

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



## **Calidad de servicio y satisfacción de usuarios, consultorio de neumología del Hospital La Caleta - 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE  
BACHILLER EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

### **Autor**

Edith Yovanna, Huamán Roldán

### **Asesor**

Msc. Pablo Arnulfo, Santos Díaz

Chimbote – Perú

2020

1. Palabras clave

**Tema** : Calidad de servicio, satisfacción de usuarios

**Especialidad** : Administración

2. **Línea de Investigación**

Líneas de Investigación : Marketing

Área : Ciencias Sociales

Sub Área : Economía y Negocios

Disciplina : Negocios y Management

**Key Words**

Topic : Quality of service and user satisfaction

Specialty : Administration

**Line of research**

Line of research : Marketing

Area : Social Sciences

Sub Area : Economy and business

Discipline : Business and Management

Titulo

Calidad de servicio y satisfacción de usuarios, consultorio de neumología del  
Hospital La Caleta, 2019

### 3. Resumen

En vista que la calidad del servicio de salud debe garantizar y asegurar una atención integral en los pacientes, con la finalidad de lograr resultados eficientes con el menor riesgo y una satisfacción óptima de los pacientes; el presente estudio tuvo como finalidad conocer la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del hospital La Caleta, generando nuevo conocimiento a la línea de investigación del área de conocimiento.

La metodología de investigación fue de un tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, para la cual se consideró una población de 877 usuarios de la que se extrajo una muestra de 213 usuarios que fueron atendidos en el año 2019 en el consultorio de neumología, durante el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica la encuesta, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL con la finalidad de recabar los datos, el análisis estadístico fue realizado con el enfoque cuantitativo mediante las pruebas Chi Cuadrado y correlación de Spearman considerando la naturaleza de las variables y dimensiones analizadas.

Mediante las pruebas estadísticas realizadas, se lograron los siguientes resultados, no existe independencia en las variables calidad de servicio y satisfacción de usuarios, evidencia con un coeficiente de correlación de Spearman,  $Rho = 0,798$  y  $p < 0,01$ ; mediante la prueba Chi Cuadrado,  $X^2 = 135,798$  y  $p < 0,01$ ; adicionalmente, se determinó el nivel de calidad del servicio y nivel de satisfacción de usuarios como bueno, con el 77% y 71% de los pacientes atendidos en el consultorio de neumología.

#### 4. Abstract

Considering that the quality of the health service must guarantee and ensure comprehensive care for patients, in order to achieve efficient results with the lowest risk and optimal patient satisfaction; The purpose of the present study was to know the relationship between the variables quality of service and user satisfaction, generating new knowledge in the research line of the knowledge area.

The research methodology was correlational, non-experimental and cross-sectional, for which a sample of 213 users who were attended in 2019 in the pulmonology office was considered, during the development of the research the survey was used as a technique, Where the SERVQUAL questionnaire was applied in order to collect the data, the statistical analysis was carried out with the qualitative and quantitative approach using the Chi Square and Spearman correlation tests, considering the nature of the variables and dimensions analyzed.

Through the statistical tests carried out, the following results were achieved, there is no independence in the variables quality of service and user satisfaction, evidence with a Spearman correlation coefficient,  $Rho = 0,798$  y  $p < 0,01$ , through the Chi Square test,  $X^2 = 135,798$  and  $p < 0,01$ ; Additionally, the level of service quality and user satisfaction level were determined as good, with 77% and 71% of the patients seen in the pulmonology office.

## Índice

Palabras clave .....	i
Título .....	ii
Resumen .....	iii
Abstract.....	iv
1. Introducción.....	1
2. Metodología.....	15
3. Resultados.....	18
4. Análisis y discusión .....	60
5. Conclusiones y recomendaciones .....	68
6. Referencias bibliográficas.....	72
7. Anexos y apéndice .....	75

## 1. Introducción

El consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, atiende a pacientes que padecen de tuberculosis o que tienen problemas respiratorios, en este sentido el presente trabajo de investigación, busca determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los pacientes atendidos durante el 2019. Para realizar el estudio se recopiló información de diferentes trabajos de investigación a nivel local, nacional e internacional, se describen a continuación:

Tesis a nivel internacional, se ha considerado el informe realizado por Jines (2019), el cual tuvo como propósito de evaluar la calidad del servicio en el banco del Pacífico empleando la escala de SERVQUAL, la cual fue aplicada a una muestra de 384 clientes, obteniendo resultados de los 22 reactivos para cada variable para medir la percepción y expectativa de la calidad, donde se evidencia que no existe calidad de servicio en la institución.

Por otro lado, Jireh (2018) en el departamento de Zacapa, realizó una investigación en el restaurante de comida rápida Pizza Burger Diner, con el objetivo de determinar la calidad del servicio y satisfacción de los clientes, se consideró a 361 clientes para el estudio quien calificaron la calidad del servicio como bueno o aceptable.

A nivel nacional, se tiene la investigación realizada por Ruiz (2017), la cual fue desarrollada en el Hospital de ESSALUD II de la ciudad de Tarapoto, San Martín en el año 2016, consideró como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo, aplicando un instrumento de medición a los 377 usuarios, obteniendo los resultados siguientes, el 67% considera que la calidad de atención regular y el 33% como bueno; mientras que la satisfacción del servicio, el 76% opinaron que está en un nivel bajo y solamente el 24% responde un nivel regular, asimismo, existe relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo, mediante el coeficiente de correlación igual a 0.255 y nivel de significancia menor que 0.05.

En la ciudad de Huacané, Puno, Huancollo (2018), desarrolló un estudio teniendo como objetivo, describir la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco, tomado como población a 14014 habitantes de la zona, seleccionando una muestra de 374 usuarios atendidos por personal de la municipalidad; se obtuvo, el 94.39% de los usuarios alcanzaron un nivel medio de la calidad de servicio y se afirma la existencia de influencia positiva media del 0.654 de la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios.

Así mismo, el informe elaborado por Gonzales (2017), sobre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de Madera Arbolito S.A.C., se hizo uso de la técnica de recolección de datos mediante el instrumento de medición, el cual fue aplicado a 98 clientes quienes fueron seleccionado como muestra de estudio; los resultados en cuanto a la calidad nivel medio 3.04 y en cuanto a la satisfacción un nivel medio de 3.15; determinando la existe de relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, la cual se corrobora con el coeficiente de correlación de 0.859 y  $p < 0.05$ .

En el caso Nina (2018), el objetivo de su tesis fue describir el grado de correlación de la calidad de atención del personal y satisfacción del usuario, en el C.S Samegua atendidos durante el periodo 2018, se trabajó con una muestra de 42 usuarios, donde los resultados obtenidos fueron, la calidad de atención alto es 4.8%, bajo 92.9% y muy bajo 2.4%; en satisfacción del usuario un nivel alto 4.8%, bajo 90.5% y muy bajo 4.8% además las variables indican que el valor  $p < 0,01$  por lo tanto existe correlación.

Mamani (2019), desarrolló una investigación en la Municipalidad de Villa El Salvador, Lima, tuvo como objetivo describir la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios, utilizando la técnica de recolección de información, mediante la encuesta, la conformación de la muestra fue de 384 usuarios; los resultados obtenidos demuestran correlación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios con un  $p < 0.01$ , rechazando la hipótesis



nula y aceptando la hipótesis alterna, con coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.697.

En este mismo sentido, Valdiviezo (2017), desarrollo su trabajo de investigación en el área de operaciones de la agencia principal del Banco de Crédito del Perú, en la ciudad de Piura, teniendo como finalidad conocer la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, para lo cual se apoyó en el modelo SERVQUAL para obtener la calidad de servicio y para la satisfacción, el modelo SERVPERF, la muestra fue 363 clientes, obteniendo resultados que demuestran una correlación de  $r = 692 > 0.3$ , con una significancia  $< 0.05$ , determinando la relación directa entre calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

El informe de investigación cuyo diseño fue no experimental de corte transversal y descriptivo correlacional elaborado por Crisostomo (2018) sobre la opinión de los clientes que acuden a la tienda de supermercados de Ate, Lima, teniendo como objetivo hallar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes, para lograr sus resultados, aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos, basado en el modelo SERVQUAL, el instrumento estuvo conformado por 30 ítems para una muestra conformada por 200 clientes, se obtuvo mediante la prueba de correlación Rho Spearman un valor de 0,566 y una significancia menor 0,05, lo cual indica existencia de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

En el caso de la investigación del diseño no experimental y de corte transversal realizada por Caldas (2019), sobre la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que asiste a hacer trámites a la Universidad San Pedro, filial Piura; se evaluaron a 82 estudiantes de la universidad, concluyendo que los usuarios que acuden a la universidad se encuentran satisfechos con la calidad de servicio que otorga la universidad.

Para Siancas (2019), durante el desarrollo de su investigación de diseño no experimental y de corte transversal, para conocer la opinión de los clientes de Tendencias SPA de la ciudad de Sullana, Piura con el objetivo de

determinar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios, se les aplicó una encuesta a la muestra conformada por 25 clientes, logrando los resultados siguientes, para la calidad del servicio, el 28% considera bueno, dimensiones en cuanto a grado de conocimiento de los colaboradores 76% indica que siempre se encuentra complacido con el servicio brindado, en cuanto a las necesidades de los clientes y el interés de los colaboradores vemos que 72% manifiesta que siempre los colaboradores atienden sus necesidades, por tanto se puede decir que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios porque al aplicar la encuesta las dimensiones de la calidad indican que el personal que labora en el spa brinda un servicio de calidad muy bueno dando como resultado que los clientes se encuentren satisfechos.

Así mismo, en el caso de Loreña (2019), quien desarrolló su tesis para estudiar la relación de calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Hotel El Bambú del distrito de Pichanaki 2019. Se trabajó con una muestra de 50 clientes del establecimiento aplicando la técnica de la encuesta. Al analizar los datos se hizo uso del estudio cuantitativo y la estadística descriptiva correlacional, mediante el software Excel y el SPSS V.26. Obteniendo un coeficiente de  $r=0,864$  el cual determinó la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, por tanto, podemos concluir que existe relación directa entre ambas variables.

De la misma manera, Rojas (2018), en su tesis tuvo como objetivo describir la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la librería del SEHS con sede Tarapoto, 2018. Se realizó con un enfoque cuantitativo correlacional y diseño no experimental. Se aplicó el instrumento de la encuesta a una muestra de 123 clientes el Alfa de Cronbach para la variable satisfacción del cliente fue de 0,978 y para la variable calidad de servicio fue de 0,975, existiendo confiabilidad en ambas variables. Se concluye que existe relación entre las dos variables dado que la correlación de Rho Spearman  $Rho = 0,729$ ;  $p = 0,000$  entre ambas variables.

López y Pezo (2019), el objetivo principal de su tesis fue describir la influencia de la “Calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente en la tienda 762 del Banco Interbank, distrito de Tarapoto, año 2018; se hizo uso del instrumento de la encuesta la cual se aplicó a 67 clientes. Asimismo, se usó la metodología descriptiva – explicativo con diseño no experimental – transversal. Luego de aplicar el instrumento se determinó que el nivel de satisfacción de los clientes en el año 2018 fue 70.15% alta y 29.85% media. En cuanto a la calidad de servicio que brinda la entidad financiera se determina alta 76.12% y media 23.88%. Por tanto, al concluir se acepta la hipótesis (H1) que indica que la calidad del servicio influye directamente en el nivel de satisfacción del cliente de la tienda 762 del banco Interbank del distrito de Tarapoto, año 2018” en estudio.

La tesis desarrollada por Rivera (2018) empleo la metodología cuantitativa, correlacional de tipo básico, con diseño no experimental – transversal con la participación de los estudiantes del Instituto Prime de la provincia de Huancayo, cuyo objetivo fue describir la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, durante su ejecución se utilizó la encuesta en una muestra de 80 estudiantes, cuyos resultados logrados indican una calidad de servicio de buena con un porcentaje de 72.5% y se encuentran satisfechos un porcentaje de 97.5%; demostrando existencia en relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ( $Rho = 0.632$ ,  $p = 0.48 < 0.05$ ).

En el caso de Gonzales (2017), el objetivo fue determinar la calidad del servicio que brindan los profesionales del centro de gestión tributaria de Chiclayo y su influencia en la satisfacción del usuario durante el periodo 2015, aplicando el instrumento de medición a 377 usuarios; se obtuvo el 53.58% como nivel medio y el 46.41% nivel bajo en la satisfacción de los usuarios, para la calidad de servicio el 38.72% nivel medio y el 61,27% nivel bajo.

Por otro lado, la investigación realizada en la agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC. Chiclayo por Rimarachin (2015), el objetivo fue evaluar la calidad de servicio en relación a la satisfacción del cliente,

empleando el modelo SERVQUAL y la escala de Likert, la encuesta fue aplicada mediante el instrumento a una muestra de 64 clientes, donde se determina que la calidad de servicio es buena porque el 91% de los clientes se encuentran satisfechos.

Cerín y Díaz (2018), analizaron a los pacientes que hicieron uso del servicio de oftalmología del Hospital I Florencia de Mora ESSALUD durante el 2018, tuvieron como objetivo describir la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, se empleó la encuesta según el modelo SERVQUAL para recopilar los datos a 103 usuarios, se halló que el nivel de satisfacción de los usuarios es 67% medianamente satisfechos, 17% satisfechos y solo el 16% nada satisfechos con el servicio recibido. En cuanto a la calidad de servicio se obtuvo que regular 47%, malo 31% y es bueno el 22%; determinando que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

La investigación con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, desarrollado por León (2015), en el Centro de Idiomas de San Juan de Lurigancho, tuvo como objetivo establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el curso de portugués, se usó la encuesta, el instrumento se basó modelo SERVQUAL, el cual fue aplicado a una muestra de 40 alumnos, hallando una correlación entre la satisfacción de los clientes en función a la calidad de servicio.

Asimismo, en la empresa R&S Distribuidores SAC de la ciudad de Trujillo se realizó un trabajo de investigación elaborada por Peltroche (2016) para conocer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, se aplicó la encuesta a una muestra conformada por 226 clientes, los resultados determinaron que existe relación moderada y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de Spearman es 0.569, se obtuvo además, un 78% de nivel de satisfacción alto en los clientes y una calidad de servicio un 83% alto.

La tesis con diseño no experimental y nivel descriptivo simple realizada por Arias (2017) en el Hotel Sunqu del distrito de Surquillo, Lima, tuvo como objetivo principal, describir el nivel de satisfacción del cliente, se aplicó un instrumento de medición a una muestra de 313 huéspedes; se obtiene, el nivel de satisfacción del cliente es muy satisfecho 52%, en la dimensión calidad de servicio 68%, calidad de producto 67%, factor personal 59%, factores situacionales 48%, y percepciones de equidad 73%, el cual indica que el servicio brindado es excelente de acuerdo a las expectativas de los huéspedes por lo que el nivel de satisfacción en función a la calidad de servicio es muy satisfecho.

Alfaro y Cieza (2018), en su tesis el objetivo fue determinar la calidad en el servicio al cliente en el Tucan Suites Apart Hotel-Banda de Shilcayo- se empleó la encuesta en 57 clientes de acuerdo al modelo SERVQUAL, donde se obtiene que el 60% indican que la calidad de servicio es buena y solo el 40% manifiesta es regular, por lo que se concluye que el hotel Tucán Suite cumple con satisfacer las expectativas de sus clientes. En cuanto a la dimensión de confiabilidad se obtiene 54%.

Tesis a nivel local, mencionamos a Torres (2018) quien analizó la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de una pollería de la ciudad de Chimbote, tomando los datos a 383 clientes obteniendo como resultados una relación moderada y directa entre las variables.

El estudio se fundamenta científicamente en las teorías, principios y evolución en la historia de la calidad, en este sentido mencionamos a cinco grandes autores o gurús: William Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby. La teoría de W. Edwards Deming, se basó en “buscar siempre el mejoramiento” tener constancia en realizar un proceso, eliminando todo tipo de negativismo hasta lograr conseguir el objetivo buscado, Vargas y Aldana (2007); el modelo de Juran tuvo énfasis en los equipos de trabajo para que se pueda dar la mejora continua, a lo que podemos decir que su enfoque se le conoce como la trilogía de la calidad por que administrar la calidad consiste en planear, controlar y mejorar la calidad. (Sosa, 2006); esta

teoría se fundamenta en que un verdadero control de la calidad será efectivo siempre y cuando se inicie con el diseño del producto y debe culminar cuando éste llegue a las manos del cliente y lograr con el objetivo que el cliente final quede satisfecho (Vargas, 2007); finalmente se concluye que Crosby tuvo mayor influencia entre los “gurús de la calidad” en nuestro país, sin embargo, ninguno de los modelos funciona plenamente en forma universal, ya que se crearon considerando las condiciones particulares de cada empresa. (Sosa, 2006).

Respecto a la definición de calidad, a continuación se describe por diferentes autores; para la International Organization for Standardization (ISO) en su norma ISO 9000: define a la calidad como, el conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas del consumidor (citado por Nava, 2016); la conceptualización de Drucker (1990), la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar; asimismo, para Ishikawa (1985), (citado por Espinoza, 2009), calidad es, desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Del mismo modo Gremler, Bitner, Zeithaml (2009), en su texto describe a la calidad de servicio como el elemento básico de la percepción del cliente, la calidad de servicio será el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes.

Para Alfaro (2009), define a la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas; y para Juran (1990), la calidad consiste en aquellas características del producto que se basan en las necesidades del cliente las cuales brindan satisfacción del producto. En cuanto a la importancia de la calidad, Según los autores del texto indican que la calidad de un producto es importante porque el mercado se encuentra dominado por la sobreoferta, por lo tanto, cada día existe mayor competitividad, la moda y la inestabilidad requiere la entrega de productos con alto valor percibido y de calidad que generen la satisfacción de los clientes para lograr su fidelización con el objeto

de conseguir nuevos clientes y así poder mantenerse en el mercado competitivo, Valls, Román, Chica, y Salgado (2017).

Para Pérez (2007) Nos dice, para conseguir la retención y satisfacción de los clientes, es indispensable que la empresa tenga prácticas y políticas de atención y servicio a los usuarios o clientes que sean aplicadas. Se intenta brindar la mayor calidad en la atención al cliente, brindando un servicio o producto extraordinario y la mayor cantidad de servicios añadidos posibles. Además, es obligatorio ampliar una forma de actuar y pensar que debe ser repartida por todos los colaboradores de la empresa con el objetivo de lograr las relaciones con sus clientes que sean duraderas. Según Denton (1991), la satisfacción de los clientes origina retribuciones muy reales para la empresa, en forma de fidelidad de los clientes y de la imagen para la empresa. En el caso de Prieto (2014), en su libro Gerencia del Servicio, la satisfacción del cliente es imprescindible porque es la única forma que una empresa pueda desarrollarse y subsistir; ya que un cliente satisfecho regresa a comprar y nos sugiere con sus allegados; pues es la conducta frente al cliente que se crea un contrato personal y con el servicio se enmarca la gran desigualdad en el mercado. El estudio de investigación se realizó en base al enfoque del modelo SERVQUAL de los autores Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985).

La justificación de la investigación, se da en vista del inminente incremento de personas con enfermedades respiratorias, se tiene una enorme preocupación de los responsables de la gestión institucional sobre los pacientes que vienen atendándose en el consultorio de neumología del Hospital de La Caleta, es sumo interés conocer la perspectiva y expectativa de los usuarios sobre el servicio de salud recibido, con el propósito de implementar y desarrollar estrategias que coadyuben a la mejora continua del servicio de salud; por cuanto el presente estudio tiene como finalidad conocer la opinión sobre el nivel de calidad del servicio, satisfacción de los usuarios y la relación entre ambas variable para realizar una adecuada toma de decisiones logrando resarcir aspectos negativos de la institución. El estudio desarrollado tiene como justificación

metodológica aportar conocimiento para ser utilizado como modelo de futuros estudios, por que cuenta con información confiable.

