

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION
DEL CLIENTE EN EL AREA DE RECEPCIÓN EN
EL LABORATORIO GALLARDLAB, TRUJILLO
2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Mirci Beraniz Avila Obeso

Asesor:

Mg. Graciela Esther Reyes Pastor

<https://orcid.org/0000-0002-8206-1717>

Trujillo - Perú

2022

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Higinio Wong Aitken	18160533
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Henry Elder Ventura Aguilar	18074679
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	María Eugenia Alfaro Sánchez	31676901
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por darme la salud en los momentos más difíciles de la pandemia y cuidar a mi familia.

A mi madre por brindarme todo el apoyo moral en todo momento.

A mi familia y mis amistades por siempre darme el apoyo moral.

Mirci Beraniz Avila Obeso

AGRADECIMIENTO

A la empresa Laboratorio Gallardlab de la ciudad de Trujillo por brindarnos el tiempo necesario para poder realizar este trabajo de investigación.

En la empresa donde labóro por darme el tiempo necesario para realizar los estudios de trabajo de campo

A nuestros profesores, jurados y especialistas gracias por las charlas brindadas y por la paciencia que nos tuvieron

Mirci Beraniz Avila Obeso

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	9
1.3. Objetivos	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	10
CAPÍTULO III: RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de la calidad de servicio en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022.	25
Tabla 2: Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022.	25
Tabla 3: Nivel de la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022.	26
Tabla 4: Nivel de las dimensiones de la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022	27
Tabla 5: Relación entre la dimension elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022	27
Tabla 6: Relación entre la dimension fiabilidad y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022.....	28
Tabla 7: Relación entre la dimension la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022	28
Tabla 8: Relación entre la dimension seguridad y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022.....	29
Tabla 9: Relación entre la dimension empatía y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022.....	30
Tabla 10: Contrastación de hipótesis entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción – laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022.....	30
Tabla 11: Baremos de la calidad de servicio	47
Tabla 12: Baremos de la satisfacción de clientes	47

RESUMEN

Esta investigación tubo el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción en el laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022; siendo enfoque cuantitativo, tipo básica , correlacional, de diseño no experimental, aplicando técnicas las encuestas para ambas variables, asimismo como instrumentos los cuestionarios, con una muestra de 136 clientes teniendo como soporte al estudio al modelo SERVQUAL; obteniendo como resultados el nivel de servicio brindado por la organización fue nivel medio con un 43%; asimismo en sus dimensiones, elementos tangibles fue de un nivel medio 51%, fiabilidad fue de un nivel bajo con un 50%, capacidad de respuesta fue de un nivel bajo con un 54%, en seguridad fue de un nivel bajo de 54%, y en empatía fue de un nivel bajo de 51%. De tal forma nivel de satisfacción del cliente fue nivel bajo de 51%; y sus dimensiones, rendimiento percibido fue de un nivel medio del 50%, en las expectativas fue de un nivel bajo con un 57%, y en el nivel de satisfacción fue nivel bajo con un 47%. Concluye, existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en dicha área de recepción – Gallardlab ciudad de Trujillo, con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.815.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, satisfacción, clientes, laboratorio.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El ámbito internacional y nacional, las instituciones de salubridad, tiene deberes del restablecimiento de salud de las personas que acuden a este servicio, ya sea emocional, físicamente o integral, ofreciendo mejor calidad de servicio, logrando la satisfacción del pacientes (Febres, 2020).

Esta situación es mas compleja en aquellos países que están en via de desarrollo como en Latinoamérica y el Caribe (Perú) donde el sistema de salud son ineficientes en la atención de las demandas de salubridad, el cual presenta un trato inadecuado e incorrecto a los clientes o pacientes y una serie de deficiencias en información por parte de las áreas administrativas de dichas instituciones, agrediendo la falta de equipos, los espacios físicos mal estructurados, dando origen a la insatisfacción de dichos pacientes o clientes (Proaño, 2018).

La calidad de servicio la que esta dirigida al cliente, adquirio una gran importancia con el transcurrir del tiempo a un nivel empresarial, y a hido evolucionando a favor de satisfacer al cliente, generando en las instituciones u organizaciones realizar investigaciones que permitan la satisfacción y las exigencias del clientes (Mejias, 2018).

En la actualidad la pandemia en el Perú, a destapado defectos en el sistema de salud, infraestructuras, recursos humanos cuyas características son importantes para un buen servicio del cliente. Los hospitales, laboratorios no son ajenos a esta problemática presentando una serie de falencias en sus capacidades instaladas afectando directamente en la satisfacción del cliente (Tafur, 2022).

Cabe mencionar que los centros de análisis clínico los clientes vienen con algún problema los cuales son derivados por un medico, es por ello que esperan recibir seguridad, confiabilidad por los servicios brindados, ya que sus resultados de sus análisis son de

fundamental apoyo para su médico, el cual se basara para tomar las correctas decisiones y proporcionar diversos diagnosticos, tratamientos y seguimiento de enfermedades (Adhanom, 2020).

De acuerdo a su informe realizado por INCAL (Instituto Nacional de Calidad), el 10% de los laboratorios clínicos en el país, ofrecen un resultado confiable, puesto a que 90% restante no ha implementado correctamente norma ISO 15189, siendo mas critico aun que el 84% de los laboratorios clínicos no tienen conocimiento de dicha norma (Andina, 2017).

El Laboratorio Gallardlab se encuentra ubicado en Trujillo, es un centro de análisis clínicos brinda servicios de salud; el cual ofrece diferentes tipos de análisis como: análisis de sangre, análisis microbiológicos, análisis bioquimicos. Los clientes que acuden a dicha institución presenta diferentes problemas de salud por la cual: unos llegan con prisa de ser atendidos, o en estado de dolor intenso, depresión o emergencia, asimismo la demandan del sector salud, es una prestación rápida, eficiente, oportuna y de calidad. Muchas veces estas características el cliente no las percibe que le son otorgadas pese al costo que paga por dichos servicios, cuyo personal de recepción no se abastece para atender y brindar como se merece el cliente, hay horas punta en que el servicio se congestiona. Por tal motivo es de suma importancia esta investigación para determinar niveles de calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de recepción y su relación que existe entre ambas, con el fin de obtener resultados para tomar decisiones que originen a un plan estratégico para mejorar el área de recepción.

Para dar sustento a la investigación se presento la siguiente información de antecedentes científicos que dan sustento al trabajo que se realizo y que relaciona a las dos variables de estudio en el cual se menciona los antecedentes internacionales, nacionales y locales.

Villacres (2020), en su investigación *“La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del*

Precursor”, publicado en Universidad Católica Santiago Guayaquil el Ecuador; fue cuantitativa, tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental, con muestra de 286 clientes, aplicando el método Servqual; obtuvo, que el 93.2% clientes están satisfechos ya que los precios esta por debajo del 50% en base a otras instituciones, y la calidad de servicio es un 62% aceptable. Concluyendo hay relación significativa entre las variables. El aporte de esta investigación, se debe tener en cuenta uno de los indicadores que logra ser aceptada por lo clientes que es el factor económico.

