueños del centro de análisis clínicos de Pacasmayo, a los trabajadores así como a sus usuarios, pues los resultados permitirán identificar actualmente la calidad de servicio y la satisfacción del cliente y a partir de allí proponer estrategias para mantener o mejorar la calidad de servicio y por ende la satisfacción de los usuarios para poder mantener el prestigio de la institución ganado a través de los años. A nivel práctico servirá para continuar aportando sobre los factores que intervienen en la calidad de servicio y satisfacción del cliente, esta información permitirá a los dueños de la empresa elaborar diversas estrategias dirigidas también a los trabajadores, pues ellos juegan un papel importante en la prestación de sus servicios y la satisfacción del cliente. Por otro lado, a nivel teórico la presente investigación se justifica pues servirá para conocer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, la contribución de diversos autores peritos en la materia, aportará los fundamentos teóricos a los procedimientos científicos aprendidos y a la vez sirve de base a futuras investigaciones que deseen conocer más acerca de esta problemática. A nivel metodológico buscará precisar aspectos considerados en la metodología de estudio, al establecer relación entre la variable satisfacción del cliente y las dimensiones de calidad de servicio.

El objetivo General es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un Laboratorio de Análisis Clínicos de Pacasmayo, los objetivos específicos son determinar el nivel de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en un Laboratorio de Análisis Clínicos de Pacasmayo, así como determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un Laboratorio de Análisis Clínicos de Pacasmayo. La hipótesis general es: existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un Laboratorio de Análisis Clínicos de Pacasmayo, los objetivos específicos son existe relación entre cada una de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un Laboratorio de Análisis Clínicos de Pacasmayo.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación, de acuerdo al nivel de medición es cuantitativa y con respecto al análisis de la información es no experimental, puesto que es realizada sin manipular de manera intencional las variables, se observa el fenómeno tal cual, en su entorno natural, para posteriormente analizarlos. (Toro y Parra, 2006). El diseño de la investigación es correlacional pues está orientada a describir el nivel de correlación que existe entre dos o más variables de interés en la misma muestra de sujetos (Sánchez y Reyes, 1998). La población está conformada por 57 usuarios atendidos en el Laboratorio de Análisis clínicos Renalab de Pacasmayo durante el mes de Febrero del 2019, de los cuales aplicando la fórmula para poblaciones finitas con un margen de error de 5 % se obtuvo una muestra de 50 personas, quienes fueron seleccionadas probabilísticamente y la unidad de análisis es la información que brindaron cada uno de los clientes atendidos. Se utilizó el cuestionario de la Calidad de Servicio basado en el modelo SERVQUAL, instrumento elaborado por el autor

de la investigación, el cual para verificar su validez fue sometido a juicio de expertos y para la confiabilidad se aplicó a 30 usuarios que no pertenecen al grupo de investigación, los resultados se procesaron en el programa SPSS-24, donde se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de ,893. También se utilizó el cuestionario de la Satisfacción del cliente, instrumento elaborado por el autor de la investigación, el cual está basado en la teoría de Satisfacción del cliente propuesta por Kotler el cual para verificar su validez fue sometido a juicio de expertos y para la confiabilidad se aplicó a 30 usuarios que no pertenecen al grupo de investigación, los resultados se procesaron en el programa SPSS-24, donde se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de ,870. Para el análisis inferencial se utilizará el programa SPSS para la contrastación de hipótesis, siendo el estadístico empleado el coeficiente de correlación de Spearman.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al analizar los resultados obtenidos podemos decir que el 100% de los clientes que asisten al centro de análisis clínicos presentan un nivel alto de calidad de servicio (ver figura 1), estos resultados son similares a los encontrados por Meléndez (2015), quien en su estudio realizado en el Hospital de Belén de la ciudad de Trujillo determinó que el 82% posee una alta calidad de servicio, mientras un 18 % posee un nivel regular, así mismo en el estudio realizado por Layme (2017) en sus estudios encontraron un nivel bueno de calidad de servicio. Estos resultados difieren a lo encontrado por Da Silva (2014) quien en su estudio determinó nivel de calidad de servicio insatisfecho.