Los beneficios sociales de la presente investigación es brindar información relevante, la cual será de suma importancia para la comunidad académica y de investigación para el mejoramiento del conocimiento sobre el problema planteado en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote; con respecto a los beneficios teóricos o metodológicos, la investigación contribuye a extender los resultados obtenidos sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, para posteriormente contrastarlos con investigación similares y la realización de análisis conjuntos, considerando, el sexo y edad según el contexto del propio de los pacientes atendidos en el Hospital La Caleta; así mismo, no se cuentan con estudios similares realizados en la institución, por cuanto, es conveniente para afianzar un mayor conocimiento sobre la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el consultorio de neumología; se cumple con la factibilidad de la investigación, debido que se dispone de los recursos para su desarrolla integral.

Como justificación práctica, servirá para poder tomar decisiones en la mejora del nosocomio de acuerdo a los resultados obtenidos y de esa manera lograr superar las debilidades que se enfrenta en la actualidad. Por ende, será modelo para otras instituciones de igual o similar rubro.

Hoy en día la calidad a nivel mundial, es una constante que las empresas vienen adoptando con la finalidad de satisfacer a los usuarios; en este sentido no es una excepción el servicio de salud quienes vienen desarrollando modelos de calidad para su implementación en las instituciones de salud; en Perú actualmente cuenta con 198 hospitales gestionados por MINSA, de los cuales 12 hospitales se encuentran ubicados en el departamento de Ancash, a nivel de la provincia Santa, se tiene dos hospitales, Hospital La Caleta y Hospital Eleazar Guzmán Barrón, ambos de nivel II-2, lo que representa una clasificación en base a su complejidad, asimismo forman parte de una red nacional de hospitales,



brindando atención médica ante la mayoría de padecimientos y cuando se requiere hospitalización o ser atendido de urgencia.

La inauguración del Hospital La Caleta se realizó el 15 de mayo de 1945, a fecha cuenta con 23 servicios de salud que brinda al público en general. En el 2019, se han realizado un total de 67,905 atenciones a pacientes en consulta externa de los diferentes consultorios; en este mismo sentido el número de atendidos en el consultorio de neumología en consulta externa es 877 pacientes que fueron atendidos según la información proporcionada por la Unidad de Estadística e Informática; en el consultorio de neumología cuenta con personal especializado, conformado por un psicólogo, técnico de enfermería, un tecnólogo médico, una enfermera, un neumólogo y una enfermera responsable de la estrategia de TBC. El estudio tiene como propósito conocer el nivel de calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y como ambas variables se relacionan entre sí, mitigando de manera sustancial la brecha del conocimiento correspondiente a la línea de investigación; además servirá de insumo de suma relevancia para planificar, desarrollar, implementar y evaluar acciones de mejoras por parte de los responsables de la gestión institucional.

Por lo tanto, para la formulación del problema del informe de investigación se ha considerado determinar ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio neumológico del hospital La Caleta - Chimbote 2019?

Para la conceptualización y operacionalización de las dos variables se de estudio se describe, la variable calidad de servicio, es la totalidad de los atributos y características de un producto o servicio que se sustenta con el único fin de satisfacer las necesidades de los clientes, Alfaro (2009); uno de los modelos más popular y utilizados para medir la calidad de servicio, es el modelo americano denominado SERVQUAL, donde los autores tomaron en cuenta el concepto sobre la calidad de servicio percibida, desarrollando un instrumento. Este instrumento permite la medición de la calidad mediante una evaluación por separado de las expectativas y percepciones de los clientes, esta evaluación consta de 5

dimensiones que definen dicha percepción. Las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL son empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, responsabilidad y elementos tangibles, detalladas por Parasuraman (1988).

La variable satisfacción de usuario, Kotler y Keller (2006) es definida como sensación de placer o de decepción que resulta comprar la experiencia del producto o los resultados esperados con las expectativas de beneficios previos. Las dimensiones de la variable, consta: a) Rendimiento percibido, determina que tan alto es el desempeño que brinda un colaborador al vender un producto o servicio para que de esta manera el cliente se sienta satisfecho con lo adquirido. El rendimiento percibido tiene los siguientes indicadores: punto de vista del cliente, percepciones del cliente, diferencias de opinión, estado de ánimo del cliente, resultado sobre el servicio y compromiso profesional; b) Expectativas, son las perspectivas o deseos que tienen los clientes por adquirir algo. Definido de otra forma, es lo que quiere tener el cliente como resultado. Dentro de ello se manejará los siguientes indicadores: promesas explícitas del servicio, promesas implícitas del servicio y experiencias pasadas. La medición de la variable se realizará mediante la encuesta, la que estará compuesta por dos dimensiones: rendimiento percibido y expectativas, las cuales, estarán conformados por diez y seis ítems respectivamente.

En cuanto a la operacionalización de la variable calidad de servicio, A criterio personal defino a la calidad de servicio como el elemento o acción principal de una empresa el cual determina satisfacer y cumplir las expectativas de los clientes con el servicio y/o productos que la entidad otorga.

Operacionalmente, la variable será medida en función de cinco dimensiones: empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles, conteniendo 22 ítems, los cuales estarán distribuidos según dimensión.

Con respecto a la Operacionalización de la variable satisfacción de usuario, lo defino como grado de satisfacción de los usuarios en la adquisición de un bien y/o servicio el cual se verá reflejado en el éxito o fracaso de una empresa.

Operacionalmente, la variable será medida en función de dos dimensiones: Rendimiento Percibido y Expectativas.

### Matriz de Operacionalización

<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>				
<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Para <b>Alfaro</b> (2009), define a la calidad de servicio como “ <i>totalidad de los atributos y características de un producto o servicio que se sustenta con el único fin de satisfacer las necesidades de los clientes</i> ”	La calidad de servicio es el elemento o acción principal de una empresa el cual determina satisfacer y cumplir las expectativas de los clientes con el servicio y/o productos que la entidad otorga	Fiabilidad	Eficaz Eficacia	Del 1 al 5
		Capacidad de Respuesta	Ayuda Servicio	Del 06 al 10
		Seguridad	Conocimientos Habilidades	Del 11 al 14
		Empatía	Atención personalizada Interés del cliente	Del 15 al 16
		Elementos Tangibles	Instalaciones físicas. Materiales de comunicación Equipos tecnológicos Presentación del personal	Del 17 al 22
<b>VARIABLE 2: SATISFACCION DE USUARIOS</b>				
<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Para <b>Kotler &amp; Keller</b> (2006), define a la satisfacción como “ <i>sensación de placer o de decepción que resulta comprar la experiencia del producto o los resultados esperados con las expectativas de beneficios previos</i> ”. p.144	Grado de satisfacción de los usuarios en la adquisición de un bien y/o servicio el cual se verá reflejado en el éxito o fracaso de una empresa.	Rendimiento Percibido	Punto de vista del cliente	Del 1 al 4
			Percepción del cliente	Del 5 al 6
			Resultado sobre el servicio	Del 7 al 8
			Compromiso profesional	Del 9 al 10
		Expectativas	Promesas explícitas del servicio	Del 11 al 13
			Promesas implícitas del servicio	Del 14 al 15
			Experiencias	16

**Fuente:** Elaboración propia.

A continuación, las hipótesis planteadas para la investigación; la hipótesis alterna, H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio neumológico del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote durante el periodo 2019; en tanto la hipótesis nula que se formular es H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio neumológico del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote durante el periodo 2019.

El objetivo general, al cual se enfocó el presente estudio fue determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al consultorio de neumología del hospital la caleta, 2019.

Ante el objetivo general planteado se formularon los siguientes objetivos específicos:

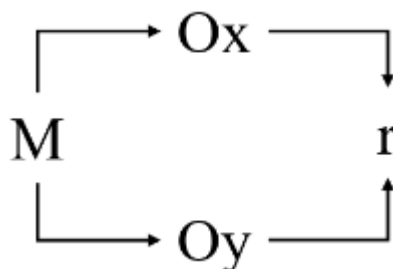
- Describir el nivel de calidad de servicio del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, 2019. Chimbote.
- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de neumología del Hospital La Caleta, 2019.
- Detallar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, 2019.
- Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, 2019.
- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, 2019.
- Describir la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, 2019.
- Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, 2019.

## 2. Metodología

La metodología utilizada para el desarrollo del estudio tuvo en consideración las siguientes características, enfoque cuantitativo debido que empleó la medición numérica y métodos estadísticos para el contraste de hipótesis, el nivel de investigación, fue de tipo básico, porque buscó generar nuevos conocimientos sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, fue descriptiva correlacional, debido que se determinó la fuerza de relación o correlación entre las variables de estudio. (Hernandez, 2010).

El diseño para la presente investigación, fue de tipo no experimental, de corte transversal, es decir, la investigación fue observacional, debido a la inexistencia de manipulación de las variables, donde los datos fueron recolectados en una única oportunidad o momento. (Hernandez, 2010).

Donde:



M : Pacientes atendidos, seleccionados para la investigación

Ox : Variable de estudio calidad del servicio.

Oy : Variable de estudio satisfacción de los usuarios.

r : Relación o correlación de variables.

En cuanto a la población y muestra, se recurrió a la base de datos del sistema de información en salud de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital La Caleta, donde se reportaron la cantidad de pacientes que se atendieron en el consultorio de neumología en el año 2019, haciendo un total de 877 pacientes, para posteriormente, calcular la muestra a una población conocida o finita, se empleó la siguiente formula.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Reemplazando los valores en la ecuación:

N	: Población atendida en el consultorio neumología periodo 2019.	=	877
p	: Probabilidad de ocurrencia del evento.	=	0.24
q	: Probabilidad de no ocurrencia del evento.	=	0.76
E	: Representa el error de muestreo máximo aceptado.	=	0.05
Z	: Valor de Z para el intervalo de confianza 95%.	=	1.96
n	: Tamaño de la muestra.	=	213

En vista que la información corresponde a una muestra conformada por pacientes del consultorio de neumología, por tratarse de información de reserva, se han considerado los criterios de confiabilidad, con la finalidad de salvaguardar el derecho de privacidad de los datos personales de los pacientes.

Criterios de inclusión:

- Aportación con su consentimiento.
- Se consideró las atenciones del año 2019.
- Se aplicó a ambos géneros masculino y femenino.
- Personas mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Menores de edad.
- Personas en estado etílico.
- Personas bajo efecto de alguna droga.

En la recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta, en la cual se obtuvo opiniones de los pacientes, en cuanto a su experiencia en el servicio de atención médica realizada en el consultorio de neumología; para el desarrollo de esta actividad se empleó un cuestionario de 22 preguntas para medir la variable calidad de servicio, la cual contiene cinco dimensiones que conforman en el modelo SERVQUAL y el otro instrumento compuesto por 16 preguntas para la medición de la variable satisfacción de los usuarios. Así mismo, se realizó la confiabilidad de los instrumentos obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1

*Confiabilidad de instrumentos de medición*

N	Descripción	Confiabilidad
	Instrumento de medición para calidad del servicio	0.954
	Instrumento de medición para satisfacción de los usuarios	0.845

En base a la información contenida en la Tabla 1, se deduce que los instrumentos de medición para la calidad del servicio y para la satisfacción de los usuarios son confiables, según el coeficiente de confiabilidad obtenido mediante la prueba alfa de Cronbach, es de 0.954 y 0.845 para cada instrumento respectivamente.

Asimismo, se empleó el método de baremación del 50% con la finalidad de clasificar o categorizar en dos intervalos o grupos las variables de estudio, al respecto el instrumento para la medición de la variable calidad de servicio, el grupo bueno se encuentra entre los valores [67 – 110], a diferencia de malo, ubicado entre [22 – 66]; para el caso de la variable satisfacción de los usuarios, los valores fluctúan entre los siguientes intervalos, para bueno comprende [49 – 80] y para malo entre [16 – 48], para mayor detalle se adjunta el Anexo 6.

### 3. Resultados

En el presente capítulo se presenta la información de forma organizada y ordenada en base a la aplicación de los dos instrumentos de medición para la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios, para una muestra de 213 pacientes atendidos en el consultorio de neumología en el año 2019. A continuación, mediante un análisis univariado con un enfoque cuantitativo detallamos el nivel de calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tabla 2

*Descripción de variables calidad del servicio y satisfacción de usuarios*

Estadísticos	Calidad de Servicio	Satisfacción de Usuarios
Media	74.84	51.117
Mediana	78	52
Moda	78	56
Desviación Estándar	15.892	10.092
IQR	27	17
Varianza	252.559	101.84
Asimetría	-0.24	0.502
Curtois	-1.071	1.937
Rango	61	72
Mínimo	43	31
Máximo	104	103
Percentil 25	59	42
Percentil 75	86	59

La Tabla 2, contiene información de los estadísticos obtenidos para la variable calidad del servicio, donde se interpreta a continuación: la media obtenida en base a la opinión de los pacientes evaluados es de 74.84, definido en el intervalo comprendido entre puntaje mínimo de 43 y el puntaje máximo de 104, cuya diferencia se manifiesta mediante el rango cuyo valor es de 61; la mediana, valor que indica el 50% de los puntajes se encuentran entre 43 y 78, con una moda de 78, que representa la tendencia de los valores respondidos con mayor frecuencia.



Respecto a las medidas de dispersión, la desviación estándar según la percepción de los pacientes con respecto a su media es de 15.892 puntos en promedio y una varianza de 252.559; las medidas de forma como el coeficiente de asimetría, cuyo valor obtenido es negativo, el cual indica que los datos cuenta con una distribución asimétrica negativa o distribución hacia la izquierda; de la misma manera el coeficiente de curtosis obtenido es negativo, por cuanto se considera una curva liviana llamada platicúrtica, es decir, una baja concentración en consideración con la distribución normal; la medidas de posición indica que el 25% de los pacientes evaluaron a la variable calidad de servicio igual o menor que 59 puntos, en ese mismo contexto, el 75% de los puntajes son igual o menor que 86 puntos; finalmente la variable no tiene una distribución de normalidad, con  $p < 0.001$  según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ver Anexo 7.

Los estadísticos obtenidos para la variable satisfacción del usuario, se describe a continuación: la media obtenida en base a la opinión de los pacientes evaluados es de 51.117, definido en el intervalo comprendido entre puntaje mínimo de 31 y el puntaje máximo de 103, cuya diferencia se manifiesta mediante el rango cuyo valor es de 72; la mediana, valor que indica el 50% de los puntajes se encuentran entre 31 y 52, con una moda de 56, que representa la tendencia de los valores respondidos con mayor frecuencia. Las medidas de dispersión, la desviación estándar según la percepción de los pacientes con respecto a su media es de 10.092 puntos en promedio y una varianza de 101.84; las medidas de forma como el coeficiente de asimetría, cuyo valor obtenido es positivo, el cual indica que los datos cuenta con una distribución asimétrica positiva o distribución hacia la derecha; de la misma manera el coeficiente de curtosis obtenido es positivo, por cuanto se considera una curva fuerte llamada leptocúrtica, es decir, una alta concentración en consideración con la distribución normal; la medidas de posición indica que el 25% de los pacientes evaluaron a la variable calidad de servicio igual o menor que 42 puntos, en ese mismo contexto, el 75% de los puntajes son igual o menor que 59 puntos; finalmente la variable no tiene una distribución de normalidad, con  $p < 0.001$  según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ver Anexo 7.

Tabla 3

*Frecuencia de calidad del servicio y satisfacción de usuario*

Descripción	Calidad de Servicio		Satisfacción de usuario	
	n	%	n	%
Bueno	164	77	153	71
Malo	49	23	60	28
Total	213	100	213	100

Las variables fueron categorizadas considerando las calificaciones teóricas, para la variable calidad del servicio se tiene 22 ítems, donde las calificaciones pueden ser consideradas en el intervalo entre 5 y 110, con un rango equivalente de 105, en este sentido al dicotomizar la variable en las categorías de malo y bueno se define el valor de 58 con valor intermedio para la definición de las categorías. En este mismo contexto, para la variable satisfacción del usuario, se cuenta 16 ítems, donde los puntajes pueden variar entre los valores de 5 y 80, con un rango de 75, donde se considera el valor de 43 para la definición de los intervalos para la categorización de la variable. La Tabla 3, muestra información estadística con un enfoque cualitativo para las variables de estudio, en la calidad del servicio, se aprecia el 77%, equivalente a 164 pacientes quienes han calificado como bueno; lo contrario indica el 23% de los pacientes, donde definieron como malo la calidad del servicio, es decir, 49 pacientes opinaron de forma desfavorable. Respecto a la variable satisfacción del usuario, se evidencia que 153 pacientes que corresponden al 71% de la muestra indica que están satisfechos, lo contrario, es indicado por el 28% de los pacientes, es decir 60 usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio recibido. Se visualiza en la siguiente figura.

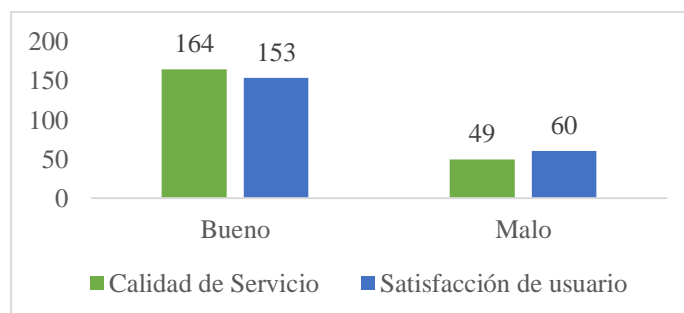


Figura 1. Nivel calidad del servicio y satisfacción de usuario

A continuación, conforme se indica en el objetivo general, se realizan los estadísticos respectivos para determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acudieron al consultorio de neumología del hospital la caleta durante el periodo 2019.

Tabla 4

*Relación calidad del servicio y satisfacción de los usuarios*

Satisfacción del Usuario	Calidad del Servicio				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	150	70.42	3	1.41	153	71.83	$X^2 = 135.798$
Malo	14	6.57	46	21.60	60	28.17	$p < 0.001$
Total	164	77.00	49	23.01	213	100.00	$V \text{ Cramer} = 0.798$

La Tabla 4, muestra los resultados con un enfoque cualitativo de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción del usuario, se observa que el 70.42% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 21.60% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 135.798$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables de estudio indicadas previamente. En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.798 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas variables, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa. La Figura 4, muestra la correlación lineal directa, es decir, a mayor calidad del servicio, los pacientes estarán más satisfechos con el servicio brindado.

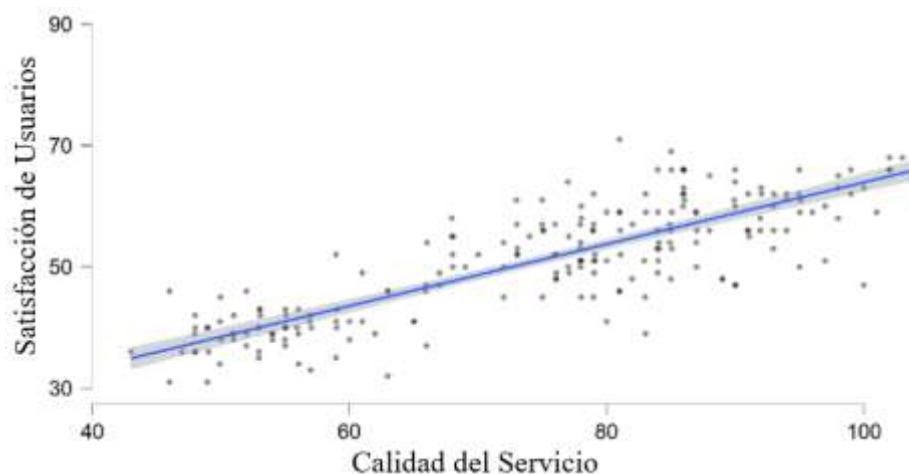


Figura 2. Correlación entre calidad del servicio y satisfacción de usuarios

El primer objetivo específico para determinar el nivel de calidad de servicio del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, 2019, se realizaron los cálculos correspondientes, los cuales se muestran a continuación.