Escudero (2019), en su investigación *“Satisfacción de usuarios en relación a calidad de servicios del laboratorio del iess de la ciudad de Quevedo”*, emitido por Universidad Católica Santiago Guayaquil en el Ecuador; utilizo método SERVPERF, con un nivel descriptivo, diseño no experimental, su instrumento el cuestionario; como resultados se tuvo, un nivel de la satisfacción de los usuarios en sus dimensiones obtuvieron un puntaje de 6, el cual se considera moderadamente satisfecho; concluyendo que se necesita un plan para preparar al personal, y la creación de un buzón de quejas con sus rutas de solución de problemas, también se considera que existe relación significativa positiva en ambas variables. La investigación tiene como aporte que al obtener una calificación no alta, se debe realizar una propuesta para que el recurso humano pueda mejorar la relación con los usuarios.

Vera (2019), en su investigación *“Influencia de Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras”* publicado en Universidad Católica Santiago Guayaquil el Ecuador; fue un método cuantitativo, no experimental, utilizando el cuestionario como instrumento. Teniendo como resultados la calificación de los usuarios externos que el 31% califico como muy buena la señalización, el 75% de usuarios si recomendaría estos servicios del área de laboratorio, concluye que los usuarios están satisfechos por el servicios del laboratorio. Esta

investigación aporta que las variables calidad de atención y satisfacción de usuarios están vinculadas positivamente en departamento de laboratorio.

Guerra (2021), en la investigación “*Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020*”, publicado por la Universidad San Ignacio de Loyola en Lima, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional con muestra 232 pacientes; como resultados se obtuvieron que si existe relación positiva con la confiabilidad y satisfacción, igual forma con capacidad de respuesta, también con seguridad, empatía, elementos tangibles; el cual concluye existe relación positiva con calidad de servicio y la satisfacción del paciente con coeficiente Rho Spearman 0.665. El aporte de esta investigación hace referencia sobre calidad de servicio parte fundamental para satisfacción del paciente.

Calderon (2018), en su investigación “*Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018*” publicado por la Universidad Norbert Wiener en Lima; enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental, transversal, con muestra en 227 pacientes, aplicando modelo Serqual; obteniendo como resultados que el 97.5% están satisfechos, siendo dimensiones de seguridad y aspectos tangibles mas altos con 82.9% y 80.9% respectivamente, en cuanto a la calidad fue muy buena con un 71.6%, en la cual el entorno fue de 80.2%; por la cual se concluye que la satisfacción guarda relación con calidad de atención de servicio del laboratorio clínico. El aporte que proporciona ha esta investigación, es que el modelo Serqual es ideal para la investigación, de acuerdo a las dimensiones trazadas.

Reaño (2021), en su investigación “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*” publicado por Universidad Señor de Sipán en Chiclayo, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal, con muestra de 351 usuarios; obteniendo como resultados que la satisfacción lo calificaron de malo y asimismo calidad de servicio fue mala.

Concluyendo existe una relación significativa en ambas variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Siendo su aporte para esta investigación, que ambas variables se relacionan directamente una con otra.

Vigo (2020), en su investigación *“Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo”* publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, tipo de investigación no experimental, diseño correlacional, con una muestra de 50 usuarios y instrumentos el cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados, que con las dimensiones de la calidad de servicio se relacionan con la satisfacción, tangibles con 0.517, fiabilidad 0.528, capacidad de respuesta 0.440, seguridad 0.448 y empatía con Rho Spearman 0.678, concluyendo que exista una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción con Rho de 0.617. El aporte a esta investigación, tanto las variables como dimensiones la calidad de servicio se relacionan de una forma directa y positiva con variable satisfacción.

Espinoza (2021), en su investigación *“Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos en Trujillo, 2020”* publicado por la Universidad Privada del Norte en Trujillo, siendo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, una muestra de 168 usuarios, obtuvo, el nivel de la calidad de servicio es buena con un 92%, en cuanto a la satisfacción el nivel fue buena con un 72%, y en cuanto a las dimensiones de la calidad de servicio con la variable satisfacción, se relaciona significativamente de una manera positiva con confiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Concluye que la calidad de servicio influye positivamente con la satisfacción del cliente. El aporte de esta investigación es mientras más se mejore la calidad de servicio en una empresa esto tendrá consecuencias positivas en la satisfacción de los clientes.

Arroyo (2018), en su investigación *“Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud – Trujillo: 2017”* publicado por la Universidad Nacional de

Trujillo, tipo no experimental, diseño descriptivo transvesal, de método inductivo, estadístico y analítico, con una muestra de 332 usuarios, utilizando como instrumento los cuestionarios. Y obtuvo, tanto la calidad de servicio y la satisfacción obtuvieron un nivel medio, de los cuales en cuanto a sus dimensiones de la calidad de servicio más importantes fueron la fiabilidad, confianza y seguridad. Concluyendo la calidad de servicio influye directamente en satisfacción de los clientes. Dando incipiente al aporte de esta investigación en cuanto más se mejore la calidad de servicio se incrementará la satisfacción.

De la misma forma se desarrolló las bases teóricas de esta investigación, la calidad de servicio, según Coaquira (2019), indica que calidad de atención médica es la contribución a gestiones de bienestar a clientes de manera personal y agregados de forma disponible e imparcial, por medio de un nivel experto ideal, considerando la armonía entre ventajas, peligros y gastos, para lograr la adherencia el cumplimiento en clientes. La calidad también puede ser pensada como "el conjunto de capacidades, cualidades o conductas de un bien creado o un servicio brindado, que los capacita para cumplir con los requisitos de los clientes. Es una idea emocional por que cada individuo tiene su propia formas de pensar sentir o sus propias percepciones sobre el producto o servicio al que se refiere (Calderon , 2018).

De igual manera, no hay muchas definiciones sobre calidad de servicio, según la perspectiva del cliente, calidad refiere a cumplir los deseos del cliente. La calidad de lo que la organización ofrece depende en gran medida de cómo responda el cliente, por lo que se supone que la calidad es la calificación para el uso. Según el punto de vista de añadir estima, calidad se define potenciar al cliente, es decir, dar estados de destino del artículo o administración mejores de lo que el cliente espera obtener y a un valor razonable (Guzman, 2018).

Mientras que, Coaquira (2019) Describe que la calidad de servicio es un compuesto de varios elementos de calidad estos serán evaluados por los clientes en el momento de la atención esto se da de acuerdo a sus requerimientos y expectativas por lo tanto la calidad

cambia de acuerdo a los deseos del cliente. (Riojas, 2018). Las organizaciones que ofrecen tipos de asistencia, por mucho que pretendan ser mejores, y no toman en cuenta los enfoques, no están brindando un buen servicio.