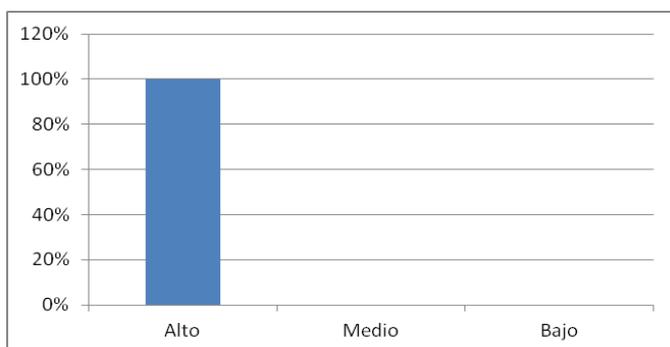


Figura 1. Niveles de calidad de servicio

Con respecto a la variable satisfacción del cliente, el 100% obtienen un nivel alto (ver figura 2), estos resultados son similares a los encontrados por Layme (2017) en sus estudios encontraron un nivel bueno de satisfacción de cliente, sin embargo, estos resultados difieren a lo encontrado Da Silva (2014) quien determinó nivel de satisfacción de cliente insatisfecho.

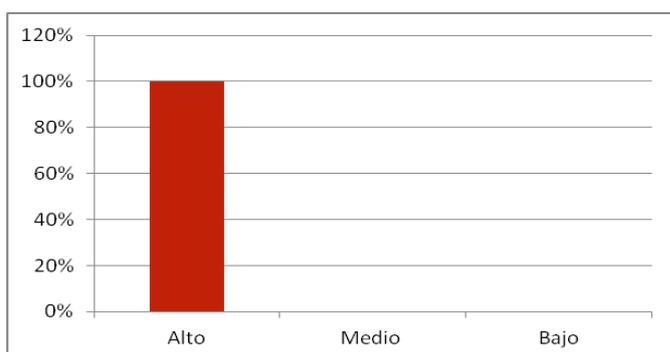


Figura 2. Niveles de satisfacción al cliente

En el presente estudio se encontró relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente ($r_s = 0,617^{**}$) y $p < 0,01$ (ver tabla 1), éstos resultados son similares a los encontrados por Arrunátegui, 2018; González, 2018; Palomino, 2018; Cordero, 2017; Layme, 2017; Reyes, 2017; Vega, 2017; Coronel, 2018; Ramírez, 2016; González, 2015; Ñahuirima, 2015; Suarez, 2015; Liza y Siancas, 2016; Peltroche, 2016 y Meléndez, 2015.

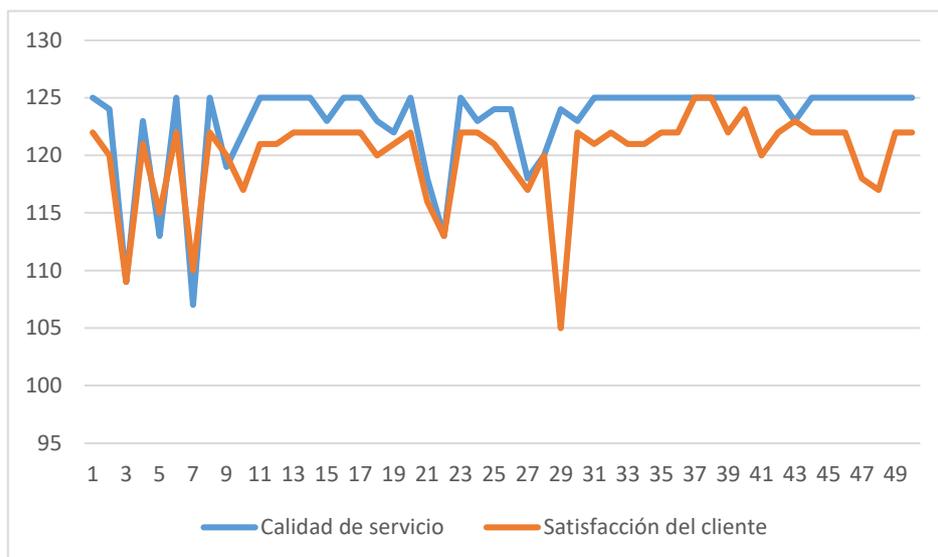


Figura 3. Relación entre calidad de servicio y satisfacción al cliente

Tabla 1. Correlación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Laboratorio de Análisis clínicos