Tabla 5  
*Estadísticos descriptivos de calidad del servicio según sexo*

Estadísticos	Calidad de Servicio	
	Masculino	Femenino
Media	74.135	75.608
Mediana	78	78.5
Moda	78	85
Desviación Estándar	16.571	15.163
IQR	28.0	24.5
Varianza	274.609	229.904
Asimetría	-0.213	-0.252
Curtosis	-1.117	-1.049
Rango	61	57
Mínimo	43	46
Máximo	104	103
Percentil 25	58.00	62.25
Percentil 75	86	86.75

La Tabla 5, se visualiza los estadísticos obtenidos, cuya interpretación para el sexo masculino, se detalla a continuación: la media, es de 74.135, definido entre el mínimo de 43 y el máximo de 104, cuyo el rango es de 61; la mediana, indica el 50% de las calificaciones se encuentran entre 43 y 78, con una moda de 78, que representa la tendencia de las calificaciones con mayor frecuencia. la desviación estándar según la percepción de los pacientes con respecto a su media es de 16.571 puntos en promedio y una varianza de 274.609; el coeficiente de asimetría, es negativo, el cual indica que los datos cuenta con una distribución hacia la izquierda; de la misma manera el coeficiente de curtosis, es negativo, por cuanto se considera una curva liviana llamada platicúrtica; asimismo, el 25% de las puntuaciones es igual o menor que 58.00 puntos, en ese mismo contexto, el 75% de los puntajes son igual o menor que 86 puntos; finalmente la variable no tiene una distribución de normalidad, con  $p < 0.001$  según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ver Anexo 7.

Para el caso del sexo femenino: la media, es de 75.608, definido entre el mínimo de 46 y el máximo de 103, cuyo el rango es de 57; la mediana, indica el 50% de las calificaciones se encuentran entre 46 y 78.5, con una moda de 85, que representa la tendencia de las calificaciones con mayor frecuencia. la desviación estándar según la percepción de los pacientes con respecto a su media es de 15.163 puntos en promedio y una varianza de 229.904; el coeficiente de asimetría, es negativo, el cual indica que los datos cuenta con una distribución hacia la izquierda; de la misma manera el coeficiente de curtosis, es negativo, por cuanto se considera una curva liviana llamada platicúrtica; asimismo, el 25% de las puntuaciones es igual o menor que 62.25 puntos, en ese mismo contexto, el 75% de los puntajes son igual o menor que 86.75 puntos; finalmente la variable no tiene una distribución de normalidad, con  $p < 0.01$  según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ver Anexo 7.

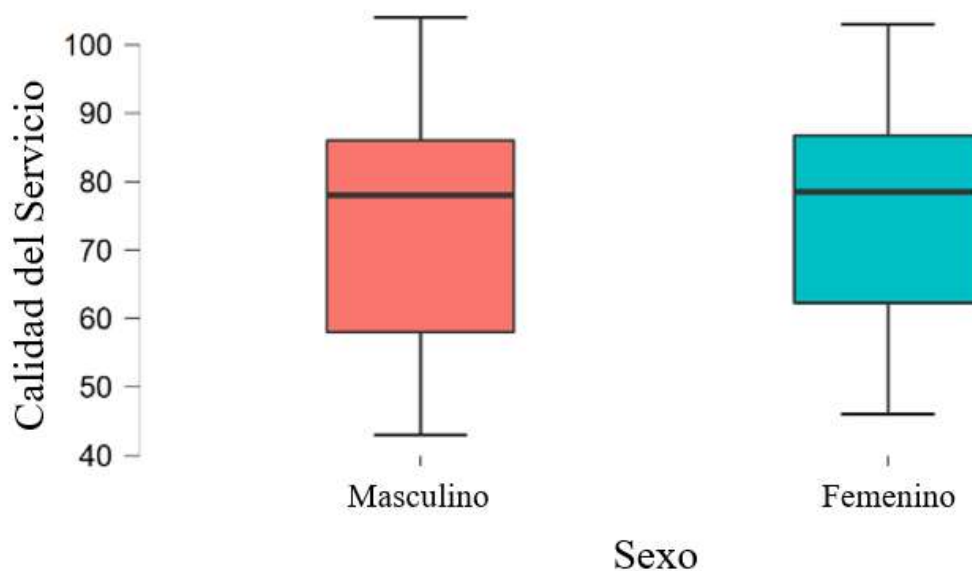


Figura 3. Calidad del Servicio según sexo

El análisis univariado correspondiente a la variable calidad de servicio, se presenta la información mediante un enfoque cualitativo; a continuación:

Tabla 6

*Frecuencia de calidad del servicio según sexo*

Calidad de Servicio	Género				Total	
	Masculino		Femenino		n	%
	n	%	n	%		
Bueno	83	50.61	81	49.39	164	100
Malo	28	57.14	21	42.86	49	100
Total	111	52.11	102	47.89	213	100

En la Tabla 6, se observa que 164 pacientes calificaron el servicio del consultorio de neumología como bueno, de los cuales el 50.61%, equivalente a 83 pacientes son del sexo masculino y el 49.39% correspondiente a 81 pacientes de sexo femenino; lo contrario indicaron 49 pacientes, de los cuales el 57.14%, equivalente a 28 pacientes son del sexo masculino y el 42.86% correspondiente a 21 pacientes de sexo femenino, conforme se muestra en la distribución de frecuencias en la figura siguiente.

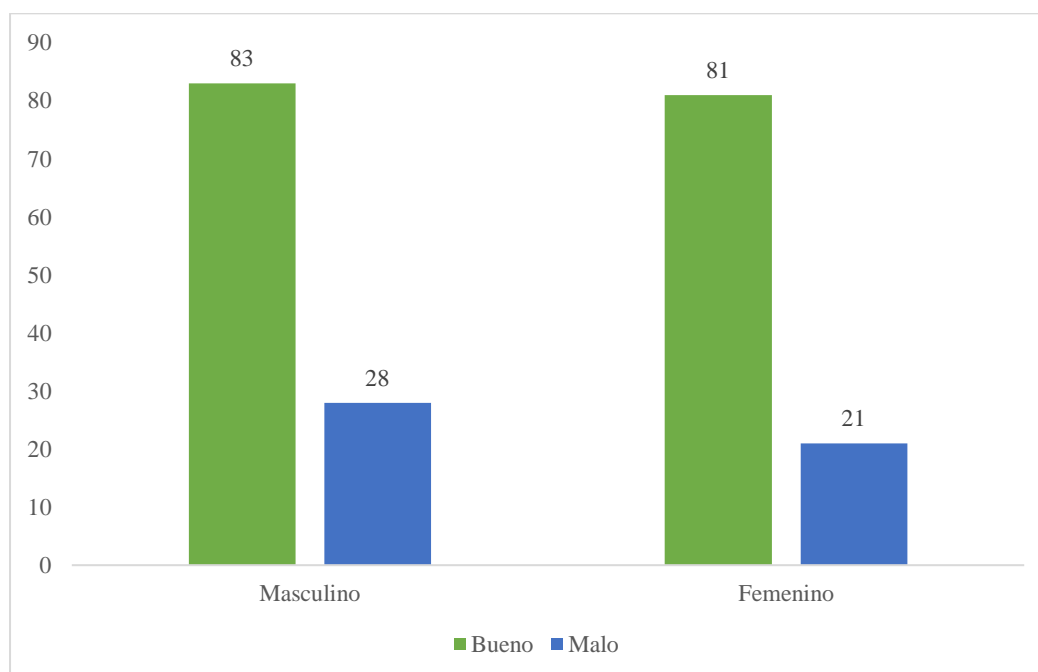


Figura 4. Calidad del servicio según sexo

Tabla 7

Frecuencia de calidad del servicio según edad

Calidad de Servicio	Edad								Total	
	18-30		31-40		41-50		51-MÁS			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	24	14.63	14	8.54	20	12.20	106	64.63	164	100%
Malo	6	12.25	5	10.20	5	10.20	33	67.35	49	100%
Total	30	14.09	19	8.92	25	11.74	139	65.26	213	100%

En la Tabla 7, se visualiza que 164 pacientes calificaron el servicio del consultorio de neumología como bueno, los cuales está conformado por los intervalos de las edad según se detalla, los pacientes entre 18-30 años, el 14.63%, equivalente a 24 pacientes, entre 31-40 años, el 8.54% correspondiente a 14 pacientes; entre 41-50, 12.20% representado por 20 pacientes y de 51-MÁS, 64.63% equivalente a 106 personas; lo contrario, 49 pacientes calificaron el servicio del consultorio de neumología como malo, según se detalla, los pacientes entre 18-30 años, el 12.25%, equivalente a 6 pacientes, entre 31-40 años, el 10.20% correspondiente a 5 pacientes; entre 41-50, 10.20% representado por 5 pacientes y de 51-MÁS, 67.35% equivalente a 33 personas; información que se complementa con el gráfico de cajas y bigotes en la figura siguiente.

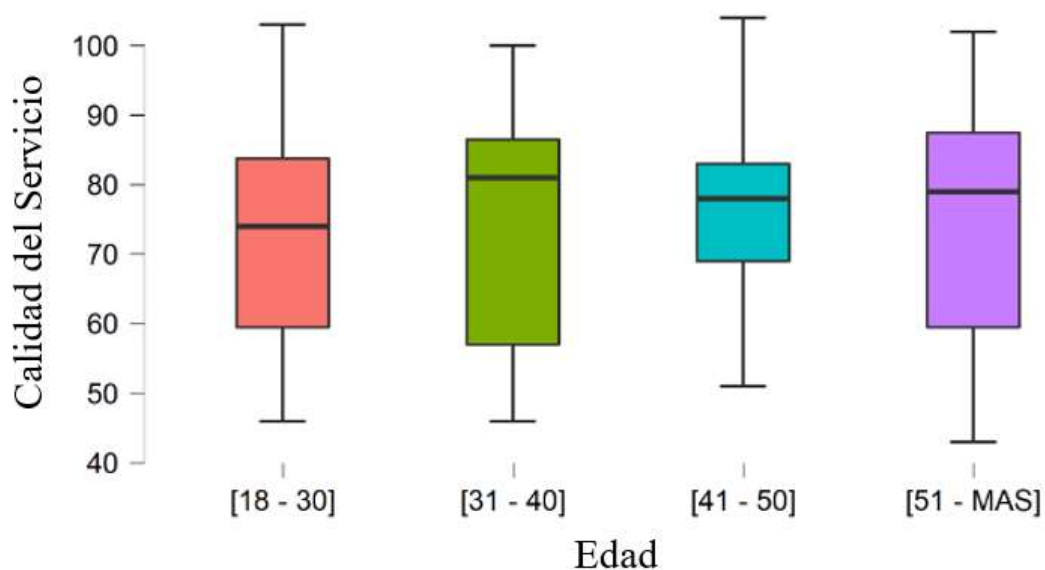


Figura 5. Calidad del servicio según edad

Para el segundo objetivo, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el servicio de neumología del Hospital “La Caleta” durante el periodo 2019, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 8  
*Estadísticos descriptivos de satisfacción de usuarios según sexo*

Estadísticos Descriptivos	Satisfacción de Usuarios	
	Masculino	Femenino
Media	50.459	51.833
Mediana	51	52.5
Moda	40	56
Desviación Estándar	9.361	10.832
IQR	16.5	16.0
Varianza	87.632	117.328
Asimetría	-0.073	0.862
Curtosis	-1.033	3.485
Rango	37	71
Mínimo	31	32
Máximo	68	103
Percentil 25	42.00	43.00
Percentil 75	58.5	59

La Tabla 8, muestra la información sobre la variable satisfacción de los usuarios, cuya interpretación para el sexo masculino, se detalla a continuación: la media, es de 50.459, definido entre el mínimo de 31 y el máximo de 68, cuyo el rango es de 37; la mediana, indica el 50% de las calificaciones se encuentran entre 31 y 51, con una moda de 40, que representa la tendencia de las calificaciones con mayor frecuencia. la desviación estándar según la percepción de los pacientes con respecto a su media es de 9.361 puntos en promedio y una varianza de 87.632; el coeficiente de asimetría, es negativo, el cual indica que los datos cuenta con una distribución hacia la izquierda; de la misma manera el coeficiente de curtosis, es negativo, por cuanto se considera una curva liviana llamada platicúrtica; asimismo, el 25% de las puntuaciones es igual o menor que 42 puntos, en ese mismo contexto, el 75% de los puntajes son igual o menor que 58.5 puntos; finalmente la variable no tiene una distribución de normalidad, con  $p < 0.001$  según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ver Anexo 7.



Para el caso del sexo femenino: la media, es de 51.833, definido entre el mínimo de 32 y el máximo de 103, cuyo el rango es de 71; la mediana, indica el 50% de las calificaciones se encuentran entre 32 y 52.5, con una moda de 56, que representa la tendencia de las calificaciones con mayor frecuencia, la desviación estándar según la percepción de los pacientes con respecto a su media es de 10.832 puntos en promedio y una varianza de 117.328; el coeficiente de asimetría, es negativo, el cual indica que los datos cuentan con una distribución hacia la derecha; de la misma manera el coeficiente de curtosis, es positivo, por cuanto se considera una curva fuerte llamada leptocúrtica; asimismo, el 25% de las puntuaciones es igual o menor que 43 puntos, en ese mismo contexto, el 75% de los puntajes son igual o menor que 59 puntos; finalmente la variable no tiene una distribución de normalidad, con un  $p < 0.001$  según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ver Anexo 7.

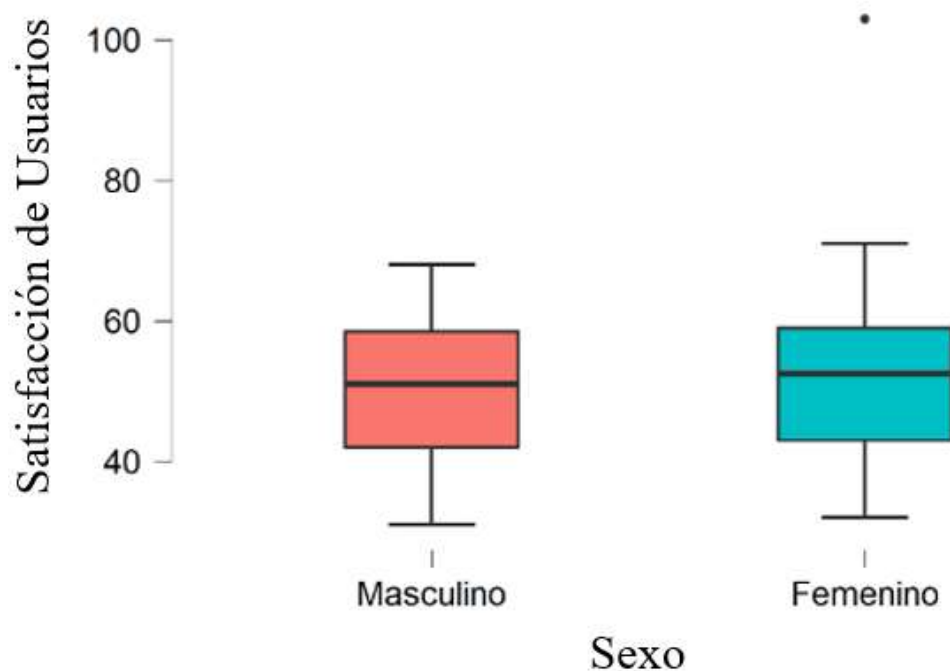


Figura 6. Satisfacción de los usuarios según sexo

A continuación, se presenta el análisis univariado correspondiente a la variable satisfacción de los usuarios, mediante un enfoque cualitativo:

Tabla 9  
*Frecuencia de satisfacción de los usuarios según sexo*

Satisfacción de los Usuarios	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino		n	%
	n	%	n	%		
Bueno	78	50.98	75	49.02	153	100
Malo	33	55.00	27	45.00	60	100
Total	111	52.113	102	47.887	213	100

En la Tabla 9, se observa que 153 pacientes calificaron como bueno la satisfacción del servicio en consultorio de neumología, de los cuales el 50.98%, equivalente a 78 pacientes son del sexo masculino y el 49.02% correspondiente a 75 pacientes de sexo femenino; lo contrario indicaron 60 pacientes, de los cuales el 55.00%, equivalente a 33 pacientes son del sexo masculino y el 45.00% correspondiente a 27 pacientes de sexo femenino, conforme se muestra en la distribución de frecuencias en la figura siguiente.

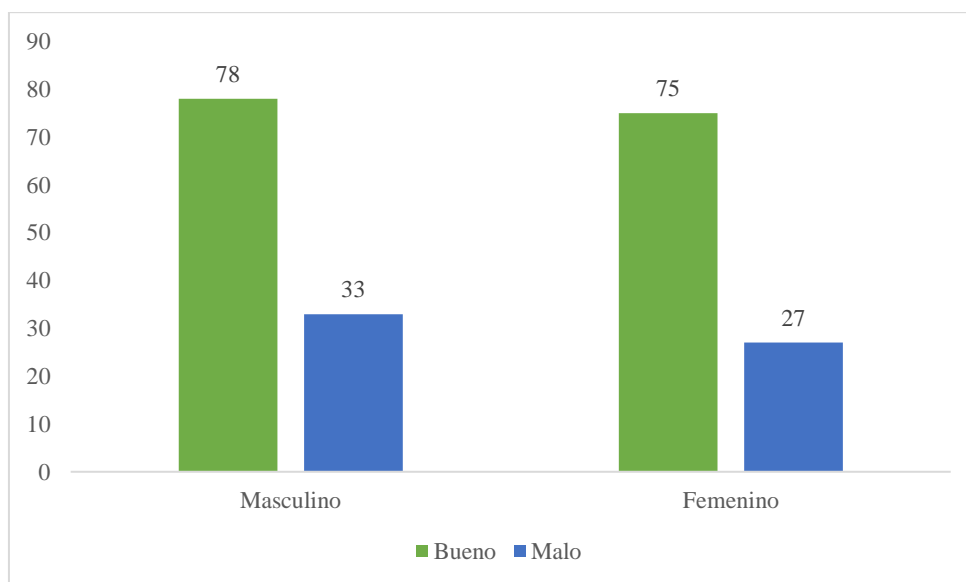


Figura 7. Frecuencia entre satisfacción de los usuarios según sexo

Tabla 10

*Frecuencia de satisfacción de los usuarios según edad*

Satisfacción de los Usuarios	Edad								Total	
	[18 - 30]		[31 - 40]		[41 - 50]		[51 - MÁS>		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Bueno	20	13.07	12	7.84	19	12.42	102	66.67	153	100
Malo	10	16.67	7	11.67	6	10.00	37	61.67	60	100
Total	30	14.08	19	8.92	25	11.74	139	65.26	213	100

En la Tabla 10, se visualiza que 153 pacientes calificaron como buenos la satisfacción del servicio en consultorio de neumología, los cuales está conformado por los intervalos de las edad según se detalla, los pacientes entre 18-30 años, el 13.07%, equivalente a 20 pacientes, entre 31-40 años, el 7.84% correspondiente a 12 pacientes; entre 41-50, 12.42% representado por 19 pacientes y de 51-MÁS, 66.67% equivalente a 102 personas; lo contrario sucede con los 49 pacientes calificaron como malo la satisfacción del servicio en el consultorio de neumología, según se detalla, los pacientes entre 18-30 años, el 16.67%, equivalente a 10 pacientes, entre 31-40 años, el 11.67% correspondiente a 7 pacientes; entre 41-50, 10.00% representado por 6 pacientes y de 51-MÁS, 61.67% equivalente a 37 personas; información que se complementa con el gráfico de cajas y bigotes en la figura siguiente.