De igual forma, como expresan Galoc et al. (2018). Las organizaciones deben tener la mente abierta, para estar dispuestos al cambios y la dirección, conectados con un giro competente de los acontecimientos, es la parte clave para tener éxito ya que el objetivo primordial, es lograr el más elevado grado de satisfacción del paciente.

Además, caracterizamos. La Calidad y servicio son dos palabras inseparables en cuanto a la conexión de asociación con los clientes, sucede también que los productos se mezclan de las mercaderías que acceden las personas (Machaca, 2021) Los servicios de salud, en el entorno es ayudar para que el paciente restablezca su bienestar se debe a una progresión de actividades que tienden no sólo a reconfortarlas y tranquilizarlas de verdad, sino que además hace una serie de intercambios de sentimientos y necesidades, brindando un significado extraordinario a la consideración del personal regulador, el trato clínico particular que requiere el paciente, el significado esencial de servir y tratar a los clientes con honestidad, con empatía, con compromiso, con rapidez, practicidad, limpieza, destreza impresionante y suficiente innovación, entre diferentes componentes a tener en cuenta (Arrunátegui, 2018).

Mientras que, las Dimensiones calidad de servicio, es piezas necesaria para el éxito y estas son: (Vigo, 2021). Los Elementos tangibles, el cliente ve como sustancial de la ayuda, tiene que ver con: Oficinas reales, Aspecto del personal que se incorpora, Hardware utilizado para brindar el soporte, Archivos y otros componentes de ayuda a la ayuda.

Además, la Fiabilidad, es vital ofrecer el soporte con precisión todo el tiempo; implica la capacidad de transmitir la administración garantizada segura, confiable tiene que ver con el acompañamiento: mantener el compromiso de la asistencia, hacer todo bien en todo momento, la ayuda debe ser en todo momento. Además, la Capacidad de respuesta,

alude en poder responder rápido e inmediatamente a los clientes y ofrecer un apoyo breve que idealmente supera sus suposiciones. La Empatía, es capacidad de ofrecer a los clientes una atención personal, se da mediante las cualidades acompañantes; del deber con el cliente, amabilidad, acercamiento al cliente con interés afán por atender los asuntos (Vigo, 2021).

Por otro lado, según Gonzales (2018), Si brindamos una buena calidad de servicio los objetivos que se puede lograr son: Lealtad del consumidor, Mejora constante de la asistencia, Eficacia en la disposición de la asistencia.

Según Galoc et al. (2018) señala la importancia de calidad de la atención puede influir en la vida o muerte del cliente de un servicio de salud, por lo tanto, el interés de diseñar un servicio de calidad. La consideración coordina, trabaja y controla deliberadamente los ciclos apuntados hacia un mayor desarrollo de la consideración en esta asistencia. La gestión de la calidad sugiere el cambio de asociaciones a través del aprendizaje y la mejora superduradera a la luz de los requisitos y supuestos de cada uno de sus clientes (Rojas et al., 2020).

En segundo lugar, tenemos satisfacción del cliente, que se caracterizar como “el grado en que la atención médica y el estado de bienestar posterior cumplen con los supuestos del cliente” (Calderon , 2018, p. 47).

“La satisfacción del paciente es una parte de la naturaleza de los servicios médicos que no debe ser ignorada, mientras se planifican proyectos para trabajar en beneficios clínicos” (Calderon , 2018, p. 48).

Un grado bajo de satisfacción aborda una cuestión sobrenatural para su bienestar y para la base que le ofrece el sustento, por lo que se puede afirmar que, puede influir en su tratamiento y por tanto, en ausencia de desarrollo de su patología.

Asimismo, “el cumplimiento de la administración se comunica en cuanto al cumplimiento del cliente externo, el cual viene dado por la distinción en supuestos y discernimientos” (Pacahuala, 2018, p. 13).

La O.M.S, ha promovido el tema para realizar con las administraciones del bienestar, referente a calidad que es: "Un grado alto de grandeza profesional, uso competente de activos, al menos apuesta por el cliente , último efecto sobre el bienestar y un alto grado de satisfacción por parte del cliente" (Pacahuala, 2018, p. 14).

Mientras que los beneficios de la satisfacción del cliente, se dan cuando la fidelización del consumidor se logra en una organización (Vigo, 2021). Como la Lealtad del Cliente: El cliente satisfecho en su mayor parte compra una vez más, de esta manera, el establecimiento logra la constancia como una ventaja y, por lo tanto, la oportunidad de ofrecer algo similar u otros artículos/servicios adicionales más adelante. La Difusión Gratuita: El cliente cumplido hablara a personas más cercanas a él sobre los encuentros positivos con la ayuda o artículo que obtuvo en la fundación, de esta manera, el establecimiento puede beneficiarse de la dispersión gratuita. La aportación va a ser que nos a preferir y deje de lado a otras organizaciones que ofrecen los mismos servicios, de esta forma tendremos un puesto específico en el mercado.

Mientras las Dimensiones de satisfacción del cliente, según Vigo (2021) reconoce tres aspectos y estos son: Rendimiento percibido, para esta dimencion la calidad es una variable vital para intensidad de la organización, por lo que la actividad dentro de la organización debe ser seguida de manera consistente. el equivalente. La correspondencia es una variable crítica para la lealtad del consumidor. La correspondencia posterior a la transacción afecta el cumplimiento, pero también la expectativa de sugerir la recompra o el uso. Las Expectativas, Sin duda debe existir confianza porque si no hay confianza todo resulta significativamente más problemático entre la conexión de la organización y cliente, y la satisfacción, entoces podemos decir que es las "esperanzas" que dichos clientes requieren para lograr algo. Los clientes vera los resultados de al menos una de estas cuatro situaciones: garantías que una organización similar hace sobre beneficios. Las expectativas se da en el

momento de la compra y cuando se da el servicio esto es el inicio luego puede cambiar esto se da de acuerdo a las percepciones que tenga el cliente.

Por otra parte, los servicios de salud son importantes por ello deben brindar un servicio de calidad para que el paciente quede satisfecho. El grado elevado de cumplimiento eleva formas efectivas de comportarse, por ejemplo, la similitud con los proveedores de bienestar, en esa línea, la evaluación del cumplimiento del cliente puede ayudar a mejorar siempre la calidad de atención (Paredes, 2018).

Uno de los desafíos fundamentales para estimar la calidad según la perspectiva del cumplimiento radica esencialmente en la confusión de esta idea, que viene de una naturaleza emocional y contextualizada. Gran parte de los creadores coinciden que las costumbres y distintas clases sociales del entorno esto se debe tener en cuenta para tener un concepto claro de lo que condiciona a la satisfacción. Carr-Hill demostró el cumplimiento de servicios médicos se ve afectado por cuánto se compara la exposición de los expertos en bienestar con los gustos del cliente. En el área de la salud podemos decir que la calidad de atención está dada mediante cualidades de los pacientes esto fluctúa por su edad, sexo, educación, economía esto se debe tomar en cuenta para lograr su proceso de recuperación o su empeoramiento. Los atributos de los pacientes impactan en su mentalidad del experto, que influye el cumplimiento en la población (Huerta, 2020).