			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 2. Correlación entre dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Laboratorio de Análisis clínicos

	ELEMENTOS TANGIBLES		FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATÍA	
	rho	p	rho	p	rho	p	rho	p	rho	p
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	,517**	,000	,528**	,000	,440**	,001	,448**	,001	,678**	,000

Con respecto a las dimensiones de calidad de servicio (ver tabla 2), debemos decir que se encontró relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, estos resultados coinciden con las investigaciones realizadas por González, 2018; Palomino, 2018; Carbajal, 2017; Gutiérrez, 2017; Layme, 2017; Martínez, 2017; Vega, 2017; Ramírez, 2016; González, 2015; Ñahuirima, 2015; Suarez, 2015. Esto nos señala que para obtener una buena satisfacción del cliente es necesario que el centro de análisis clínicos de Pacasmayo continúe implementando materiales para la comodidad y satisfacción de sus clientes.

Se encontró relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, éstos resultados son similares con las investigaciones realizadas por González, 2018, Palomino, 2018; Carbajal, 2017; Layme, 2017; Martínez, 2017; Vega, 2017; Ramírez, 2016; González, 2015; Ñahuirima, 2015; Suarez, 2015; es decir para obtener una buena satisfacción del cliente es preciso continuar con la política establecida por la institución, donde se procede a actuar de manera confiable en cada uno de sus procedimientos.

Se encontró relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, éstos resultados coinciden con las investigaciones realizadas por González, 2018; Palomino, 2018; Carbajal, 2017; Layme, 2017; Martínez, 2017; Vega, 2017; González, 2015; Ñahuirima, 2015; Suarez, 2015; ello nos señala que en algunas oportunidades el cliente siempre espera más y es cada vez más exigente, por lo tanto su satisfacción estará relacionada con la oportuna atención de los colaboradores. Sin embargo, todos estos resultados difieren con Reyes, 2017, quien en su estudio no encontró relación entre la dimensión

capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, probablemente otros factores fueron los que hayan intervenido para obtener estos resultados.

Se encontró relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, éstos resultados coinciden con las investigaciones realizadas por Palomino, 2018; Carbajal, 2017; Layme, 2017; Martínez, 2017; Vega, 2017; esto nos señala que para obtener buena satisfacción del cliente es preciso tener y mantener la credibilidad, seguridad y prestigio ganado durante todo este tiempo debido a su muestra de profesionalismo; sin embargo, todos éstos resultados difieren con González, 2018; quien en su estudio no encontró relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del cliente.

Se encontró relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, éstos resultados son similares con las investigaciones realizadas por Palomino, 2018; Carbajal, 2017; Gutiérrez, 2017; Layme, 2017; Martínez, 2017; Vega, 2017; Ramírez, 2016; esto nos señala que para obtener buena satisfacción del cliente es necesario que la institución continúe brindando una atención personalizada, continuar con estrategias como acudir a la toma de muestras a casa, horario accesible para la atención oportuna, etc; sin embargo, todos éstos resultados difieren con González, 2018, quien en su estudio no encontró relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del cliente.