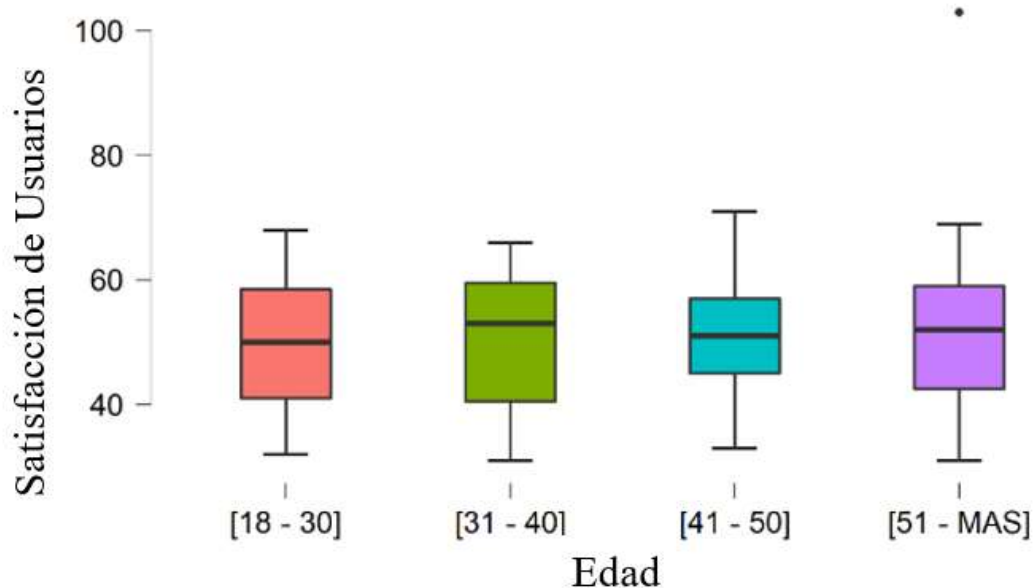


Figura 8. Satisfacción de los usuarios según sexo

Respecto al tercer objetivo específico, determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 11  
*Relación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios*

Satisfacción de los Usuario	Fiabilidad				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	134	62.91	19	8.92	153	71.83	$X^2 = 115.69$ $p < 0.001$
Malo	5	2.35	55	25.82	60	28.17	Rho = 0.691
Total	139	65.26	74	34.74	213	100.00	$p < 0.001$

La Tabla 11, contiene información con un enfoque categórico de las dos variables, fiabilidad y satisfacción de los usuarios, se observa que el 62.91% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 25.82% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 115.69$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables de estudio indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

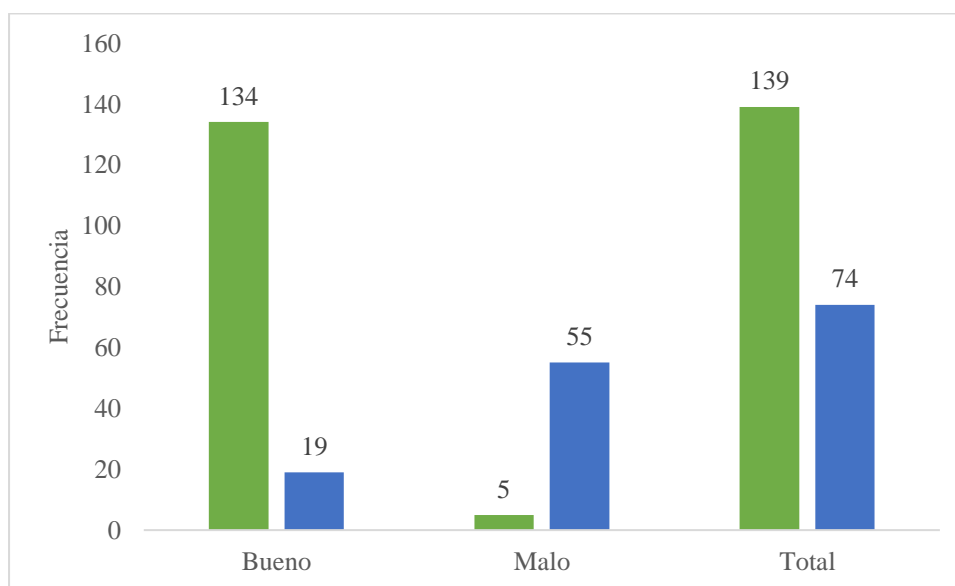


Figura 9. Frecuencia entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios

En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, de las dos variables, fiabilidad y satisfacción de los usuarios, utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.691 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas variables, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor fiabilidad en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes estarán más satisfechos con el servicio brindado en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 10, muestra la correlación.

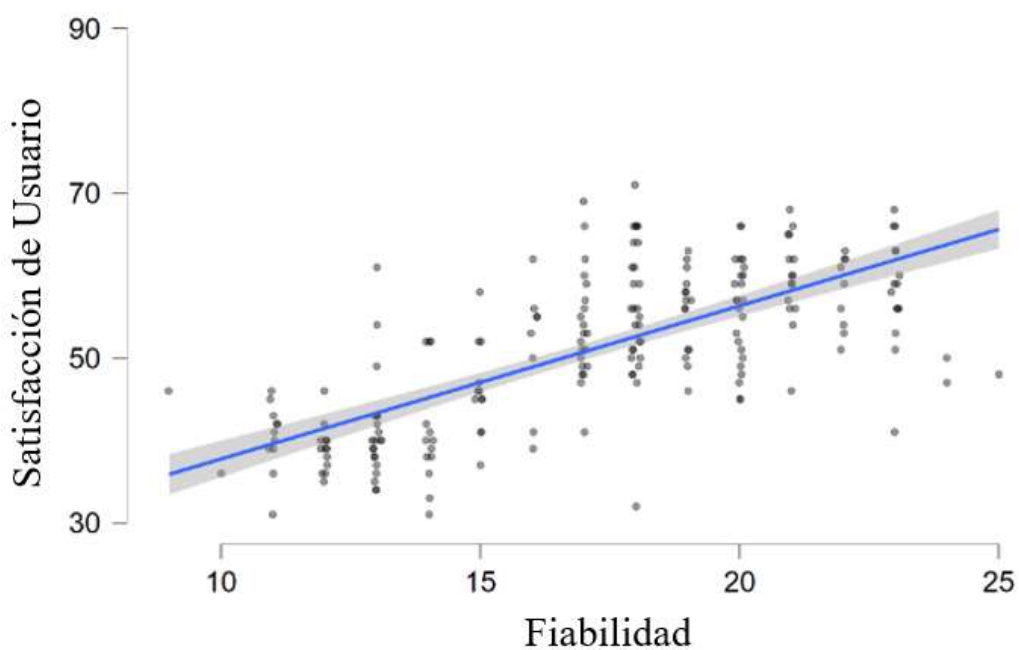


Figura 10. Correlación entre fiabilidad y satisfacción de usuarios

Complementariamente al tercer objetivo, se ha determinado la relación entre la fiabilidad y el rendimiento percibido del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 12  
*Relación entre fiabilidad y rendimiento percibido*

Rendimiento Percibido	Fiabilidad				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	132	61.972	18	8.451	150	70.423	$X^2 = 36.042$ $p < 0.001$
Malo	7	3.286	56	26.291	63	29.577	Rho = 0.698
Total	139	65.258	74	34.742	213	100.000	$p < 0.001$

La información observada en la Tabla 12, con un enfoque categórico para las dimensiones fiabilidad y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 61.972% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 26.291% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 36.042$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

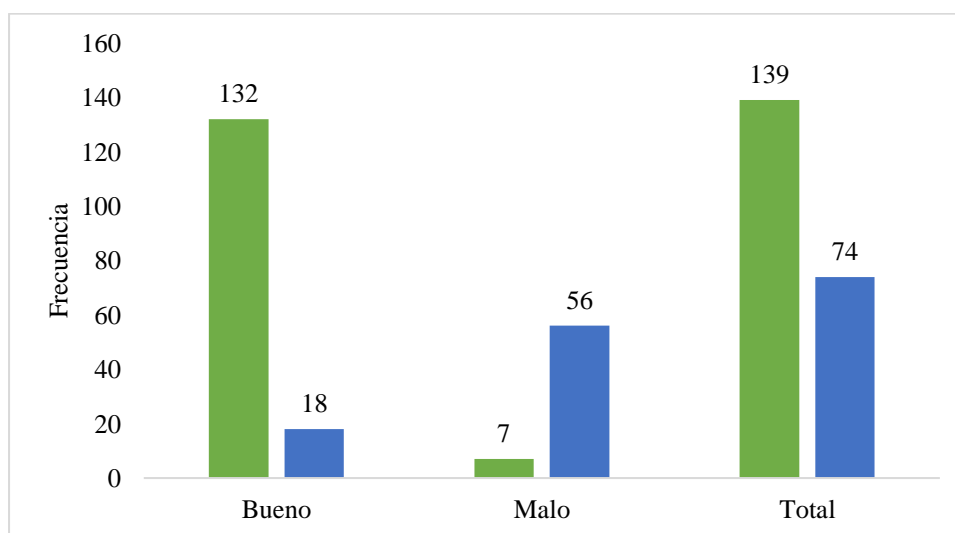


Figura 11. Frecuencia entre fiabilidad y rendimiento percibido

En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones fiabilidad y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.698 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor fiabilidad en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor rendimiento percibido sobre el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 12, muestra la correlación.

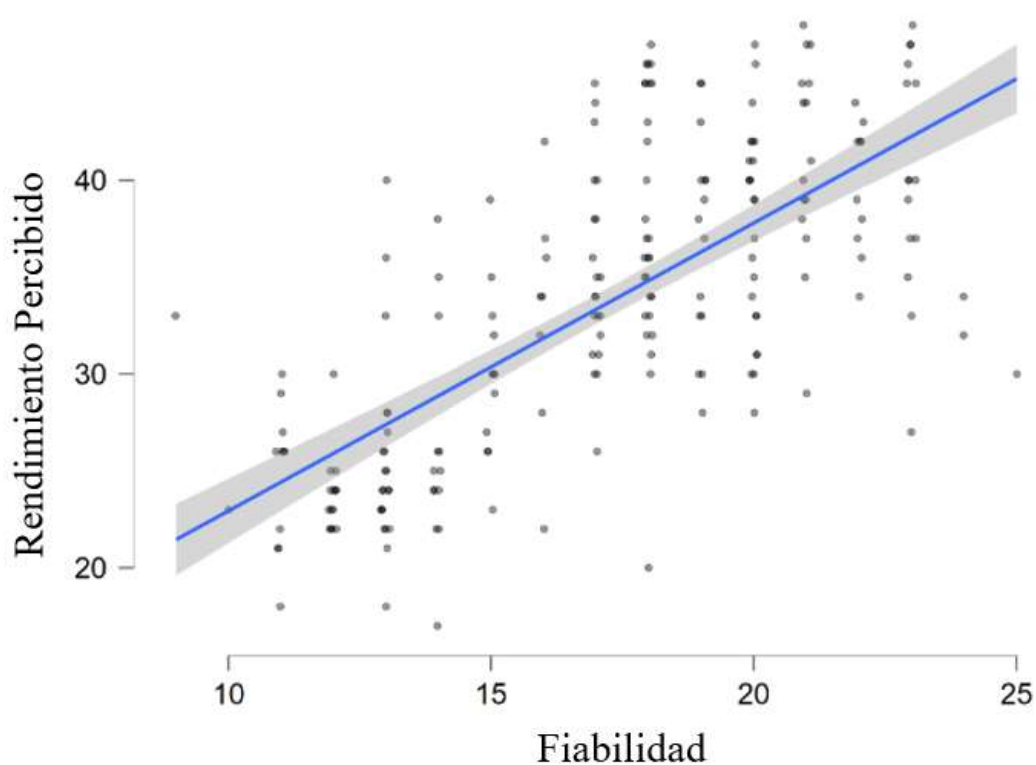


Figura 12. Correlación fiabilidad y rendimiento percibido

Asimismo, se ha determinado la relación entre las dimensiones fiabilidad y la expectativa del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 13  
*Relación entre fiabilidad y expectativa*

Expectativa	Fiabilidad				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	66	30.986	5	2.347	71	33.333	$X^2 = 119.39$ $p < 0.001$
Malo	73	34.272	69	32.394	142	66.667	Rho = 0.473
Total	139	65.258	74	34.742	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 13, se observa información con un enfoque categórico para las dimensiones fiabilidad y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 30.986 de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 66.667% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 119.39$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

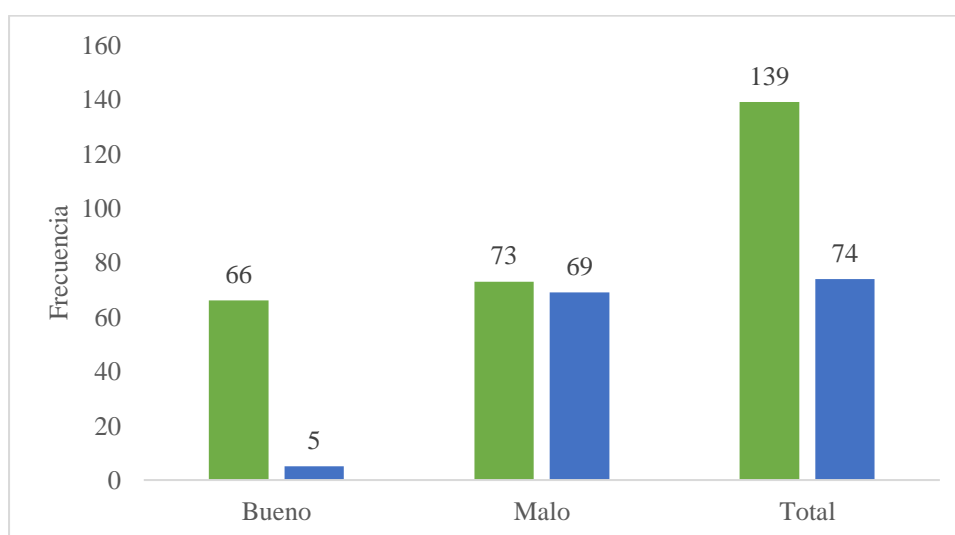


Figura 13. Frecuencia entre fiabilidad y expectativa



De la misma manera, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones fiabilidad y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.473 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor fiabilidad en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor expectativa con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 14, muestra la correlación.

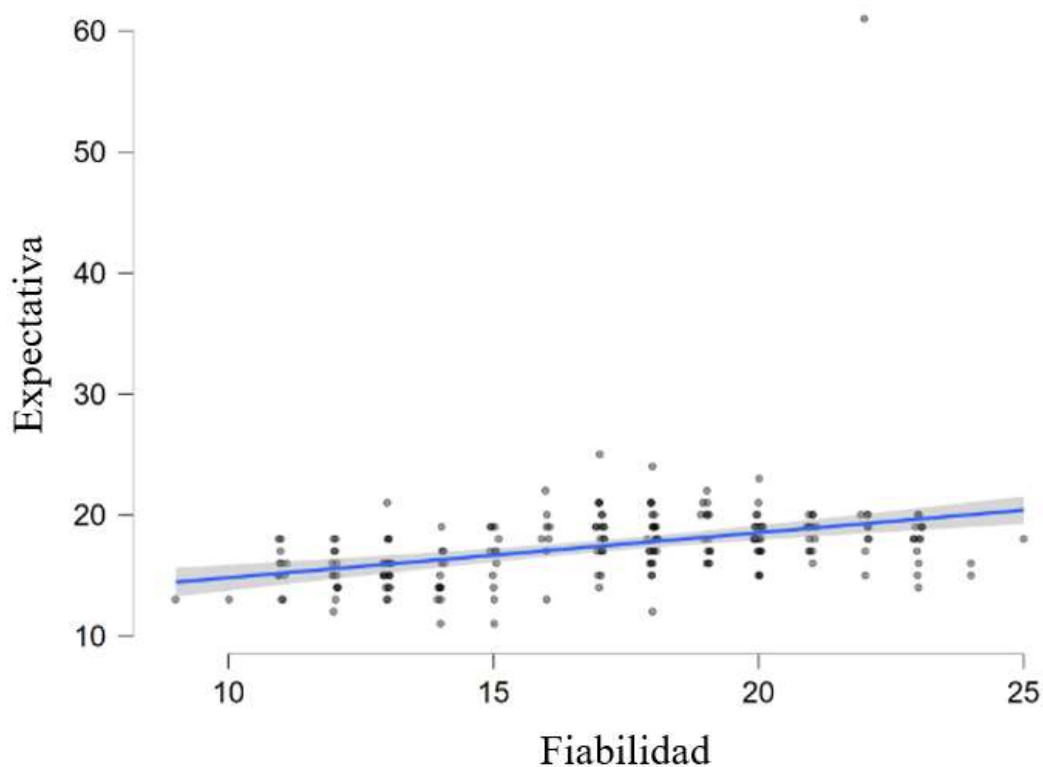


Figura 14. Correlación fiabilidad y expectativa

El cuarto objetivo específico, identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta atendidos en el periodo 2019, se analizó mediante el análisis relacional con los enfoques cualitativos y cuantitativos, se detalla a continuación:

Tabla 14

*Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios*

Satisfacción de los Usuarios	Capacidad de Respuesta				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	97	45.540	56	26.291	153	71.831	$X^2 = 52.367$ $p < 0.001$
Malo	5	2.347	55	25.822	60	28.169	Rho = 0.683
Total	102	47.887	111	52.113	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 14, contiene información con un enfoque categórico de las dos variables, capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios, se observa que el 45.540% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 25.822% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 52.367$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables de estudio indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

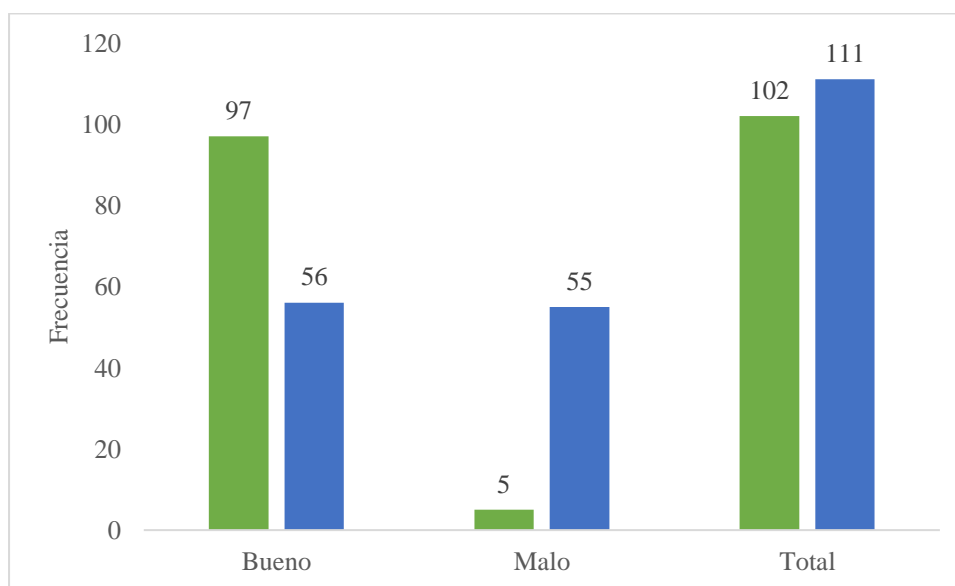


Figura 15. Frecuencia entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios

En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, de las dos variables, capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios, utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.683 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas variables, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor capacidad de respuesta en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes estarán más satisfechos con el servicio brindado en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 16, muestra la correlación.