Esta investigación tiene como justificación teórica, se indagó teorías que faciliten la comprensión de relación o vinculación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción, el cual dará lugar a una información resaltante y analítica en las teorías relacionadas. En lo práctico, se aprovechará las fortalezas y oportunidades del Laboratorio Gallardlab, y en cuanto a sus amenazas y debilidades se establecerán estrategias para optimizar la calidad de servicio. En lo social, el análisis de ambas variables es importante en la actualidad para cualquier empresa que brinde servicios, por las cuales son criticadas por su conocimiento y su gestión dirigidos a sus clientes y el compromiso que asumen para sus clientes. Y en el

entorno científico, los datos obtenidos de la investigación son de fundamental importancia para fines posteriores en otras investigación y los instrumentos utilizados validaran la información obtenida para la comparación de otros estudios a futuro.

1.2. Formulación del problema

Cabe mencionar, que en líneas anteriores se presentó la problemática de esta investigación que trata de conocer calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Laboratorio Gallardlab Trujillo, por que se formula el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfaccion del cliente en el area de recepcion en el laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022?

1.3. Objetivos

Esta investigación es un tema importante y también tan sensible para la colectividad, ya que la atención es un derecho en el área de salud planteamos,el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción en el laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022. De igual manera objetivos específicos: Describir el nivel de calidad del servicio en los clientes del Área de Recepción – Laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022, describir el nivel de satisfacción en los clientes en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022, relacionar las dimensiones de calidad de servicio con la satisfacción del cliente del Área de Recepción en el Laboratorio Gallardlab , Trujillo 2022.

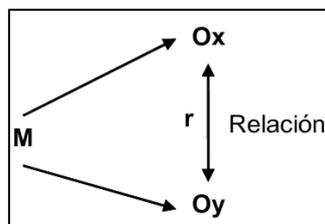
1.4. Hipótesis

De acuerdo a lo investigado y la revición de la literatura científica es que se puede responder al problema de la siguiente manera existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepcion en el laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, el cual se midió las variables de estudio, aplicando una hipótesis correlacional, estimando la relación entre variables, el cual se representa de una forma numérica aplicando métodos estadísticos (Hernández et al., 2018).

Asimismo de diseño, no experimental el cual no se manipulo ninguna variable del estudio, observando en una forma real el comportamiento de las variables. Y tipo descriptivo correlacional, y transversal, el cual describe con exactitud y fiabilidad de la realidad, relacionando ambas variables en un lugar y tiempo determinado (Hernández et al, 2018).



Donde:

M: Clientes atendidos por el área de recepción del Laboratorio Callardlab.

Ox: Calidad de servicio

Oy: Satisfacción del cliente

r: relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Según Hernández et al (2018), población es el grupo de personas que participan en la investigación teniendo en cuenta las variables de estudio. Se tuvo una población de 1400 clientes atendidos en el laboratorio Gallardlab en la ciudad de Trujillo 2022.

Según Hernández et al (2018), La muestra es el grupo representativo de la población, para esta investigación la muestra fue de 136 clientes del laboratorio Gallardlab en la ciudad de Trujillo 2022.

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 1400}{0.08^2 (1399) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 136 \text{ clientes}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

N = Población = 1400

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1.96

p = Probabilidad favorable = 0.5

q = Probabilidad desfavorable = 0.5

E = Error = 8% = 0.08

El cual se utilizó un muestreo aleatorio simple (M.A.S.); es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

En cuanto a las técnicas se utilizó la encuesta, donde según Zapata (2016), es el conjunto de técnicas que recopilar los datos mas resaltantes relacionados a la investigación de una población determinada en una forma sistemática, mediante el contacto directo o indirecto.

Por lo consiguiente la técnica empleada para la investigación, es la encuesta, la cual se aplico a 136 clientes que se atendieron en el laboratorio Gallardlab en la ciudad de Trujillo 2022.

En el presente trabajo de investigación se empleó el cuestionario como instrumento de recolección y registro de los datos sobre las variables de estudio: calidad de servicio y satisfacción del cliente. Para ello se solicito la base de datos (3 ultimos meses) al gerente general del laboratorio Gallardlab la misma que luego con la tabla de números aleatorios se selecciono a los elementos de la muestra en el caso no se pueda acceder a alguno de ellos se volverá a seleccionar a otro elemento de manera aleatoria asi es como se comenzó a llamar a los 136 clientes de nuestra muestra para informarles sobre el cuestionario por lo que algunos clientes optaron de manera presencial y otros por llamadas telefónicas y de esta manera se cubrió la muestra. Según Hernandez et al (2018), define al cuestionario como la herramienta mas importante, eficiente para el recojo de información, usando el muestreo aleatorio simple se selecciono la muestra en un tiempo corto y determinado, el cual puede constar de preguntas abiertas, cerradas, y mixtas.

De tal manera que para la investigación realizada el instrumento que se uso es el cuestionario para las dos variables de estudio y el modelo SERVQUAL de Parasuraman,

Zeithaml y Berry como método “para la medición de la calidad de servicio”; ellos

sugieren que los determinantes principales en la formación de las expectativas son la

comunicación boca a boca entre usuarios del servicio, la satisfacción de las propias necesidades del cliente, las experiencias anteriores que haya podido tener el cliente con respecto del servicio, y la comunicación extra-muro que realice la empresa sobre sus servicios o productos. Cabe mencionar que el Modelo SERVQUAL ha sido empleado, en gran medida, para realizar diversos estudios en el área de servicios como, por ejemplo: en salud, hotelería, educación universitaria y telecomunicaciones este modelo tiene 5 dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De acuerdo a la investigación realizada por Vigo (2021), se utilizó sus instrumentos de evaluación, ya que cumplen con las mismas características y escenario del cual se está investigando, y los cuales fueron validados estadísticamente (Alfa de Cronbach) validación de Juicio de Expertos. De acuerdo a la variable calidad de servicio tiene un Alfa de Cronbach de 0.893 siendo altamente confiable; y para la variable satisfacción del cliente con un Alfa de Cronbach de 0.870 siendo también altamente confiable.

El primer procedimiento que se realizó fue analizar y seleccionar el instrumento el cual está validado y el que cumple con las mismas características de la investigación, para dar respuesta a los objetivos planteados. Segundo: para la recopilación de información se coordinó con el representante del Laboratorio Gallardlab, para la aplicación del cuestionario fue de manera presencial y por llamadas telefónicas a los clientes se les informó todo el protocolo fue el uso de mascarilla para las entrevistas presenciales. Tercero: se optó en aplicar los dos cuestionarios a los 136 clientes, el cual constó de cinco minutos para el llenado de los mismos. Y por último, después de haber obtenido la información, se usó el programa de Excel y el programa estadístico SPSS v25 para obtener nuestras tablas de frecuencia.