4. CONCLUSIONES

Todos los clientes atendidos en el centro de análisis clínicos se ubican en un nivel alto tanto en calidad de servicio como en satisfacción del cliente. Por otro lado existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente. A la vez existe relación entre cada una de las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del cliente en todas las dimensiones como son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrunátegui, M. 2018. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la academia Preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018. (Tesis Licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote – Perú.
- Carbajal, C. 2017. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Cordero, A. 2017. La Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del Cliente en Kentucky Friend Chicken – Mall Santa Anita, 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Coronel, C. 2016. Calidad de Servicio y grado de Satisfacción del Cliente en el restaurante Pizza Hut en el Centro comercial Mega Plaza Lima, 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú.
- Da Silva, I. 2014. Satisfacción del cliente con la Calidad de Servicio del Restaurante O Navegante del Club Centro Portugués, ubicado en Caracas-Venezuela. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nueva Esparta, Caracas – Venezuela
- Gonzales, M. 2018. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Multiservicios & Llantas BEDA E.I.R.L Trujillo 2017. (Tesis Licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú.
- Gonzales, Y. 2015. Calidad de Servicio y la relación con la Satisfacción del Cliente de Starbucks Coffee del Distrito de Santa Anita, Lima 2015. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima – Perú.
- Gutiérrez, M. 2017. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017. (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote – Perú.
- Layme, V. 2017. Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes de la Panadería Layme, El Agustino (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Liza, C. y Siancas, C. 2016. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. (Tesis Maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú.
- Martínez, R. 2017. Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016. (Tesis maestría). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote – Perú.
- Meléndez, J. 2015. Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del hospital Belén Trujillo año 2015. (Tesis Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.

- Ñahuirima, Y. 2015. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú.
- Palomino, F. 2018. Calidad de servicio y Satisfacción en los clientes de un restaurante, Ate, 2018. (Tesis Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Peltroche, E. 2016. Calidad de Servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú
- Ramírez, V. 2016. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Yurimaguas – Perú.
- Reyes, O. 2017. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el supermercado metro de la Av. próceres de la independencia – Hacienda año 2016. (Tesis Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Reyes, S. 2014. Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango – Guatemala.
- Rojas, R., Luna, S., Gross, J.; Kenton, R. 2010 Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica. Revista Costarr Salud Pública 2010; 19: 12-17
- Sánchez, H.; Reyes, C. 1998. Metodología y diseño de la investigación Científica. 2da Edición. Editorial Mantaro, Perú. 176 pp.
- Toro, I ; Parra, R. 2006. Método y conocimiento: Metodología de la investigación. 1era Edición. Fondo Editorial Universidad EAFIT, Colombia. 387 pp.
- Vega, J. 2017. Calidad de Servicio y la relación con la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto grande S.J.L en el año 2017 (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.

ANEXOS

a) Fórmula empleada para la selección de la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$$

Donde:

N: Tamaño de la población

Z: Valor normal que depende del nivel de confianza.

P: Proporción o probabilidad de recurrencia de la característica de interés.

Q: (1- P) = Probabilidad que no recurrencia de la característica de interés.

E: Margen de error

b) Instrumentos empleados

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Nombre: _____ Edad: ____ años Fecha de evaluación: ____/____/____

Instrucciones: Usted encontrará una serie de preguntas acerca de la calidad de servicio recibido. Debe elegir aquella opción que para usted detalla con mayor precisión lo que usted cree o siente.

NUNCA: 1 CASI NUNCA: 2 A VECES: 3 CASI SIEMPRE: 4 SIEMPRE: 5

ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión I: ELEMENTOS TANGIBLES					
1. Las instalaciones del Laboratorio de Análisis Clínicos son cómodas y acogedoras.					
2. El Laboratorio de Análisis Clínicos tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
3. Los medios de comunicación empleados en el Laboratorio de Análisis Clínicos para la atención al cliente son los adecuados.					
4. Los colaboradores del Laboratorio de Análisis Clínicos proyectan una imagen limpia.					
5. Los colaboradores presentan una presencia formal y pertinente.					
Dimensión II: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
6. Los colaboradores del Laboratorio de Análisis Clínicos son capaces de solucionar un problema suscitado durante la prestación de sus servicios.					
7. En el Laboratorio de Análisis Clínicos cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
8. Los colaboradores se esmeran por cumplir con todos los servicios ofrecidos.					
9. Cuando tengo una duda o problema, los colaboradores del Laboratorio de Análisis Clínicos muestran un sincero interés en ayudarme.					
10. Los colaboradores me ayudan a solucionar oportunamente un reclamo.					
Dimensión III: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
11. Los colaboradores del Laboratorio de Análisis Clínicos me brindan un servicio oportuno.					
12. Existe disposición de los colaboradores a la hora de brindar el servicio.					
13. Los colaboradores del Laboratorio de Análisis Clínicos muestran una buena actitud por brindar un buen servicio.					
14. Los colaboradores del Laboratorio de Análisis Clínicos cumplen con mis expectativas.					
15. En el Laboratorio de Análisis Clínicos brindan un servicio rápido y oportuno.					