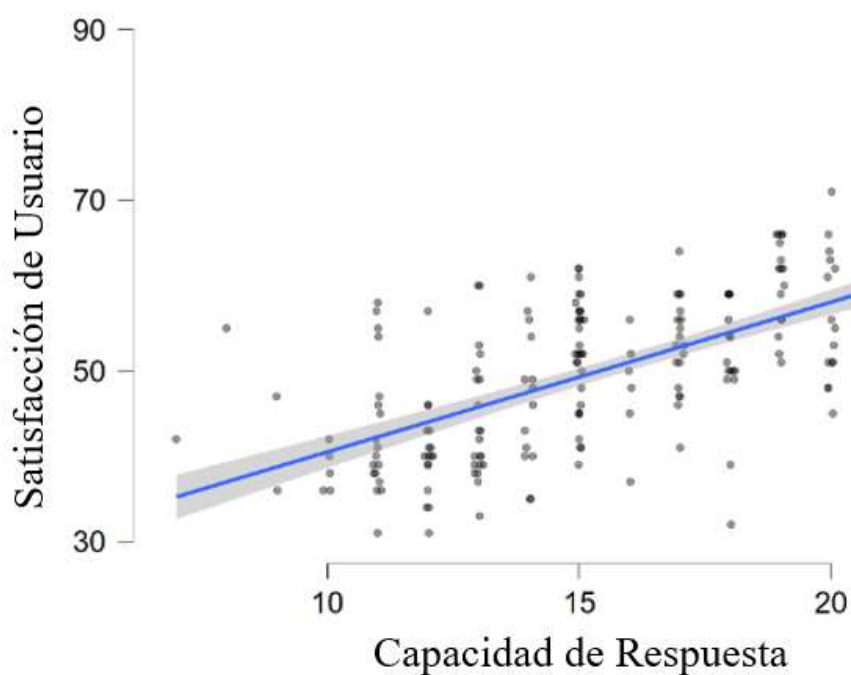


Figura 16. Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios

Adicionalmente, se ha realizado un análisis complementario al cuarto objetivo, se ha determinado la relación entre la capacidad de respuesta y el rendimiento percibido del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 15

*Relación entre capacidad de respuesta y rendimiento percibido*

Rendimiento Percibido	Capacidad de Respuesta				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	94	44.131	56	26.291	150	70.423	$X^2 = 44.389$ $p < 0.001$
Malo	8	3.756	55	25.822	63	29.577	$Rho = 0.692$
Total	102	47.887	111	52.113	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 15, se visualiza información con un enfoque categórico para las dimensiones capacidad de respuesta y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 44.131% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 25.822% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 44.389$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica entre las dimensiones.

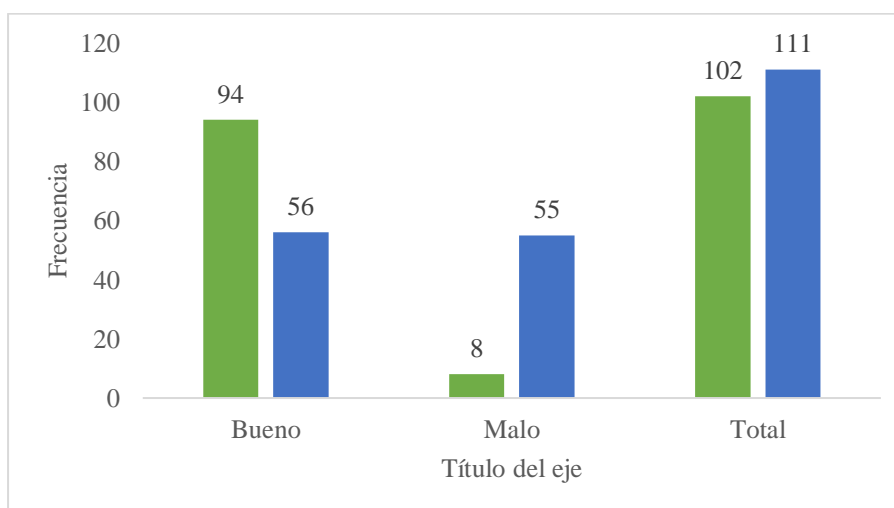


Figura 17. Frecuencia entre capacidad de respuesta y rendimiento percibido

De la misma manera, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones capacidad de respuesta y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.692 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor capacidad de respuesta en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor rendimiento percibido con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 18, muestra la correlación entre las dimensiones analizadas.

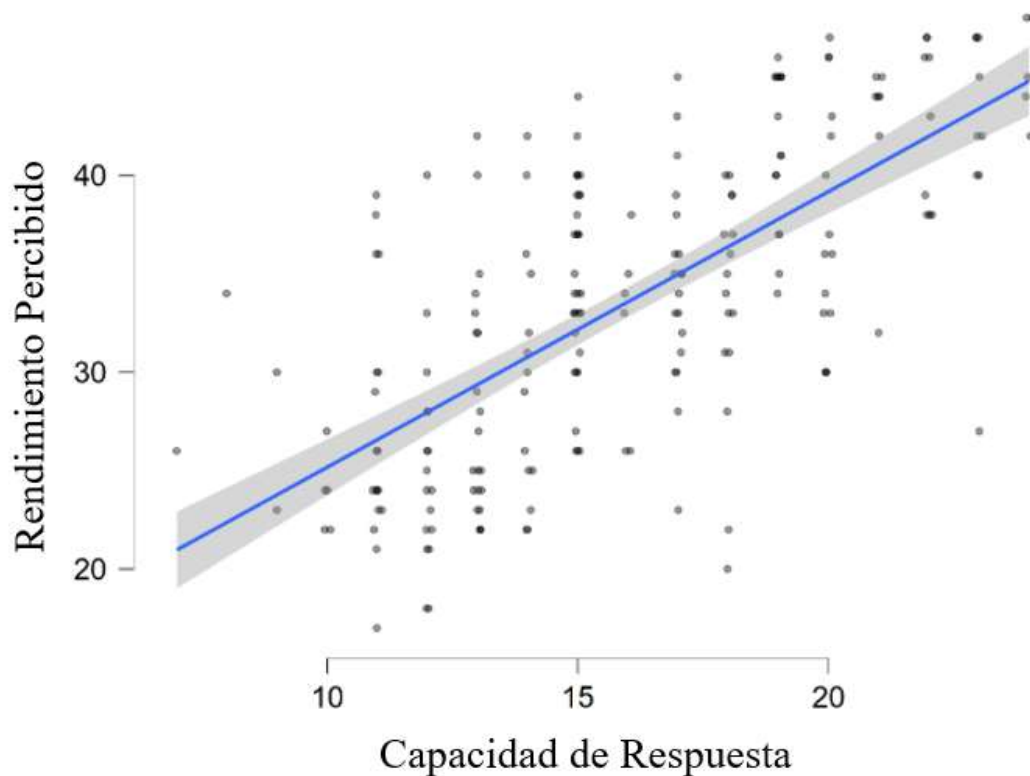


Figura 18. Correlación capacidad de respuesta y expectativa

Asimismo, se ha determinado la relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la expectativa en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 16

*Relación entre capacidad de respuesta y expectativa*

Expectativa	Capacidad de Respuesta				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	50	23.474	21	9.859	71	33.333	$X^2 = 21.672$ $p < 0.001$
Malo	52	24.413	90	42.254	142	66.667	Rho = 0.442
Total	102	47.887	111	52.113	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 16, se observa información con un enfoque categórico para las dimensiones capacidad de respuesta y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 23.474 de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 66.667% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 21.672$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

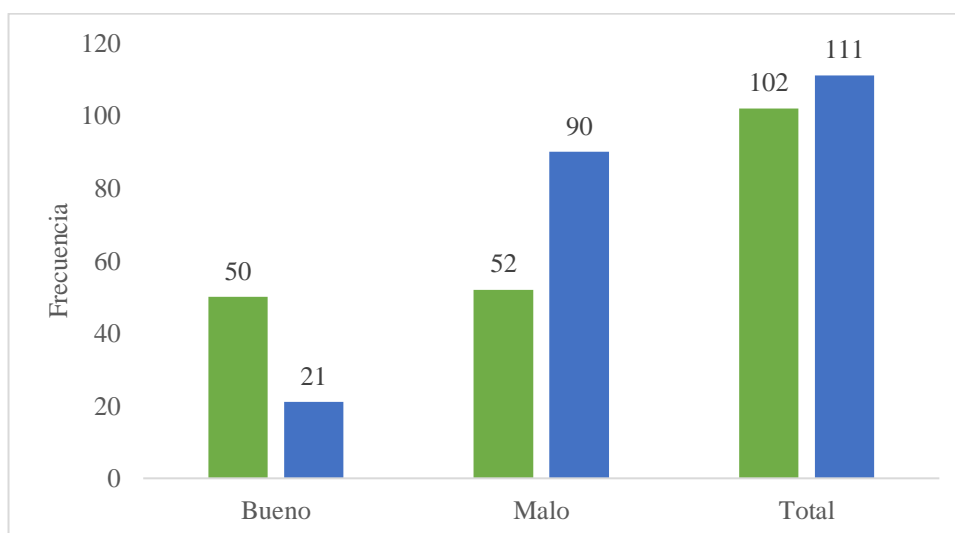


Figura 19. Frecuencia entre capacidad de respuesta y expectativa

De la misma manera, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones capacidad de respuesta y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.442 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor capacidad de respuesta en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor expectativa con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 20, muestra la correlación.

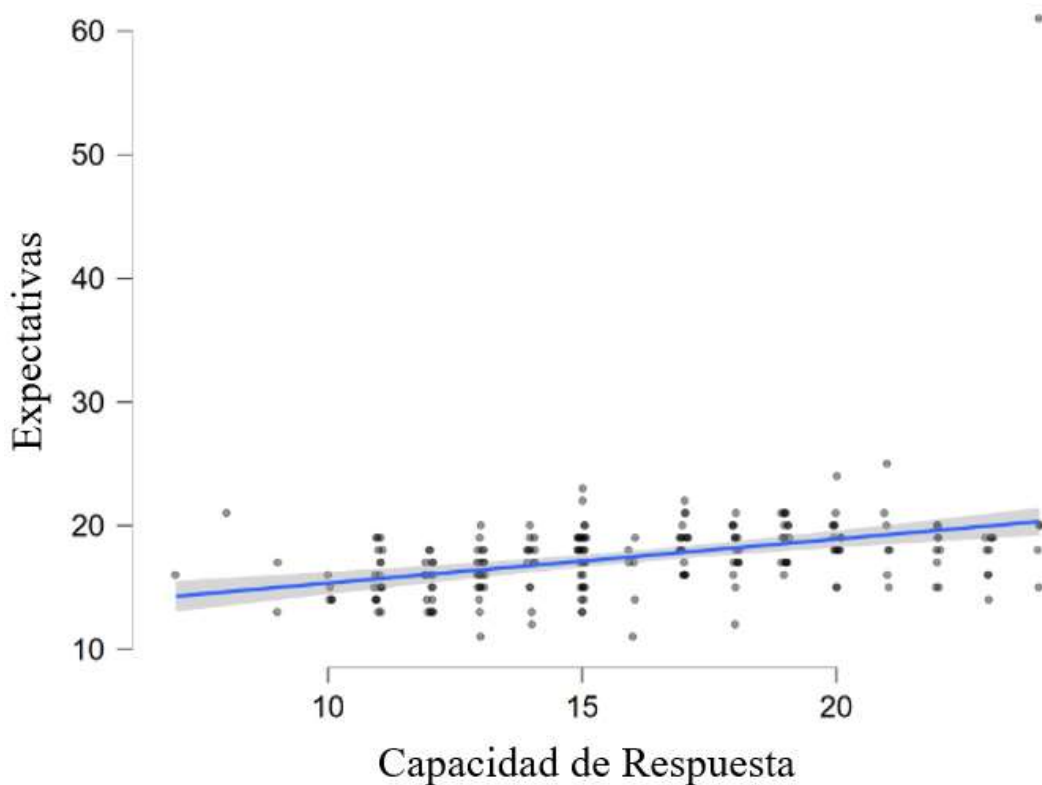


Figura 20. Correlación capacidad de respuesta y expectativa

El quinto objetivo específico, establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta atendidos en el 2019, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 17  
*Relación entre seguridad y satisfacción de los usuarios*

Satisfacción de los Usuario	Seguridad				Total		Significancia estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	132	61.972	21	9.859	153	71.831	$X^2 = 122.66$ $p < 0.001$
Malo	3	1.408	57	26.761	60	28.169	Rho = 0.644
Total	135	63.380	78	36.620	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 17, muestra información con un enfoque categórico de las dos variables, seguridad y satisfacción de los usuarios, se observa que el 61.972% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 26.761% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 122.66$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables de estudio indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

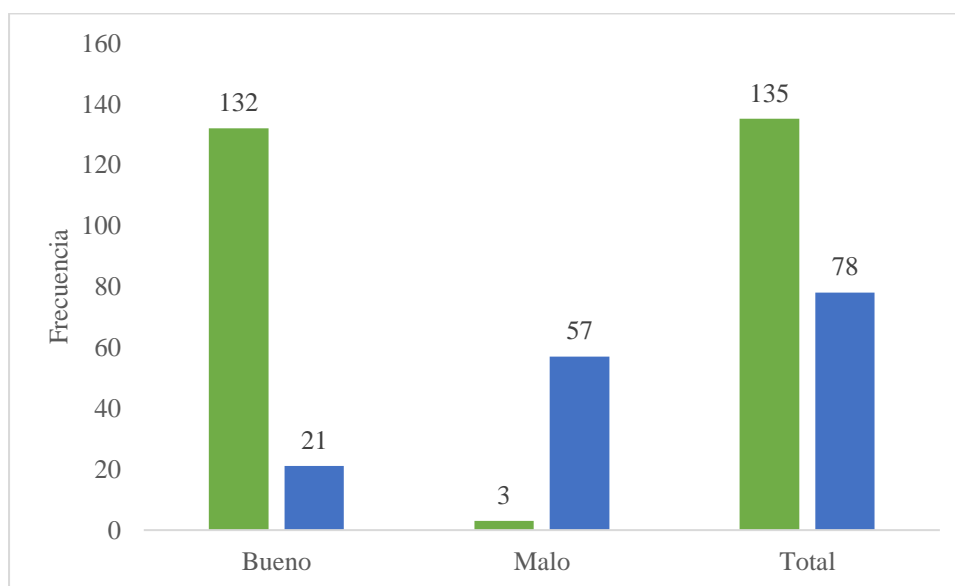


Figura 21. Frecuencia entre seguridad y satisfacción de los usuarios



En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, de las dos variables, seguridad y satisfacción de los usuarios, utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.644 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas variables, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor seguridad en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes estarán más satisfechos con el servicio brindado en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 22, muestra la correlación.

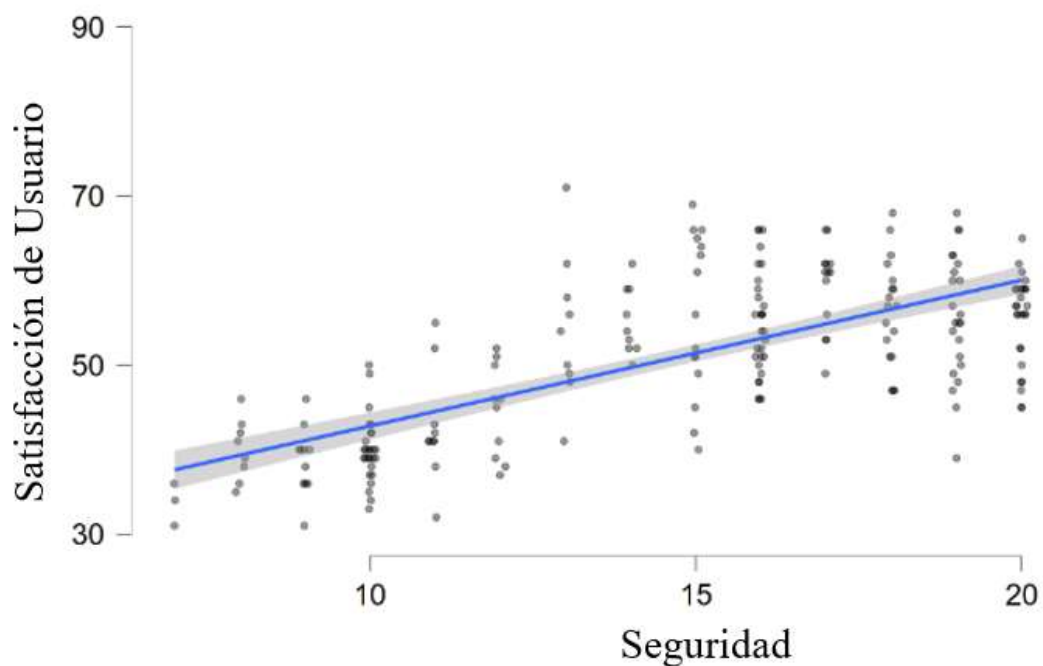


Figura 22. Correlación entre seguridad y satisfacción de usuarios

Adicionalmente al quinto objetivo, se ha determinado la relación entre la seguridad y el rendimiento percibido del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 18  
*Relación entre seguridad y rendimiento percibido*

Rendimiento Percibido	Seguridad				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	129	60.563	21	9.859	150	70.423	$X^2 = 111.80$ $p < 0.001$
Malo	6	2.817	57	26.761	63	29.577	Rho = 0.635
Total	135	63.380	78	36.620	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 18, se visualiza información con un enfoque categórico para las dimensiones seguridad y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 60.563% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 26.761% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 111.8$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica entre las dimensiones.

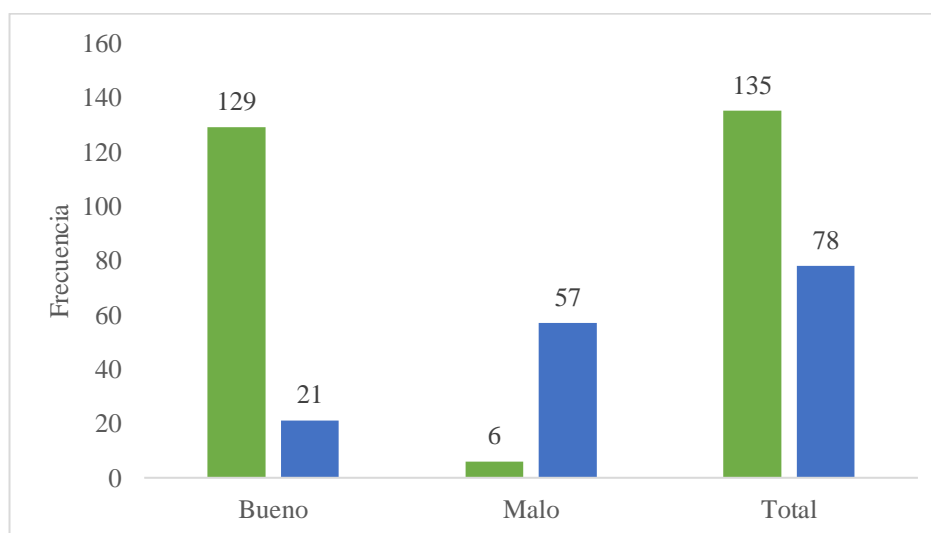


Figura 23. Frecuencia entre seguridad y rendimiento percibido

De la misma manera, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones seguridad y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.635 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor seguridad en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor rendimiento percibido con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 24, muestra la correlación entre las dimensiones analizadas.