Además, se empleó programas estadísticos, para estadística descriptiva se utilizó el programa Excel 2019 el cual se expresó mediante frecuencias y porcentaje, en cuanto al

análisis de estadística inferencial se utilizó para la contrastación de hipótesis aplicando prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman.

- **Cuestionario calidad de servicio:**

El cuestionario aplicado consta de 25 ítems, el cual consta de alternativas múltiples en una escala de Likert clasificado desde 1 a 5 puntos, asimismo consta de 5 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía teniendo cada dimensión 5 ítems.

Baremos de la calidad de servicio

Categoría	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Seguridad	Fiabilidad	Empatía
Bajo	25 – 58	5 – 12	5 – 12	5 – 12	5 – 12	5 – 12
Medio	59 – 91	13 – 19	13 – 19	13 – 19	13 – 19	13 – 19
Alto	92 – 125	20 – 25	20 – 25	20 – 25	20 – 25	20 – 25

- **Cuestionario satisfacción del cliente:**

El cuestionario aplicado consta de 26 ítems, el cual consta de alternativas múltiples en una escala de Likert clasificado desde 1 a 5 puntos, asimismo consta de 3 dimensiones: rendimiento percibido de 9 ítems, expectativas de 11 ítems y nivel de satisfacción de 6 ítems.

Baremos de la satisfacción de clientes

Categoría	Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido	Expectativas	Nivel de satisfacción
Bajo	26 – 61	9 – 21	11 – 26	6 – 14
Medio	62 – 96	22 – 33	27 – 41	15 – 22
Alto	97 – 130	34 – 45	42 – 55	23 – 30

Con relación a los aspectos éticos, el presente investigación se ha cumplido los valores de respeto, honestidad, veracidad del documento, y dirigas al grupo de personas

involucradas en esta investigación, por tal motivo se hace mención a los siguientes aspectos éticos mas relevantes: Confiabilidad, se respeto la confiabilidad e identidad de la información del Laboratorio durante su aplicación dentro de sus intalaciones. Integridad, la cual se actuara con justicia, equidad, lealtar y dignidad durante la aplicación de la investigación. Se le dio a conocer a los participantes el propósito de la investigación. Libre participación: las personas pertenecientes a la investigación, participaron de manera libre e independiente. Veracidad: se siguieron las recomendaciones para la investigación, también se tomaron en cuentas las normas para evidenciar a los autores que se plasmaron en la investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Se muestran los resultados alcanzados basándose en los dos cuestionarios de las dos variables aplicados a 136 pacientes del laboratorio Gallardlab de la ciudad de Trujillo.

De acuerdo a lo planteado en el objetivo específico 1 que señala describir el nivel de la calidad de servicio. Los resultados están en las siguientes tablas, tanto para la calidad de servicio como para sus dimensiones

Tabla 1:

Nivel de calidad de servicio en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022.

Nivel	Nº	%
Bajo	56	41%
Medio	59	43%
Alto	21	16%
Total	136	100%

La calidad de servicio obtenido del área de recepción –Laboratorio Gallardlab en la ciudad de Trujillo, fue de un nivel medio con un 43%, seguidamente de nivel bajo con un 41%, y un nivel alto de 16%.

La calidad de servicio en el laboratorio Gallardlab se ha podido evidenciar que los clientes mostraron una moderada aceptación frente a los servicios ofertados, tanto es así que un buen porcentaje de ellos califica en un nivel “Medio” al servicio.

Tabla 2:

Nivel de dimensiones de la calidad de servicio en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022.

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	62	46%	68	50%	73	54%	73	54%	69	51%
Medio	70	51%	46	34%	44	32%	41	30%	55	40%
Alto	4	3%	22	16%	19	14%	22	16%	12	9%
Total	136	100%	136	100%	136	100%	136	100%	136	100%

Las dimensiones de calidad de servicio obtenido en área de recepción – Gallardlab ciudad de Trujillo, en la dimension de elementos tangibles fue de un nivel medio 51%, seguido de un nivel bajo de 46% y un nivel alto de 3%; en la dimension fiabilidad fue de un nivel bajo con un 50%, seguido de un nivel medio de 34% y un nivel alto del 16%; en la dimension capacidad de respuesta fue de un nivel bajo con un 54% seguido de nivel medio de 32% y un nivel alto de 14%; en la dimension de seguridad fue de un nivel bajo de 54%, seguidamente de un nivel medio de 30%, y nivel alto del 16%; y en la dimension empatía fue de un nivel bajo de 51%, seguido de un nivel medio de 40%, y un nivel alto de 9%.

Se observa que las dimensiones con mayor porcentaje de nivel bajo fueron capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los clientes están insatisfechos con estas dimensiones porque no existe disposición de los colaboradores a la hora de brindar el servicio.

De acuerdo a lo planteado en el objetivo específico 2 que señala describir el nivel de la satisfacción del cliente. Los resultados se muestran en las siguientes tablas, tanto para la satisfacción del cliente como para sus dimensiones.

Tabla 3:

Nivel de la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022.

Nivel	N°	%
Bajo	69	51%
Medio	51	37%
Alto	16	12%
Total	136	100%

El nivel de satisfacción del cliente obtenido en el área de recepción – Gallardlab en la ciudad de Trujillo, fue de un nivel bajo con un 51%, seguidamente de un nivel medio del 37%, y por último un nivel alto del 12%.

Se muestra el nivel de satisfacción del cliente y sus respectivos porcentajes encontrados durante la evaluación de la encuesta. En el caso de nuestro estudio, se pudo evidenciar que buena parte de los clientes expresaron estar insatisfechos con el servicio brindado,

calificándolo en un nivel “Bajo”; mientras que una menor parte de los clientes calificó al servicio brindado como “Alto”

Tabla 4:

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022

Nivel	Rendimiento percibido		Expectativas		Nivel de satisfacción	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	58	43%	78	57%	64	47%
Medio	68	50%	40	29%	56	41%
Alto	10	7%	18	13%	16	12%
Total	136	100%	136	100%	136	100%

En la Tabla 4, el nivel de las dimensiones de la satisfacción de los cliente obtenido en el área de recepción – Gallardlab en la ciudad de Trujillo, en la dimension rendimiento percibido fue de un nivel medio del 50%, seguidamente de un nivel bajo de 43% y un nivel alto del 7%; en la dimension expectativas fue de un nivel bajo con un 57%, seguido de un nivel medio de 29% y un nivel alto de 13%; y en la dimension nivel de satisfacción fue de un nivel bajo con un 47%, seguidamente de un nivel medio con un 41% y un nivel alto del 12%.

Se observa que las dimensiones con mayor porcentaje fue de nivel bajo fueron expectativas y nivel de satisfacción los clientes están insatisfechos con estas dimensiones porque no están conforme con el servicio brindado.

De acuerdo a lo planteado en el objetivo específico 3 que señala relacionar las dimensiones de la calidad de servicio con la Satisfacción del cliente.