Dimensión IV: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
16. El centro de análisis clínico inspira confianza y seguridad para realizar mis análisis.					
17. El comportamiento de los colaboradores transmite confianza y seguridad en la realización de sus funciones.					
18. Usted siente credibilidad sobre los resultados de sus análisis clínicos realizados en la institución.					
19. Los resultados son entregados en un sobre personalizado con mi nombre y eso me transmite credibilidad en la institución					
20. Las instalaciones de la institución son seguras para los usuarios y colaboradores.					
Dimensión V: EMPATÍA	1	2	3	4	5
21. El Laboratorio de Análisis Clínicos tienen un horario accesible o adecuado de atención.					
22. En el Laboratorio de Análisis Clínicos brindan una atención personalizada.					
23. En el Laboratorio de Análisis Clínicos hacen un seguimiento personalizado (visita domiciliaria, llamada telefónica, etc), cuando no he asistido a recoger mis análisis.					
24. Los colaboradores comprenden el servicio que usted requiere.					
25. Los colaboradores buscan lo mejor para los intereses de los usuarios o clientes.					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nombre: _____ **Edad:** ___ años **Fecha de evaluación:** ___/___/___

Instrucciones: Usted encontrará una serie de preguntas acerca de la satisfacción sobre el servicio recibido. Debe elegir aquella opción que para usted detalla con mayor precisión lo que usted cree o siente.

NUNCA: 1 CASI NUNCA: 2 A VECES: 3 CASI SIEMPRE: 4 SIEMPRE: 5

ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión I: RENDIMIENTO PERCIBIDO	1	2	3	4	5
1. Acepta al centro de análisis clínicos como su primera opción para realizarse análisis clínicos					
2. Los precios de los análisis clínicos son adecuados y accesibles.					
3. Está conforme con el servicio que le brindaron					
4. Usted regresaría en otra oportunidad cuando su médico tratante le solicite exámenes de laboratorio.					
5. El realizarse análisis clínicos en nuestra institución le genera seguridad y confianza					
6. Los resultados que le entregan le transmiten confianza por el hecho de haber realizado sus análisis en la institución.					
7. Le agrada el servicio que ofrecen los colaboradores del centro de análisis clínicos.					
8. Usted recomendaría al Laboratorio de Análisis Clínicos por su calidad de servicio.					
9. Los equipos y materiales utilizados están en buenas condiciones.					
Dimensión II: EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
10. Las promesas efectuadas por los colaboradores se cumplen					
11. El laboratorio de análisis clínicos cumple con lo prometido en ofertas y promociones					
12. La atención es inmediata, respetando el turno y orden de llegada de los clientes.					
13. Los colaboradores del laboratorio de análisis clínicos resuelven sus dudas lo más antes posible					
14. Los colaboradores fueron capaces de resolver sus reclamos sobre el servicio.					
15. El colaborador le brinda información oportuna sobre los servicios ofrecidos.					
16. El trato de los colaboradores es de forma amable y cordial cada vez que utilizo el servicio					
17. El trato de los colaboradores es mejor a comparación con otros centros de laboratorios clínicos que usted utilizó					

18. Los servicios que ofrece el centro de análisis clínicos son de su interés					
19. Los servicios que ofrece el centro de análisis clínicos cubren sus expectativas					
20. El trato de los colaboradores es de forma amable y cordial cada vez que utilizo el servicio					
Dimensión III: NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
21. Usted alguna vez ha sentido desagrado por el servicio ofrecido.					
22. Se ha sentido incómodo por el comportamiento de algún colaborador del centro de análisis clínico.					
23. Se siente satisfecho por la calidad de servicio recibido.					
24. Se siente satisfecho por realizar su análisis en ésta institución.					
25. Se siente complacido por todo lo que le ofrece el centro de análisis clínico					
26. La variedad de los tipos de análisis que ofrece centro de análisis clínico le complace.					