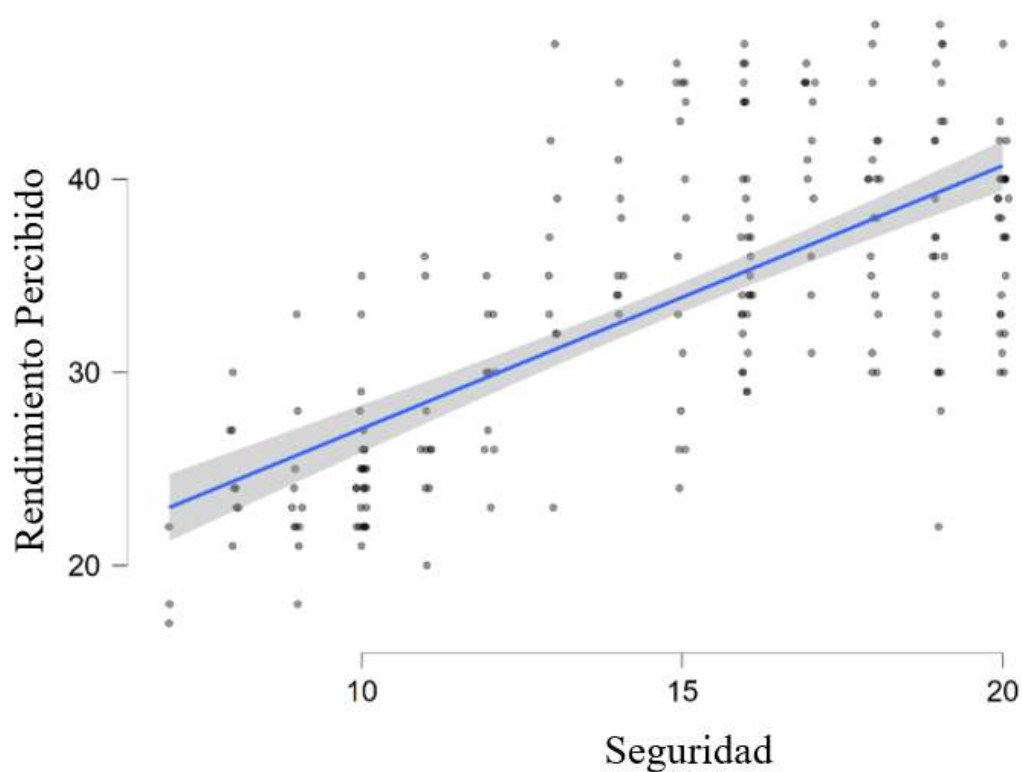


Figura 24. Correlación capacidad de respuesta y expectativa

Asimismo, se ha determinado la relación entre las dimensiones seguridad y la expectativa en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 19  
*Relación entre seguridad y expectativa*

Expectativa	Seguridad				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	66	30.986	5	2.347	71	33.333	$X^2 = 40.142$ $p < 0.001$
Malo	69	32.394	73	34.272	142	66.667	Rho = 0.506
Total	135	63.380	78	36.620	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 19, se observa información con un enfoque categórico para las dimensiones seguridad y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 30.986 de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 66.667% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 40.142$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

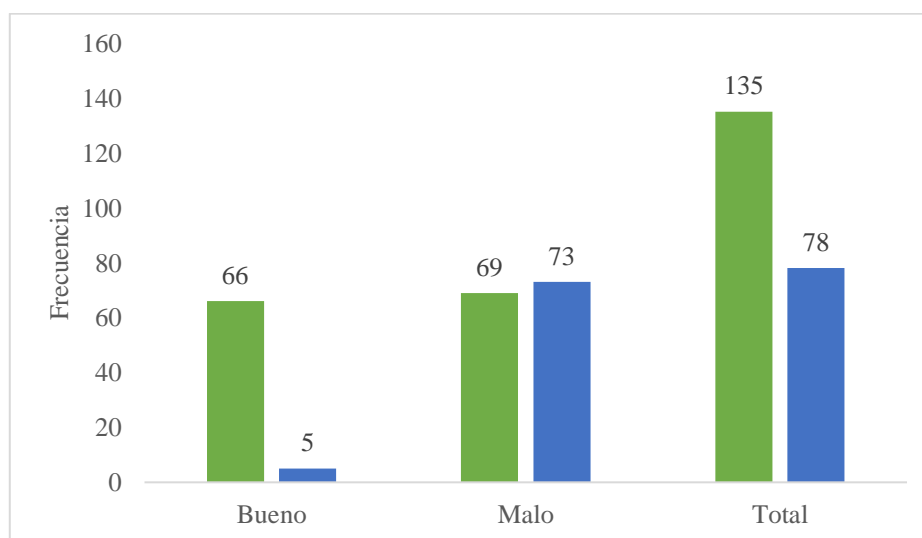


Figura 25. Frecuencia entre seguridad y expectativa

De la misma manera, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones seguridad y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.506 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor seguridad en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor expectativa con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 26, muestra la correlación.

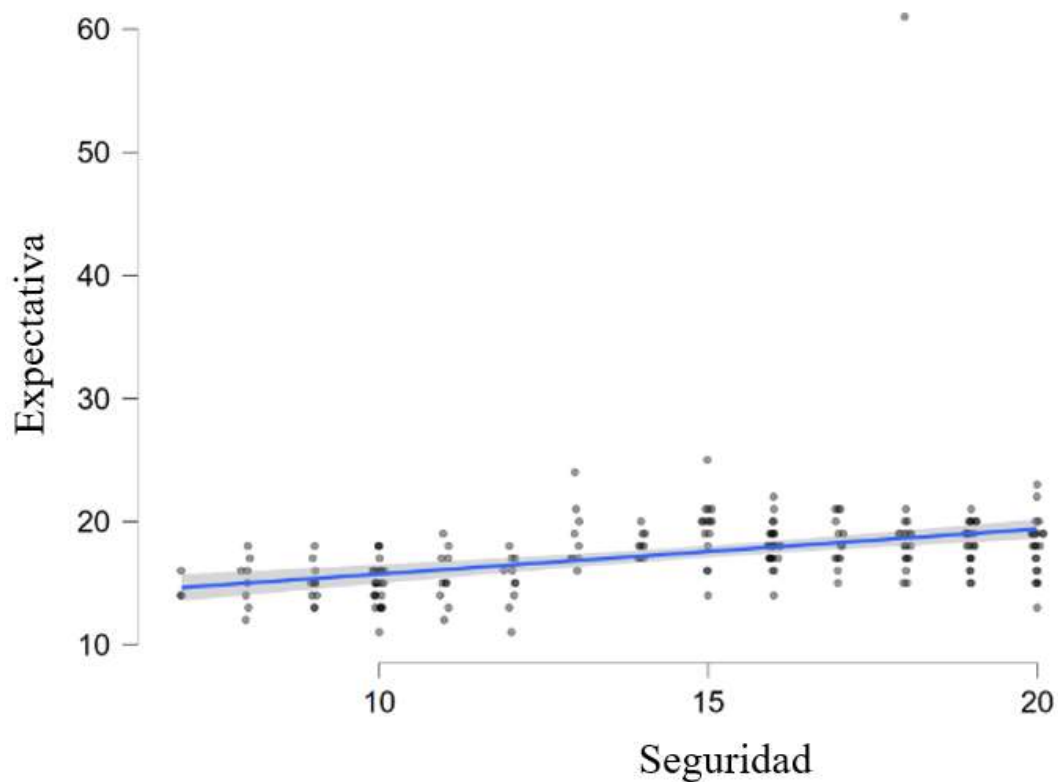


Figura 26. Correlación seguridad y expectativa

El sexto objetivo específico, determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta atendidos en el periodo 2019, se desarrollaron las pruebas estadísticas mediante los enfoques cualitativo y cuantitativo, logrando los siguientes resultados:

Tabla 20

*Relación entre empatía y satisfacción de los usuarios*

Satisfacción de los Usuario	Empatía				Total		Significancia Estadística	
	Bueno		Malo		n	%	X <sup>2</sup> =	p <
	n	%	n	%				
Bueno	47	22.066	106	49.765	153	71.831		0.001
Malo	0	0.000	60	28.169	60	28.169	Rho =	0.725
Total	47	22.066	166	77.934	213	100.000	p <	0.001

La Tabla 20, muestra información con un enfoque categórico de las dos variables, empatía y satisfacción de los usuarios, se observa que el 22.066% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 28.169% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 23.65$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables de estudio indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

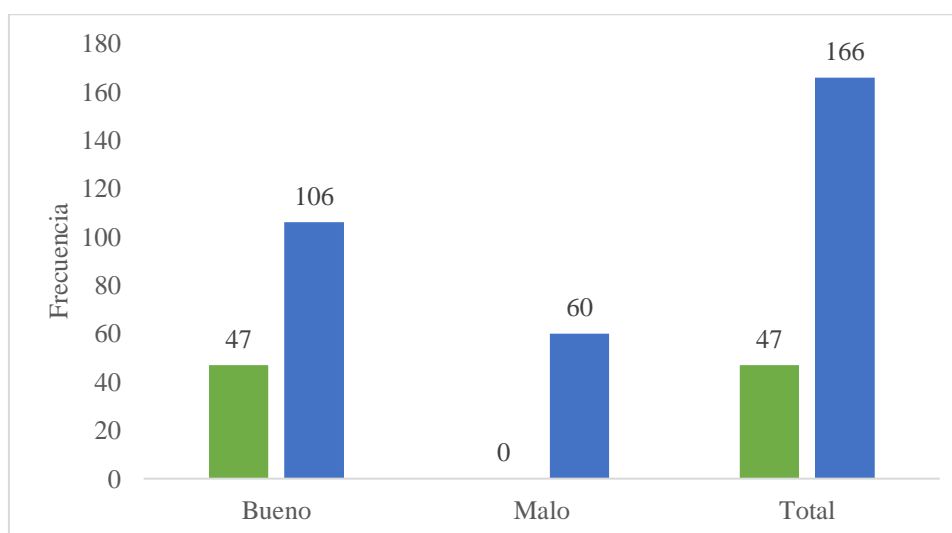


Figura 27. Frecuencia entre empatía y satisfacción de los usuarios

En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, de las dos variables, empatía y satisfacción de los usuarios, utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.725 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas variables, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor empatía en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes estarán más satisfechos con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 28, muestra la correlación.

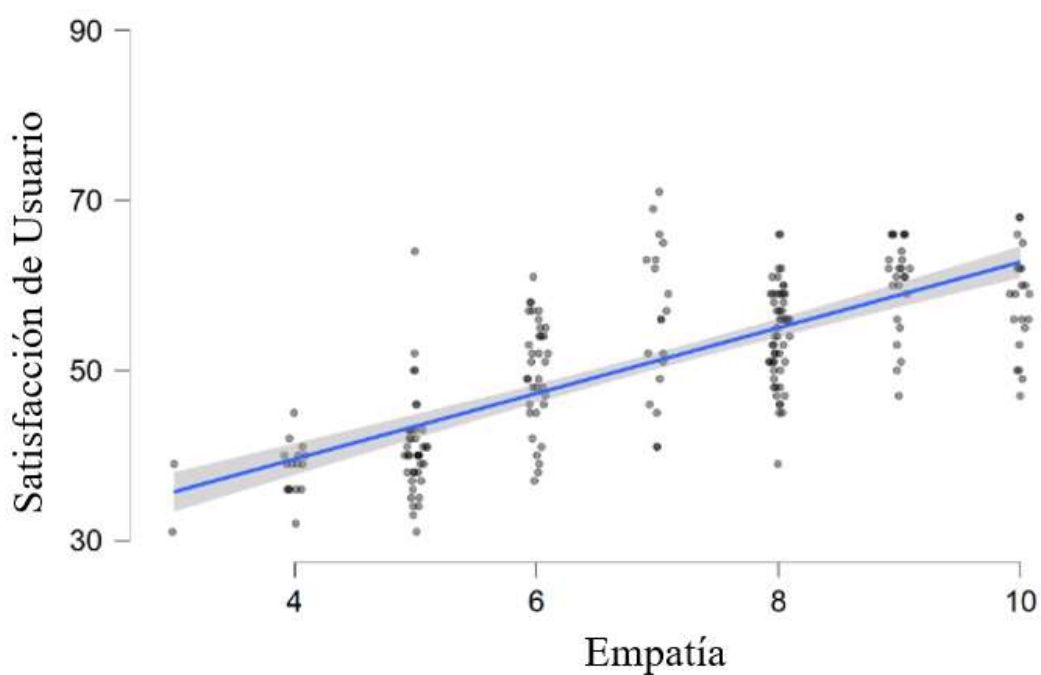


Figura 28. Correlación entre empatía y satisfacción de usuarios

Adicionalmente al sexto objetivo, se ha determinado la relación entre la empatía y el rendimiento percibido del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 21

*Relación entre empatía y rendimiento percibido*

Rendimiento Percibido	Empatía				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	47	22.066	103	48.357	150	70.423	$X^2 = 25.329$ $p < 0.001$
Malo	0	0.000	63	29.577	63	29.577	Rho = 0.730
Total	47	22.066	166	77.934	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 21, se visualiza información con un enfoque categórico para las dimensiones empatía y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 22.066% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 29.577% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 25.329$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica entre las dimensiones.

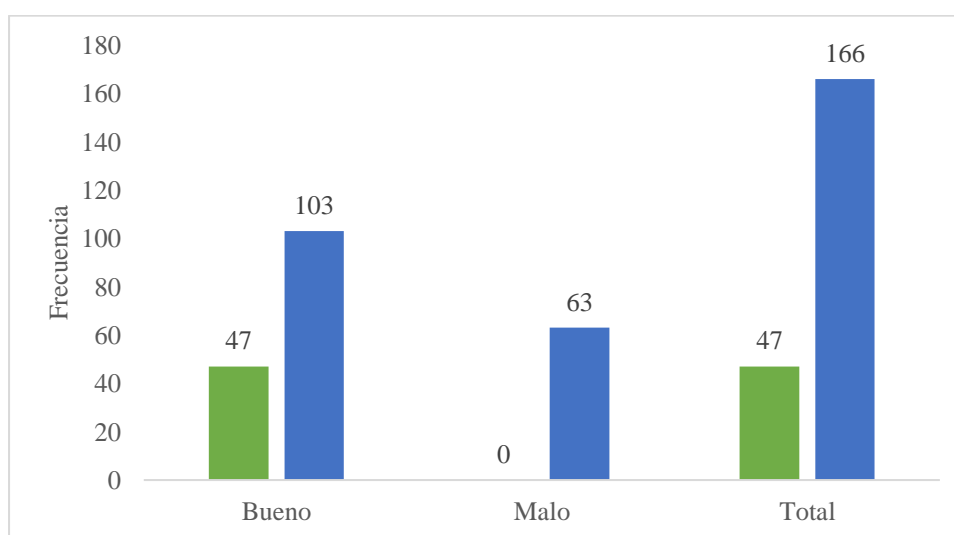


Figura 29. Frecuencia entre empatía y rendimiento percibido



De la misma manera, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones empatía y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.730 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor empatía en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor rendimiento percibido con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 30, muestra la correlación entre las dimensiones analizadas.

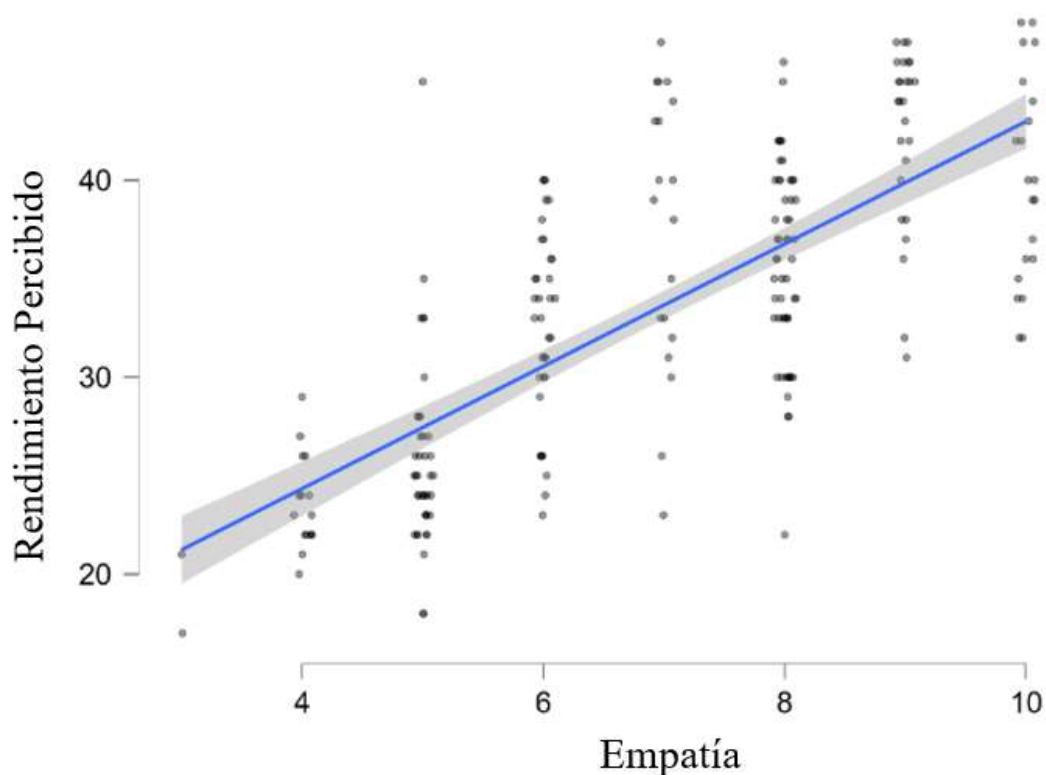


Figura 30. Correlación empatía y expectativa

Asimismo, se ha determinado la relación entre las dimensiones empatía y la expectativa en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 22  
*Relación entre empatía y expectativa*

Expectativa	Empatía				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	20	9.390	51	23.944	71	33.333	$X^2 = 2.307$ $p = NS$
Malo	27	12.676	115	53.991	142	66.667	$Rho = 0.499$
Total	47	22.066	166	77.934	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 22, se observa información con un enfoque categórico para las dimensiones empatía y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 9.390% de los pacientes evaluados han definido como bueno, no evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 53.991% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 2.307$ , con un  $p = NS$ , se confirma la no existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

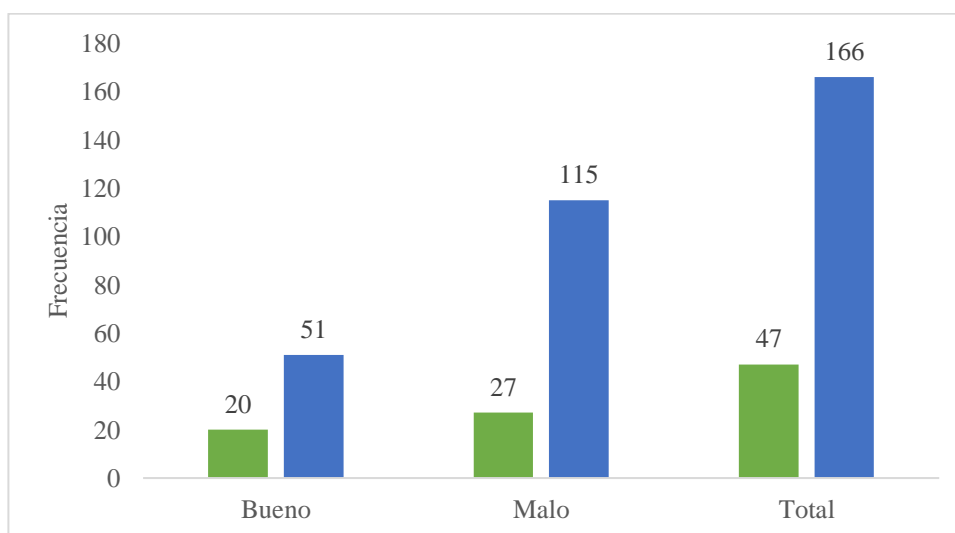


Figura 31. Frecuencia entre seguridad y expectativa

De la misma manera, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones empatía y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.499 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor empatía en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor expectativa con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 32, muestra la correlación.