Tabla 5:

Relación entre la dimension elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022

	Elemento Tangibles	Satisfacción del Cliente

Rho de Spearman	Elemento Tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,417**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	136	136
	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,417**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	136	136

En la Tabla 5, hay evidencia suficiente, que si existe una relación entre la dimension elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022; con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.417, concluyendo que una mejora en los Elementos tangibles conlleva a que los resultados en la Satisfacción del cliente se hagan evidentes.

Tabla 6:

Relación entre la dimension fiabilidad y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022

			Satisfacción del Cliente	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	1.000	,490**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	136	136
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,490**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	136	136

En la Tabla 6, hay evidencia suficiente, que si existe una relación entre la dimension fiabilidad y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022; con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.490, concluyendo que a medida que la fiabilidad se acentúa, los resultados en la Satisfacción del cliente mejoran significativamente.

Tabla 7:

Relación entre la dimension la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022

			Satisfacción del Cliente	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	1.000	,487**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	136	136
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,487**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	136	136

En la Tabla 7, hay evidencia suficiente, que si existe una relación entre la dimension capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022; con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.487, concluyendo que a medida que la Capacidad de respuesta sea mayor, los resultados en la Satisfacción del cliente tendrán una mejora significativa.

Tabla 8:

Relación entre la dimension seguridad y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022

			Satisfacción del Cliente	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	1.000	,605**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	136	136
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,605**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	136	136

En la Tabla 8, hay evidencia suficiente, que si existe una relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022; con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.605,), indicando que mientras la Seguridad sea mayor, los resultados en la Satisfacción del cliente mejoran con mayor significancia.

Tabla 9:

Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022

			Satisfacción del Cliente	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coefficiente de correlación	1.000	,544**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	136	136
	Empatía	Coefficiente de correlación	,544**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	136	136

En la Tabla 9, hay evidencia suficiente, que si existe una relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022; con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.544, indicando que mientras la Empatía sea mayor, los resultados en la Satisfacción del cliente mejoran con mayor significancia.

De acuerdo a la contrastación de hipótesis planteado que señala determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Tabla 10:

Contrastación de hipótesis entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción – laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022

			Calidad de Servicio	Satisfacción de Cliente
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,815**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	136	136
	Satisfacción de Cliente	Coefficiente de correlación	,815**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	136	136

En la Tabla 10, el p valor calculado es de 0.000, que es menor al 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna existe relación altamente significativa entre

la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022. El coeficiente Rho de Spearman es de 0.815 lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto. Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción en el laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En la presente investigación se presentó ciertas limitaciones que se tuvo inconvenientes por la poca disposición que mostraron algunos clientes para la aplicación del cuestionario, probablemente por alguna experiencia negativa frente a encuestadoras o por la misma coyuntura actual de evitar aglomeraciones en ambientes cerrados de tal manera la aplicación de nuestro cuestionario fue por llamadas telefónicas y de manera presencial. En segundo lugar la limitación de obtener información personal de la empresa, la cual fue subsanada por conversaciones con la parte gerencial, ya que la información solicitada era de carácter general y que no sería usada para otros fines que no fuera el investigativo.

El objetivo general, dado por determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción laboratorio Gallardlab en la ciudad de Trujillo. Arrunategui(2018)menciona que la calidad de servicio es producida entre la interacción de un cliente y los diferentes elementos de una empresa el tratar con empatía y compromiso ara que el cliente se sienta satisfecho.En esta investigación se obtuvo que si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción con un Rho de Spearman de 0.815($p=0.000$). Espinoza(2021) concluyo que si hay una asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente por lo que obtuvo la correlación rho de Spearman es de 0,657($p=0.000$) . De acuerdo a lo encontrado se observa que la relación que existe entre ambas variables es directa y su grado es alto.

Según la hipótesis planteada existe relación altamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el area de recepción laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022.En esta investigación se obtuvo que se rechaza la hipótesis nula ya que el $p=0.000$ y el Rho Spearman de 0,815 lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto por lo cual se acepta la hipótesis alterna que si existe relación significativa

entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022 Guerra(2021) obtuvo que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente con un coeficiente de rho de Spearman de 0.665. De acuerdo a lo encontrado se aprecia que la relación que existe entre ambas variables es directa y su grado es alto.

Según el objetivo específico 1 señala que se debe describir nivel de calidad del servicio en clientes del Área de Recepción – Laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022. Según Coaquira (2019) describe que la calidad de servicio es un compuesto de varios elementos de calidad estos serán evaluados por los clientes en el momento de la atención, esto es de acuerdo a sus requerimientos y expectativas por lo tanto la calidad de servicio cambia de acuerdo a los deseos del cliente. En esta investigación se obtiene como resultados que de acuerdo al nivel de calidad de servicio en el área de recepción – Gallardlab en la ciudad de Trujillo, fue de un nivel medio con un 43%, seguidamente de un nivel bajo con un 41%, y un nivel alto de 16%; por lo contrario, Vera (2019), obtuvo como calificación de los usuarios externos que el 31% calificó como muy buena la señalización, el 75% de los usuarios si recomendaría los servicios del área de laboratorio. También Calderón (2018), obtuvo que el 97.5% están satisfechos, siendo dimensiones seguridad y aspectos tangibles los más altos con 82.9% y 80.9% respectivamente, en cuanto a la calidad fue muy buena con un 71.6%, en la cual el entorno fue de 80.2%. De acuerdo a lo encontrado, se aprecia una diferencia pues los contextos o periodos en los que se realizaron las investigaciones, no fueron durante una pandemia.

En cuanto al objetivo específico 2, el nivel de satisfacción del cliente en el Área de Recepción – Laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022. Según Calderon (2018), la satisfacción del paciente es una parte de la naturaleza de los servicios médicos que no debe ser ignorada. En esta investigación se obtiene como resultados que el nivel de satisfacción del cliente en

el área de recepción – laboratorio Gallardlab en la ciudad de Trujillo, fue bajo con un 51%, seguido de un nivel medio del 37%, y por último un nivel alto del 12%, El cual coincide con Reaño (2021), que en cuanto a la satisfacción lo calificaron de malo y asimismo la calidad de servicio fue mala. A diferencia de Villacres (2020), el cual obtuvo que el 93.2% de los clientes están satisfechos ya que los precios están por debajo del 50% en base a otras instituciones, y la calidad de servicio es un 62% aceptable. De acuerdo a lo encontrado, se aprecia una similitud por lo que la investigación se realizó durante ámbito de la crisis sanitaria y también se aprecia una diferencia pues la población fue de ámbito internacional.

Asimismo como objetivo específico 3, relacionar dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción de cliente área recepción en el laboratorio Gallardlab Trujillo 2022, según Gonzales (2018), Si brindamos una buena calidad de servicio los objetivos que se puede lograr son: Lealtad del consumidor, Mejora constante de la asistencia, Eficacia en la disposición de la asistencia. En esta investigación se obtiene como resultados que de acuerdo a la relación de las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción – laboratorio Gallardlab en la ciudad de Trujillo, en todas se obtuvo una relación en la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del cliente con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.417; en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del cliente con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.490; en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.487; en la dimensión seguridad y la satisfacción del cliente con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.605; y en la dimensión empatía y la satisfacción del cliente con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.544.