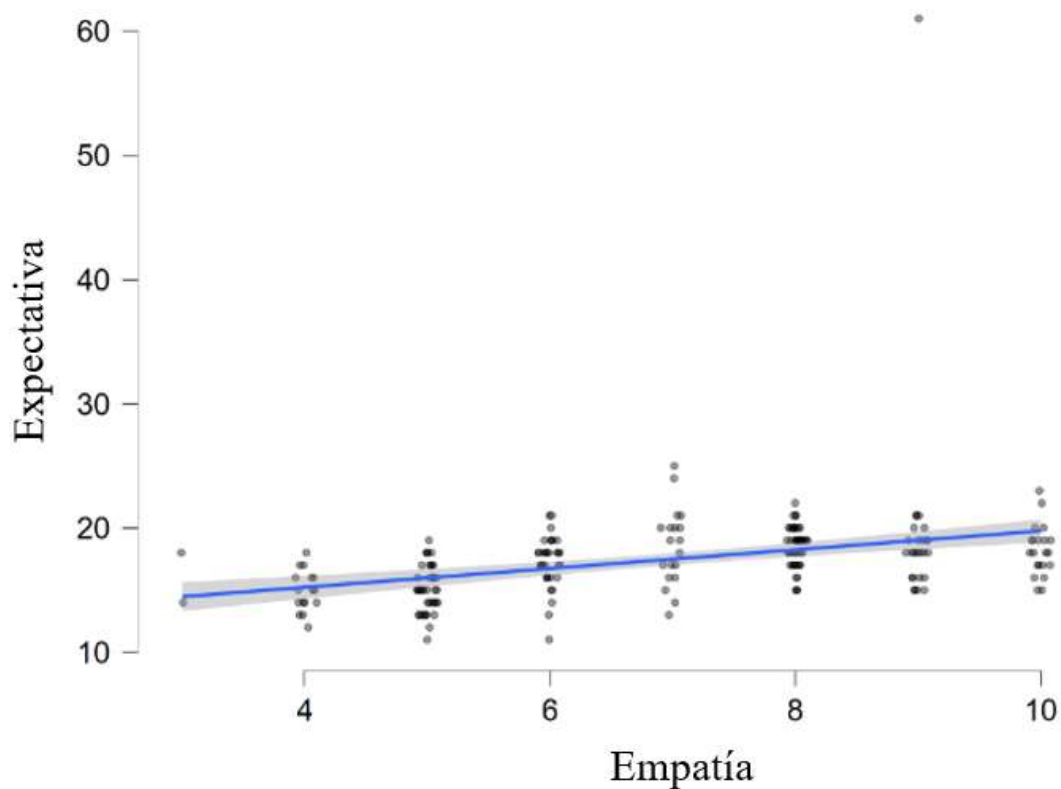


Figura 32. Correlación empatía y expectativa

Respecto al séptimo objetivo específico, determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta atendidos durante el 2019, se desarrollaron las pruebas estadísticas mediante los enfoques cualitativo y cuantitativo, logrando los siguientes resultados:

Tabla 23

*Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios*

Satisfacción de los Usuarios	Elementos Tangibles				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	125	58.685	28	13.146	153	71.831	$X^2 = 114.25$ $p < 0.001$
Malo	1	0.469	59	27.700	60	28.169	Rho = 0.781
Total	126	59.155	87	40.845	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 23, muestra información con un enfoque categórico de las dos variables, elementos tangibles y satisfacción de los usuarios, se observa que el 58.685% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 27.700% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 114.25$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables de estudio indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

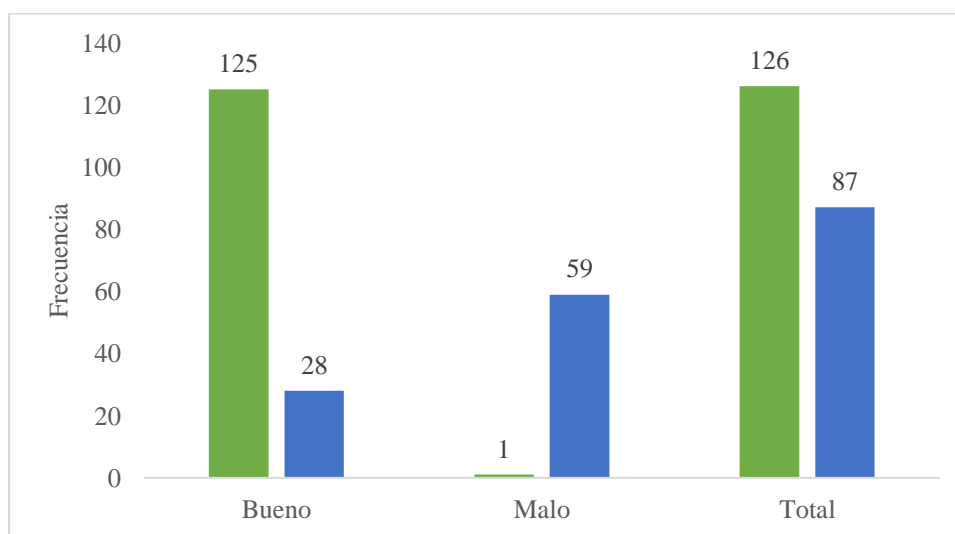


Figura 33. Frecuencia entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios

En el mismo contexto, con un enfoque cuantitativo, de las dos variables, elementos tangibles y satisfacción de los usuarios, utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.781 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas variables, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor elementos tangibles en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes estarán más satisfechos con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 34, muestra la correlación.

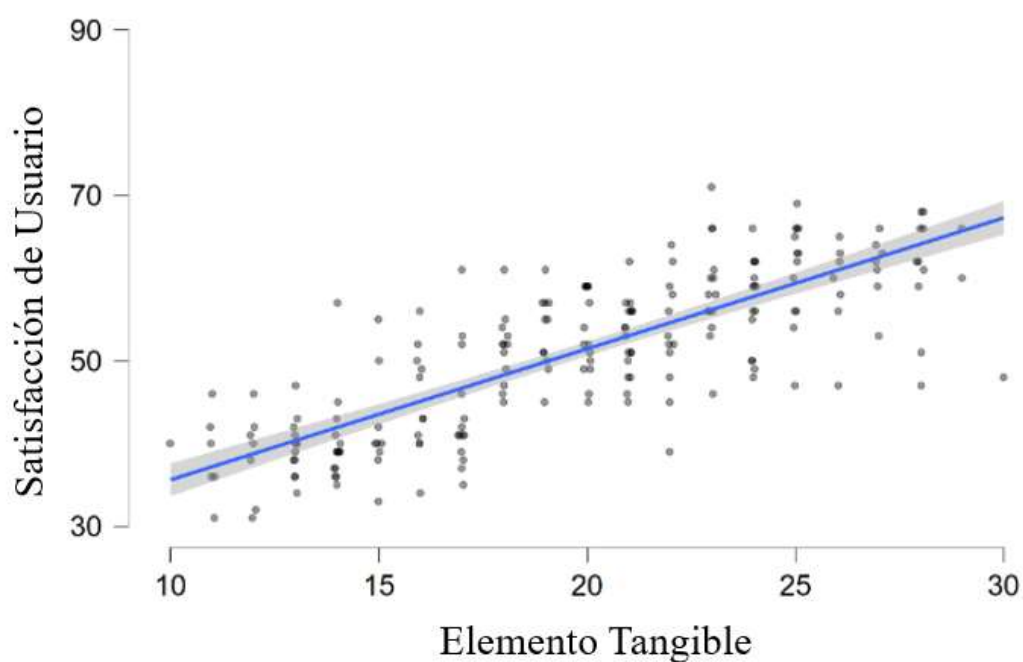


Figura 34. Correlación elemento tangible y satisfacción de usuario

Adicionalmente al sexto objetivo, se ha determinado la relación entre la empatía y el rendimiento percibido del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 24

Relación entre elementos tangibles y rendimiento percibido

Rendimiento Percibido	Elemento Tangible				Total		Significancia Estadística
	Bueno		Malo		n	%	
	n	%	n	%			
Bueno	122	57.277	28	13.146	150	70.423	$X^2 = 103.24$ $p < 0.001$
Malo	4	1.878	59	27.700	63	29.577	$Rho = 0.791$
Total	126	59.155	87	40.845	213	100.000	$p < 0.001$

La Tabla 24, se visualiza información con un enfoque categórico para las dimensiones elementos tangibles y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 57.277% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 27.700% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 103.24$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica entre las dimensiones.

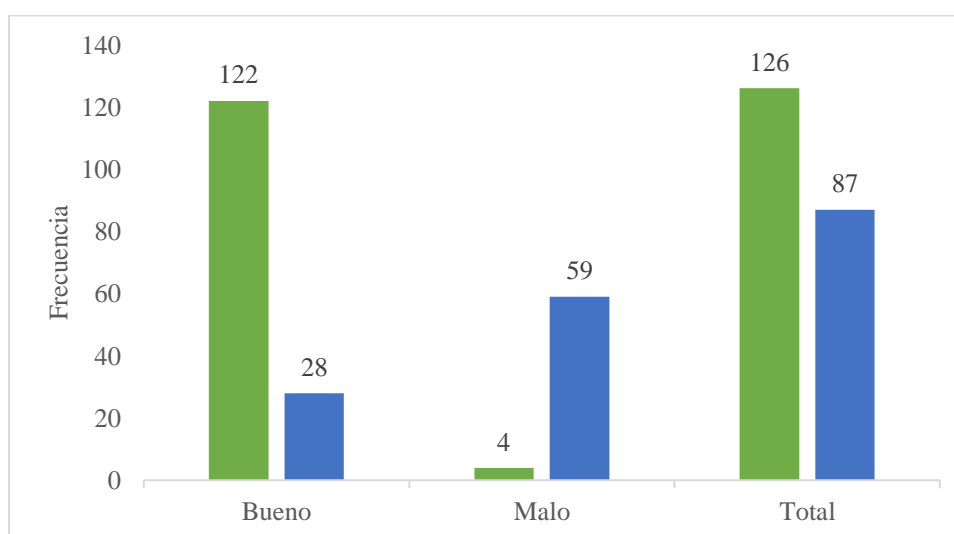


Figura 35. Frecuencia entre elemento tangible y rendimiento percibido

De la misma manera, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones elementos tangibles y rendimiento percibido de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.791 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor elementos tangibles en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor rendimiento percibido con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 36, muestra la correlación entre las dimensiones analizadas.

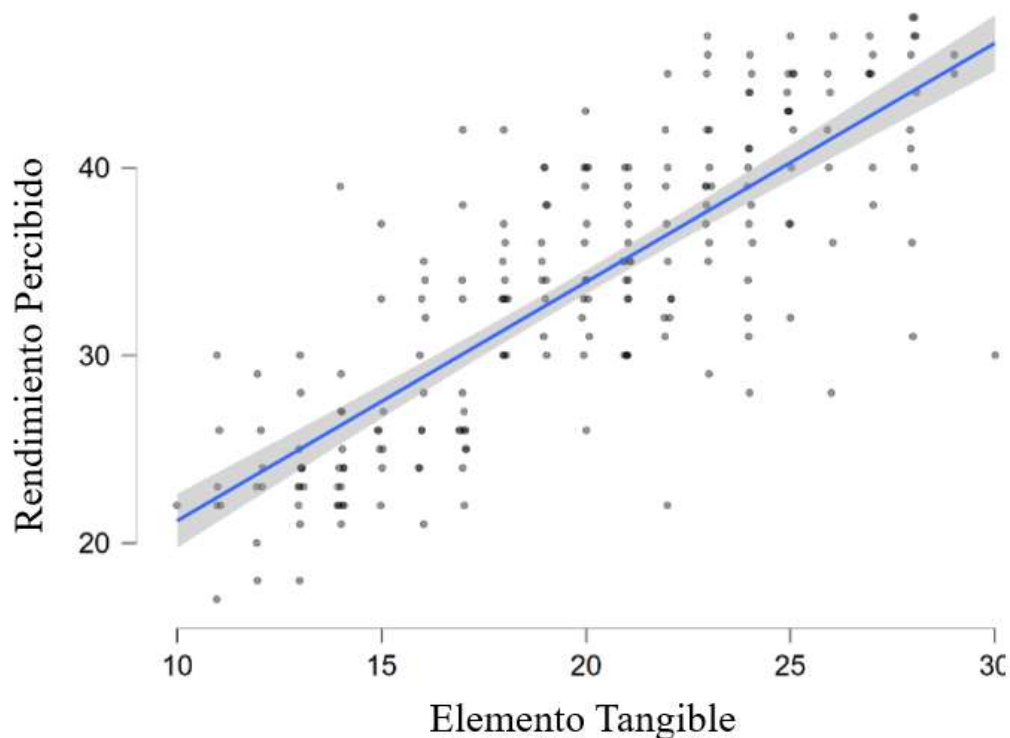


Figura 36. Correlación elemento tangible y rendimiento percibido

Asimismo, se ha determinado la relación entre las dimensiones elemento tangibles y la expectativa en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta, se realizó el análisis relacional mediante las pruebas estadísticas chi cuadrado y correlación de Spearman, para los enfoques cualitativo y cuantitativo respectivamente, a continuación, se describe:

Tabla 25  
*Relación entre elemento tangible y expectativa*

Expectativa	Elemento Tangible				Total		Significancia Estadística	
	Bueno		Malo		n	%	X <sup>2</sup> =	p <
	n	%	n	%				
Bueno	63	29.577	8	3.756	71	33.333		0.001
Malo	63	29.577	79	37.089	142	66.667	Rho =	0.521
Total	126	59.155	87	40.845	213	100.000	p <	0.001

La Tabla 25, se observa información con un enfoque categórico para las dimensiones elemento tangible y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente, el 29.577% de los pacientes evaluados han definido como bueno, evidenciando la diferencia de proporciones entre sí, en comparación con el resultado del 37.089% obtenido como malo, con la prueba estadística chi cuadrado,  $X^2 = 38.56$ , con un  $p < 0.001$ , se confirma la existencia de relación entre ambas variables indicadas previamente. A continuación, la representación gráfica:

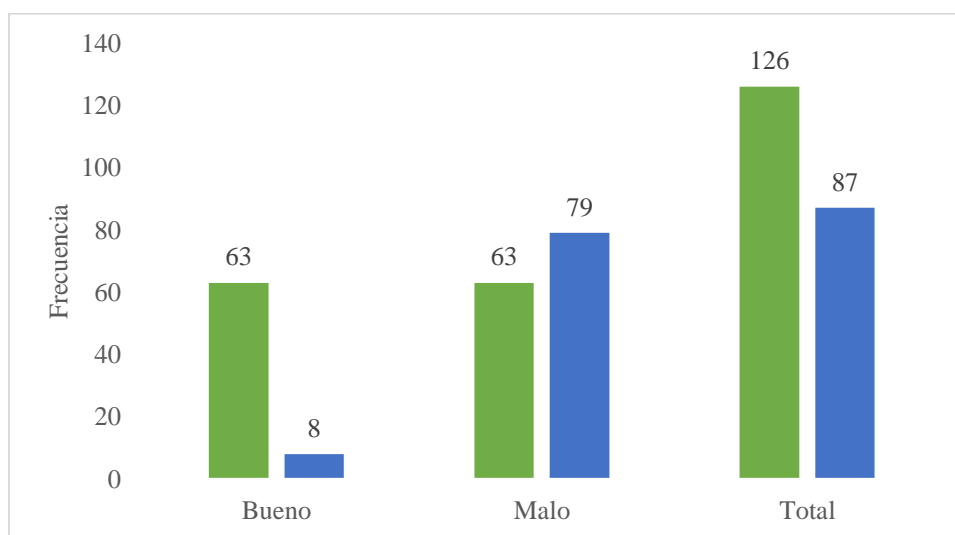


Figura 37. Frecuencia entre elemento tangible y expectativa



De la misma manera, con un enfoque cuantitativo, para las dimensiones elemento tangible y expectativa de las dos variables de estudio, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios respectivamente utilizando la prueba no paramétrica, se obtuvo el coeficiente de rho = 0.521 y un  $p < 0.001$ , corroborando la existencia de relación entre ambas dimensiones, mediante una correlación lineal directa y altamente significativa, es decir, a mayor valoración del elemento tangible en la dimensión de calidad del servicio, los pacientes tendrán mayor expectativa con el servicio recibido en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta. La Figura 38, muestra la correlación.