De igual forma Guerra (2021), hace mención que, si existe una relación positiva entre la confiabilidad y la satisfacción, de igual forma con la capacidad de respuesta, también con

la seguridad, empatía, y con los elementos tangibles. También Vigo (2020), obtuvo en su estudio calidad de servicio se relacionan con la satisfacción, elementos tangibles con 0.517, fiabilidad 0.528, capacidad de respuesta 0.440, seguridad 0.448 y empatía con Rho Spearman 0.678, concluyendo que exista una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción con Rho de 0.617. De acuerdo a la información encontrada se puede interpretar que existe relación de las dimensiones de calidad de servicio con la satisfacción del cliente, se aprecia que mientras más se mejore la imagen de los colaboradores, equipos, rapidez de atención, solución de sus problemas esto generara mayor satisfacción del cliente.

La implicancias del presente trabajo de investigación son: implicancias teóricas se desarrollo las teorías que facilitaron la comprensión de la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente el cual dara incapie a una información resaltante y analizante en las teorías relacionadas por lo que son elementos claves para el desarrollo empresarial, la implicancias metodológicas en primer lugar, se elaboró el trabajo de investigación en base de la problemática planteada, logrando obtener datos e información de la empresa haciendo uso de la técnica e instrumento adecuado (encuesta – cuestionario) se logró obtener información correspondiente de los clientes, para luego proceder a su respectiva medición y análisis estadístico, la implicancia practica se aprovecho las fortalezas y oportunidades del laboratorio Gallardlab y encunto a sus amenazas y debilidades. las conclusiones de esta investigación permitirá la toma de decisiones para establecer estrategia para mejorar. En este sentido, se ofrece un marco de referencia en el que se plantea que la calidad de servicio es una variable clave para conseguir la satisfacción del cliente y su efecto que tiene en toda organización.

4.2. Conclusiones

En la tabla 10 se determinó que, existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de recepción – Gallardlab en la ciudad de Trujillo, con $p=0.000$ y correlación positiva Rho de Spearman de 0.815.

En la tabla 1,2 se describió el nivel de calidad de servicio brindado por la empresa fue de un nivel medio con un 43%; asimismo en sus dimensiones, elementos tangibles fue de un nivel medio 51%, fiabilidad fue de un nivel bajo con un 50%, capacidad de respuesta fue de un nivel bajo con un 54%, en seguridad fue de un nivel bajo de 54%, y en empatía fue de un nivel bajo de 51%.

En la tabla 3,4 se describió el nivel de satisfacción del cliente fue un nivel bajo con un 51%; y en sus dimensiones, rendimiento percibido fue de un nivel medio del 50%, en las expectativas fue de un nivel bajo con un 57%, y en el nivel de satisfacción fue de un nivel bajo con un 47%.

En la tabla 5,6,7,8,9 se relacionó las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de cliente; elementos tangibles con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.417; fiabilidad con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.490; en la capacidad de respuesta con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.487; en la seguridad con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.605; y en la empatía con un $p=0.000$ y una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.544.

REFERENCIAS

- Adhanom, T. (2020). Presentacion de servicios de la salud de calidad. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>
- Andina F. (2017). Solo el 10 % de los laboratorios clínicos que operan en Perú ofrece resultados confiables. Perú: Andina.pe. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-solo-10-laboratorios-clinicos-peru-ofrece-resultados-confiables-652349.aspx>
- Arroyo J. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud – Trujillo: 2017. Trujillo: UNiversidad Nacional de Trujillo. Obtenido de https://node1.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/000/314/314321.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=7PKKQ3DUV8RG19BL%2F20220913%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20220913T095905Z&X-Amz-SignedHeaders=ho
- Arrunátegui M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la academia Preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018. (Tesis Licenciatura). Chimbote – Perú: Universidad César Vallejo.
- Calderon R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de La Solidaridad Tacna, enero del 2018. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Calderon R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20-%20Renatto%20Calder%20C3%B3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coaquira C. (2019). Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna–2018. Tacna.
- Escudero, C. (2019). Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios del laboratorio del iess de la ciudad de quevedo. Ecuador: Universida Catolica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13167/1/T-UCSG-POS-MGSS-186.pdf>

- Espinoza, P. (2021). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos en Trujillo, 2020. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28844?locale-attribute=es>
- Febres, R. (Julio de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Galoc, G., & Guerrero, L. (2018). Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular 'Carlos Alberto Peschiera Carrillo' Lima 2018. Lima.
- Gonzales, M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Multiservicios & Llantas BEDA E.I.R.L Trujillo 2017. (Tesis Licenciatura). Huánuco – Perú.: Universidad de Huánuco.
- Guerra, E. (2021). Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico "Clínica Santa Rosa de Manchay" 2020. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content>
- Guzman, K. (2018). Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab Sac, Chiclayo. Pimentel - Perú: Universidad Señor de sipán.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. Mexico DF: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huerta, E. (2020). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, lima, enero del 2019. Lima.
- Machaca, G. (2021). Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el policlinico policial Tacna, durante el contexto Covid 19, 2020. Tacna - Perú: Universidad Privada de Tacna.

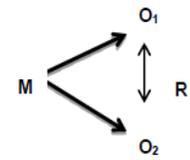
- Mejias, A. (21 de mayo de 2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>
- Pacahuala, M. (2018). Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán. Febrero–Abril 2018. Lima.
- Paredes, J. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, Villa el salvador, durante el mes de Julio del año 2018. Lima.
- Proaño, A. (2018). La mala calidad de la atención de salud mata. España: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Reaño, R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riojas, E. (2018). Calidad en la Atención a los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz durante el mes de Abril del año 2017. Lima.
- Rojas, R., Luna, S., Gross, J., & Kenton, R. (2020). Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica. *Revista Costarr Salud Pública*, 19: 12-17.
- Tafur, S. (2022). Accesibilidad a servicios de salud en el Perú: brechas y oportunidades en el contexto de crisis político-social y pandemia. Peru: IDEHPUCP. Obtenido de <https://idehpucp.pucp.edu.pe/analisis1/accesibilidad-a-servicios-de-salud-en-el-peru-brechas-y-oportunidades-en-el-contexto-de-crisis-politico-social-y-pandemia/>
- Vera, V. (2019). Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>

- Vigo, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 57-66. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.06>
- Vigo, J. (2021). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Villacres, A. (2020). La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>
- Zapata , L. (2016). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. Mexico: Editorial Pax Mexico.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia:

Título: "Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción en el laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022"

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción en el laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción en el laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir el nivel de calidad del servicio en los clientes del Área de Recepción – Laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022, describir el nivel de satisfacción en los clientes en el área de recepción – Gallardlab, Trujillo 2022, relacionar las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del cliente del Área de Recepción en el Laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022.</p>	Existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en área de recepción del laboratorio Gallardlab Trujillo, 2022.	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción de cliente</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptivo –</p>  <p>Correlacional</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>	<p>El cual la población está conformada por 1400 clientes atendidos en el laboratorio Gallardlab en la ciudad de Trujillo 2022.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra, es el grupo representativo de la población, para esta investigación la muestra estuvo conformada por 136 clientes atendidos en el laboratorio Gallardlab en la ciudad de Trujillo 2022.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Título: " Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de recepción en el laboratorio Gallardlab, Trujillo 2022"						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Variable 1: Calidad de servicio	La calidad de servicio es producida entre la interacción de un cliente y los diferentes elementos de una empresa de servicios (Arrunátegui, 2018).	Esta constituida por 5 dimensiones y de 5 alternativas múltiples.	Elementos tangibles	Equipos y materiales Apariencia personal	Escala de Likert 1=Nunca. 2=Casi Nunca. 3=A veces. 4=Casi siempre. 5=Siempre.	
			Fiabilidad	Solución de problemas Falta de errores		
			Capacidad de respuesta	Atención para brindar el servicio Rapidez de atención		
			Seguridad	Credibilidad y profesionalismo Seguridad integral		
			Empatía	Comprensión Accesibilidad Seguimiento		
Variable 2: Satisfacción del cliente	Es la percepción alcanzada por un servicio o producto, el cual cubre las expectativas del cliente (Escudero, 2019).	Esta constituida por 3 dimensiones y de 5 alternativas múltiples.	Rendimiento percibido	Aceptación del cliente Afirmación del servicio y resultado	Escala de Likert 1=Nunca. 2=Casi Nunca. 3=A veces. 4=Casi siempre. 5=Siempre.	
			Expectativas	Atención oportuna Interés del servicio		
			Niveles de satisfacción	Insatisfecho Satisfecho Complacido		

Anexo 3: Matriz de instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable 1: Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos y materiales Apariencia personal	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.	1=Nunca. 2=Casi Nunca. 3=A veces. 4=Casi siempre. 5=Siempre.
	Fiabilidad	Solución de problemas Falta de errores	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.	
	Capacidad de respuesta	Atención para brindar el servicio Rapidez de atención	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.	
	Seguridad	Credibilidad y profesionalismo Seguridad integral	16. El centro de análisis clínico inspira confianza y seguridad para realizar mis análisis.	

			<p>17. El comportamiento de los colaboradores transmite confianza y seguridad en la realización de sus funciones.</p> <p>18. Usted siente credibilidad sobre los resultados de sus análisis clínicos realizados en la institución.</p> <p>19. Los resultados son entregados en un sobre personalizado con mi nombre y eso me transmite credibilidad en la institución</p> <p>20. Las instalaciones de la institución son seguras para los usuarios y colaboradores.</p>	
	Empatía	Comprensión Accesibilidad Seguimiento	<p>21. El Laboratorio de Análisis Clínicos tienen un horario accesible o adecuado de atención.</p> <p>22. En el Laboratorio de Análisis Clínicos brindan una atención personalizada.</p> <p>23. En el Laboratorio de Análisis Clínicos hacen un seguimiento personalizado (visita domiciliaria, llamada telefónica, etc.), cuando no he asistido a recoger mis análisis.</p> <p>24. Los colaboradores comprenden el servicio que usted requiere.</p> <p>25. Los colaboradores buscan lo mejor para los intereses de los usuarios o clientes.</p>	
Variable 2:	Rendimiento percibido	Aceptación del cliente Afirmación del servicio y resultado	<p>1. Acepta al centro de análisis clínicos como su primera opción para realizarse análisis clínicos</p> <p>2. Los precios de los análisis clínicos son adecuados y accesibles.</p> <p>3. Está conforme con el servicio que le brindaron</p> <p>4. Usted regresaría en otra oportunidad cuando su médico tratante le solicite exámenes de laboratorio.</p> <p>5. El realizarse análisis clínicos en nuestra institución le genera seguridad y confianza</p> <p>6. Los resultados que le entregan le transmiten confianza por el hecho de haber realizado sus análisis en la institución.</p> <p>7. Le agrada el servicio que ofrecen los colaboradores del centro de análisis clínicos.</p> <p>8. Usted recomendaría al Laboratorio de Análisis Clínicos por su calidad de servicio.</p> <p>9. Los equipos y materiales utilizados están en buenas condiciones.</p>	<p>1=Nunca.</p> <p>2=Casi Nunca.</p> <p>3=A veces.</p> <p>4=Casi siempre.</p> <p>5=Siempre.</p>
Satisfacción del cliente	Expectativas	Atención oportuna Interés del servicio	<p>10. Las promesas efectuadas por los colaboradores se cumplen</p> <p>11. El laboratorio de análisis clínicos cumple con lo prometido en ofertas y promociones</p>	

		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
		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 esta 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
Niveles de satisfacción	Insatisfecho Satisfecho Complacido	

Anexo 4:

Escalas de los cuestionarios

- **Cuestionario calidad de servicio:**

El cuestionario aplicado consta de 25 ítems, el cual cuenta de alternativas múltiples en una escala de Likert clasificado desde 1 a 5 puntos, asimismo consta de 5 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía teniendo cada dimensión 5 ítems.

Tabla 11: *Baremos de la calidad de servicio*

Categoría	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Seguridad	Fiabilidad	Empatía
Bajo	25 – 58	5 – 12	5 – 12	5 – 12	5 – 12	5 – 12
Medio	59 – 91	13 – 19	13 – 19	13 – 19	13 – 19	13 – 19
Alto	92 – 125	20 – 25	20 – 25	20 – 25	20 – 25	20 – 25

- **Cuestionario satisfacción del cliente:**

El cuestionario aplicado consta de 26 ítems, el cual cuenta de alternativas múltiples en una escala de Likert clasificado desde 1 a 5 puntos, asimismo consta de 3 dimensiones: rendimiento percibido de 9 ítems, expectativas de 11 ítems y nivel de satisfacción de 6 ítems.

Tabla 12: *Baremos de la satisfacción de clientes*

Categoría	Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido	Expectativas	Nivel de satisfacción
Bajo	26 – 61	9 – 21	11 – 26	6 – 14
Medio	62 – 96	22 – 33	27 – 41	15 – 22
Alto	97 – 130	34 – 45	42 – 55	23 – 30

Anexo 5:
Encuesta de calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el area de recepción
Instrucciones: Marque dentro del cuadro lo que usted crea conveniente

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Calidad de servicio					
Ítems	1	2	3	4	5
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.					
Fiabilidad					
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.					
Capacidad de respuesta					
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.					
Seguridad					
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.					
Empatía					
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.					
Satisfacción del cliente					
Ítems	1	2	3	4	5
Rendimiento percibido					
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.					
Expectativas					
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					
Niveles de satisfacción					
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 esta 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					