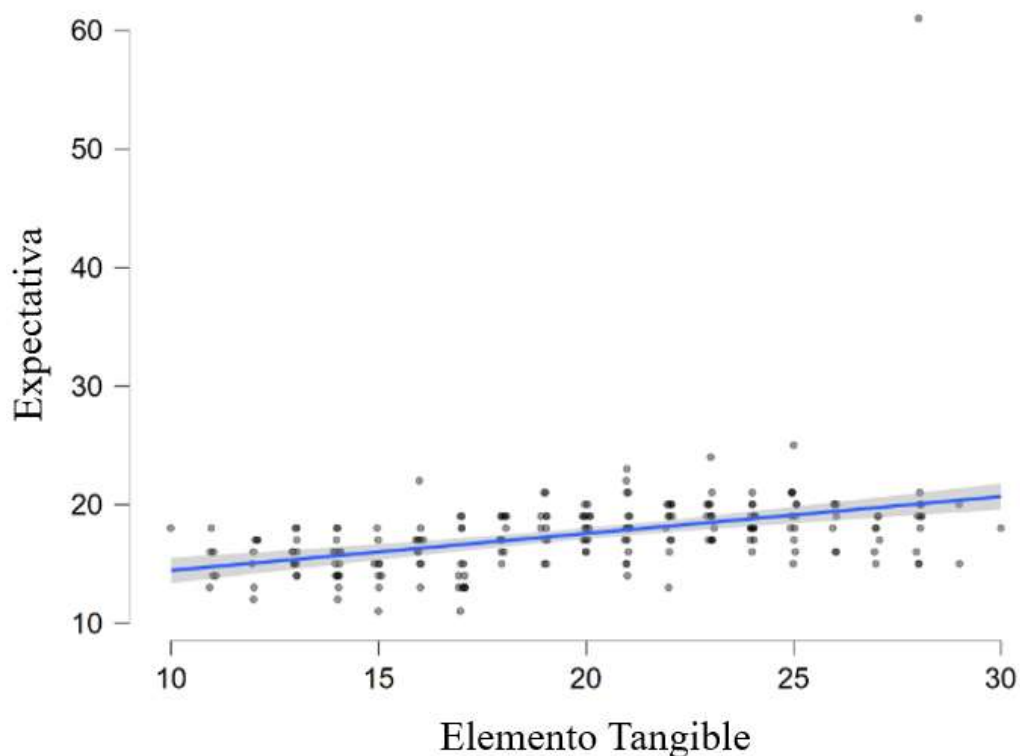


Figura 38. Correlación elemento tangible y expectativa

#### 4. Análisis y discusión

En el presente capítulo se analiza los resultados más relevantes obtenidos, con respecto al objetivo general, para determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acudieron al consultorio de neumología del Hospital La Caleta durante el periodo 2019; se realizaron las pruebas estadísticas para corroborar la relación entre las variables, obteniendo como resultados una correlación de Spearman, un  $\rho = 0.798$  y un  $p < 0.01$ , evidenciando una relación fuerte, directa y muy significativa; por otro lado, las variables fueron categorizadas en dos niveles bueno y malo, para describir las frecuencias de variables calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios; logrando una opinión favorable en ambas con el 70.42% como bueno, la opinión contraria fue del 28.17%, como malo; en este caso, se aplicó la prueba chi cuadrado, se logró  $X^2 = 135.798$  y un  $p < 0.01$ , corroborando la relación obtenida anteriormente mediante el análisis cuantitativo. En este sentido, se cuenta con evidencia suficiente para aceptar la hipótesis del investigador,  $H_1$ : existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta.

Coincidiendo con las investigaciones realizadas por Crisostomo (2018) donde obtuvo un Rho igual a 0,566 obtenido de 200 registros que representa las respuestas al cuestionario SERVQUAL; de igual manera, Ruiz (2017) determinó una relación directa en el estudio realizado en el Hospital de ESSALUD II de la ciudad de Tarapoto; en el caso de Gonzales (2017), determinó la existencia de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes durante su estudio fundamentado en la correlación de Spearman, Rho del 0.859 de forma significativa, asimismo, el estudio desarrollado en la Municipalidad de Villa El Salvador, se llegó a evidencia una relación significativamente moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios (Mamani, 2019). Respecto a las investigaciones de Alfaro y Cieza (2018), Cerin y Diaz (2018) y Pelitroche (2016) quienes utilizaron el cuestionario de SERVQUAL determinaron una existencia de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, según la opinión de 57, 103 y 226 usuarios respectivamente; en este mismo sentido, Jireh (2018), lo determinó la relación entre las variables durante el desarrollo de su estudio.

En el caso del primer objetivo específico, describir el nivel de calidad de servicio del consultorio de neumología del Hospital La Caleta durante el periodo 2019, se consiguieron los resultados siguientes, la variable no se ajusta a una distribución de normalidad, se tiene una media de 74.84 con una desviación estándar de 15.892, con un intervalo equivalente 61 que fluctúa entre los valores de 43 y 104, donde el 50% de los valores se encuentre por debajo del valor 78 como mediana; el 77% de los pacientes indican que la calidad del servicio es buena; asimismo, se realizó el análisis considerando el sexo, los hombre y mujeres indican como bueno un 50.61% y 49.39% respectivamente, caso contrario, el 57.14% de los hombres y 42.86 de las mujeres indicaron la calidad del servicio como malo. Otro factor de importancia para el análisis, fue la edad, donde se consigue que el 64.63% de los pacientes con edad superior a los 51 años, indicaron que la calidad del servicio es buena, por el contrario, como malo indicaron el 12.25% para pacientes cuya edad esta entre 18 y 30 años.

Este resultado coincide con las investigaciones realizadas por Arias (2017), en la que concluye que la buena atención a los clientes a influenciado en la calidad del servicio como muy satisfecho con un 68,4% de los clientes evaluados; en el caso de Caldas (2018), sobre la calidad del servicio administrativo, esta fue considera como buena con el 54.86% de los encuestados debido a la atención de forma personalizada, confianza y el cumplimiento oportuno de los tramites; Cerin y Diaz (2018) sus hallazgos resultaron un nivel de calidad de servicio como bueno, por el 22% de los encuestados; García y Cieza (2018) manifiestan que el personal calificado y el comportamiento predecible inspira confianza en los clientes, quienes el 60% consideró la calidad del servicio como buena, igualmente Ruiz (2017) corroboró un nivel de calidad como bueno con el 33% de los encuestados. Por el contrario, sucede con Gonzales (2017) donde evidencia que la calidad dek servicio es medio, puesto que no cuentan con las instalaciones físicas y los colaboradores no cumplen su responsabilidad generando una imagen deficiente de la empresa, en ese mismo sentido, el trabajo realizado por Nina (2018), donde el nivel de calidad del servicio en el Centro de Salud Samegua, es bajo, considerado por el 92,9% de los entrevistados, de igual forma Jines (2019) tambien evidenció falta de calidad.

A continuación, el análisis para el segundo objetivo específico, describir el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de neumología del Hospital La Caleta atendidos en el periodo 2019; los resultados siguientes, la variable no se ajusta a una distribución de normalidad, se tiene una media de 51.117 con una desviación estándar de 10.092, con un intervalo equivalente 72 que fluctúa entre los valores de 31 y 103, donde el 50% de los valores se encuentre por debajo del valor 52 como mediana; el 71% de los pacientes indican que la satisfacción de los usuarios, es buena; asimismo, se realizó el análisis considerando el sexo, los hombres y mujeres indican como bueno un 50.98% y 49.02% respectivamente, caso contrario, el 55.00% de los hombres y 45.00% de las mujeres indicaron la satisfacción de los usuarios, como malo. La edad, otro factor de importancia para el análisis, donde se consigue que el 66.67% de los pacientes con edad superior a los 51 años, indicaron que la satisfacción de los usuarios, es buena, por el contrario, como malo indicaron el 10.00% para pacientes cuya edad esta entre 41 y 50 años.

Del análisis realizado sobre la satisfacción de los usuarios, se discrepa con los trabajos realizados por Ruiz (2017), en el cual describe que 76% de los encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel bajo y el mientras que un 24% se encuentran regularmente satisfechos; en el caso de Huancollo (2018) describe la satisfacción del usuario en el nivel medio, es decir, un 95.19% de los 374 usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Taraco de la ciudad de Puno; de la misma forma, Mamani (2018) evidencia que durante su estudio el 58.1% de los encuestados opinó que la variable satisfacción del usuario es percibida como moderada baja en la Municipalidad de Villa El Salvador de la ciudad de Lima. Todo lo contrario, sucede con la investigación de Caldas (2018) donde describe como alto grado de satisfacción de los usuarios con un 43.89% de los encuestado durante su investigación realizada en la Universidad San Pedro, filial Piura, lo mismo ocurre con la investigación realizada por Siancas (2015) quien concluye que los clientes de Tendencias Spa se encuentran en un alto nivel de satisfacción con un 80% de los usuarios.

De la misma forma, el tercer objetivo para determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta atendidos en el 2019; se realizó el análisis estadístico respectivo mediante el coeficiente de Spearman, obteniendo un  $\rho = 0.691$  y un  $p < 0.01$ , es decir, existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios; asimismo, se aplicó el contraste de independencia a través del chi cuadrado,  $X^2 = 115.69$  y  $p < 0.01$ , demostrando existencia de relación entre las variables, donde el 62.91% de los pacientes manifiesta que ambas variables son buenas. Adicionalmente, se realizó el análisis para determinar la relación entre la fiabilidad y las dimensiones rendimiento percibido ( $\rho = 0.698$ ,  $p < 0.01$ ) y expectativa ( $\rho = 0.473$ ,  $p < 0.01$ ); con un enfoque cualitativo los resultados fueron  $X^2$  igual 36.042 y 119.39 para ambos casos un  $p < 0.01$ ; asimismo, se resalta la opinión entre la fiabilidad y rendimiento percibido es catalogado, como bueno, con un 61.972% y para la relación entre la fiabilidad y expectativa el 30.986% de los pacientes ha indicado como bueno.

Teniendo los resultados, esto guardan coincidencia con las investigaciones realizada por Huancollo (2018), quien evidencia la existencia de dependencia positiva media del 0.521 muy significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios; los mismo ocurre con Crisostomo (2018) al identificar que 43,0% están muy de acuerdo que el personal muestra interés para solucionar los inconvenientes, además existe relación entre la fiabilidad y satisfacción en los clientes mediante un coeficiente de Rho de 0,253; para Mamani (2018) se determinó que existe un nivel de correlación altamente significativa entre a dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios, mediante el coeficiente Rho Spearman de 0.601, indicando que existe una relación moderada; el 81.5% de los encuestados considera que la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad es moderada; esto debido al incumplimiento de las promesas dadas por la municipalidad; por ello es recomendable mejorar en los indicadores promesas, eficiencia y eficacia; también se evidencia en la investigación realizada por Rivera (2018) la fiabilidad y la satisfacción del usuario con un  $\rho = 0.939$  de forma significativa.

Asimismo, para el análisis del cuarto objetivo específico, identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta atendidos en el periodo 2019; el análisis estadístico realizado mediante el coeficiente de Spearman, evidencia un  $\rho = 0.683$  y un  $p < 0.01$ , es decir, existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios; asimismo, se aplicó el contraste de independencia a través del chi cuadrado,  $X^2 = 52.367$  y  $p < 0.01$ , demostrando existencia de relación entre las variables, donde el 45.540% de los pacientes manifiesta que ambas variables son buenas. Complementariamente, se elaboró el análisis para determinar la relación entre la capacidad de respuesta y las dimensiones rendimiento percibido ( $\rho = 0.692$ ,  $p < 0.01$ ) y expectativa ( $\rho = 0.442$ ,  $p < 0.01$ ); con un enfoque cualitativo los resultados fueron  $X^2$  igual 44.389 y 21.672 para ambos casos un  $p < 0.01$ ; asimismo, se resalta la opinión entre la capacidad de respuesta y rendimiento percibido es catalogado, como bueno, con un 44.131% y para la relación entre la capacidad de respuesta y expectativa el 23.474% de los pacientes ha indicado como bueno.

Dichos resultados son similares a los trabajos elaborados por Huancollo (2018) donde manifiesta que existe una influencia positiva débil del 0.429, muy significativa, donde se aprecia que la información es muy inoportuna, por ende, la satisfacción del usuario que acuden es muy baja. En tanto, Crisostomo (2018), obtuvo una correlación de Rho 0,790 que indica una correlación directa positiva alta y significativa debido que los colaboradores responden y brindan información clara y comprensible por lo que perciben el contacto del servicio. Mamani (2018) en su investigación determinó una relación débil de acuerdo a lo que indica el estadístico de correlación Rho de Spearman ( $\rho = 0.363$ ), de igual modo muestra que el nivel de significancia es 0.000, lo que indica que la relación entre ambas variables es altamente significativa. Por ello también se recomienda fortalecer los indicadores comunicación, disposición y agilidad. Rivera (2018) ha determinado que existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los estudiantes mediante un Rho igual 0.602 y  $p = 0.04 < 0.05$ .

Por otra parte, el análisis del quinto objetivo específico, establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta atendidos en el año 2019; los resultados mediante el coeficiente de Spearman, evidencia un  $\rho = 0.644$  y un  $p < 0.01$ , es decir, existe una relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios; de la misma forma, mediante el contraste de independencia a través del chi cuadrado,  $X^2 = 122.66$  y  $p < 0.01$ , demostrando existencia de relación entre las variables, donde el 61.972% de los pacientes manifiesta que ambas variables son buenas. Adicionalmente, se desarrolló el análisis para determinar la relación entre la seguridad y las dimensiones rendimiento percibido ( $\rho = 0.635$ ,  $p < 0.01$ ) y expectativa ( $\rho = 0.506$ ,  $p < 0.01$ ); con un enfoque cualitativo los resultados fueron  $X^2$  igual 111.80 y 40.142 para ambos casos un  $p < 0.01$ ; asimismo, la opinión entre la seguridad y rendimiento percibido es bueno, con un 60.563% y para la relación entre la seguridad y expectativa el 30.986% de los pacientes han evaluado como bueno; lo que se contradice con los resultados logrados por Rivera (2018) donde determinó la independencia entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los estudiantes del Instituto Prime mediante  $\rho = 0.567$  y  $p = 0.62 > 0.05$ .

Así mismo, existe coincidencia con las investigaciones elaboradas por Huancollo (2018) donde concluye que existe una influencia positiva débil del 0.459, muy significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios, donde no hay mucha confianza de parte de los colaboradores, no son muy corteses y poco conocimiento de los procesos, esto va a redundar en la insatisfacción de los usuarios. Para Crisostomo (2018) logró identificar la relación entre la seguridad y satisfacción en los clientes de una tienda de supermercados mediante la correlación de  $\rho$  igual 0,278, correlación positiva baja y significancia de 0,00, Están de acuerdo con el horario del supermercado, la actitud positiva del personal; Mamani (2018) en su investigación determinó que la seguridad y la variable satisfacción, tiene una relación débil de acuerdo a lo que indica el estadístico de correlación  $\rho$  de Spearman ( $\rho$  igual =.356 y  $p$  significativo), de igual modo se recomienda fortalecer la confianza y la cortesía por parte de los empleados de la municipalidad.

Igualmente, el análisis del sexto objetivo específico para determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta atendidos durante el 2019; existiendo evidencia estadística necesaria realizada mediante el coeficiente de Spearman,  $\rho = 0.725$  y un  $p < 0.01$ , es decir, existe una relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios; de la misma forma, mediante el contraste de independencia a través del chi cuadrado,  $X^2 = 23.65$  y  $p < 0.01$ , demostrando existencia de relación entre las variables, donde el 22.066% de los pacientes manifiesta que ambas variables son buenas. Como complemento, se realizó el análisis para determinar la relación entre la empatía y las dimensiones rendimiento percibido ( $\rho = 0.730$ ,  $p < 0.01$ ) y expectativa ( $\rho = 0.499$ ,  $p < 0.01$ ); asimismo, se resalta la opinión entre la empatía y rendimiento percibido es clasificado, como bueno, con un 22.066% y para la relación entre la empatía y expectativa el 30.986% de los pacientes han evaluado como bueno. coincidencia

Dichos resultados tienen concordancia con los trabajos realizados por Huancollo (2018), donde evidencia la existencia de dependencia positiva débil del 0.482 muy significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, afirmando que existe insatisfacción por la forma de atención, los horarios de atención y la preocupación por los usuarios que acuden a la Municipalidad de Taraco de la ciudad de Puno; por otro lado, Crisostomo (2018) también logró identificar la relación entre la empatía y satisfacción en los clientes en un supermercado, obteniendo una correlación positiva moderada con Rho 0,485 y una significancia de 0,00, debido que el personal transmite confianza, muestra amabilidad y cortesía. Para Mamani (2018) en su investigación determinó el nivel de significancia de la dimensión empatía y la variable satisfacción con una significancia de 0.000; Rivera (2018) Se ha determinado que existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en los estudiantes del Instituto Prime, de la provincia de Huancayo, durante el año 2017 obteniendo un Rho = 0.524 y  $p = 0.018$ , además la mayoría de encuestados opinó que la empatía en la calidad de servicio es buena (53.8%).



También, se analizó el séptimo objetivo específico para establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta en el año 2019; los resultados estadísticos realizados mediante el coeficiente de Spearman, evidencia un  $\rho = 0.781$  y un  $p < 0.01$ , es decir, existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios; de la misma forma, mediante el contraste de independencia a través del chi cuadrado,  $X^2 = 114.250$  y  $p < 0.01$ , demostrando existencia de relación entre las variables, donde el 58.685% de los pacientes manifiesta que ambas variables son buenas. De manera adicional, se desarrolló el análisis para determinar la relación entre los elementos tangibles y las dimensiones rendimiento percibido ( $\rho = 0.791$ ,  $p < 0.01$ ) y expectativa ( $\rho = 0.521$ ,  $p < 0.01$ ); con un enfoque cualitativo los resultados fueron  $X^2$  igual 103.24 y 38.560 para ambos casos un  $p < 0.01$ ; asimismo, se resalta la opinión entre los elementos tangibles y rendimiento percibido fue evaluado, como bueno, con un 57.277% y para la relación entre los elementos tangibles y expectativa el 29.577% de los pacientes han evaluado como bueno.

Logrando coincidencia en los resultados para determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, en estudios anteriores como Huancollo (2018), quien concluye que existe una dependencia positiva débil de 0.482 muy significativa, además refiere que los equipos aun no son modernos como se requiere, las instalaciones no son tan adecuadas, los folletos y trípticos son muy escasos. En ese sentido Crisostomo (2018), determino la relación en un supermercado, donde se determinó una correlación directa positiva baja con Rho igual 0,387 y con un valor de significancia de 0,00, debido que los clientes están de acuerdo con la relación de las instalaciones, equipamiento y la imagen del personal. Por otro lado, Mamani (2018) logró determinar una correlación mediante el coeficiente de correlación de Rho de 0.502 altamente significativa. Asimismo, se contradice con Rivera (2018) quien logró determinar que existe independencia de los elementos analizados en el Instituto Prime mediante un  $\rho = 0.662$  y  $p = 0.47$ .

## 5. Conclusiones y recomendaciones

La presente investigación desarrollada sobre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios debemos reflexionar y priorizar nuestras actividades en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, en base a los resultados obtenidos de los instrumentos de medición aplicados a los pacientes atendidos en el año 2019 se concluye lo siguiente:

Respecto al objetivo general, se logró determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario atendidos en el consultorio de neumología; se identificó que el 70.42% ha considerado la calidad del servicio y satisfacción del cliente como bueno, mientras el 21.60% ha manifestado, como malo; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, debido que existe suficiente evidencia estadística, Rho igual 0,798 y  $p < 0.001$ .

Asimismo, para el primer objetivo específico, se describió el nivel de calidad de servicio del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, considerando la opinión de los pacientes atendidos; es percibida como bueno, con un 77%; de los cuales, el género masculino, con un 50.61%, tiene ligeramente mayor percepción que el género femenino; de la misma forma, los pacientes mayores a los 51 años, con un 64.63% son los que han evaluado mejor en comparación con otras edades.

De la misma forma, para el segundo objetivo específico, se describió el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de neumología como buena, con un 71% de los pacientes encuestados, de los cuales el 50.98% está conformado por hombres; en base a la edad, el 66.67% de los pacientes está conformado por mayores a los 51 años.

En base a los resultados, en el tercer objetivo específico, se logró determinar la relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología, evidenciando una correlación de Rho equivalente al 0,698 con una  $p < 0,001$ ; rechazando la hipótesis nula y se corrobora que existe relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario. Adicionalmente, se evidencia relación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones rendimiento percibido y expectativa de la variable satisfacción del usuario.

Con relación al cuarto objetivo específico, se logró identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología mediante la correlación de Spearman, Rho igual a 0,683 y un  $p < 0,001$ , se rechaza la hipótesis nula; aceptado la existencia de relación directa entre ambas dimensiones analizadas. Además, se evidencia relación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones rendimiento percibido y expectativa de la variable satisfacción del usuario.

En el caso del quinto objetivo específico, se estableció la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de neumología, corroborando mediante la correlación de Spearman, Rho igual 0,644 y  $p < 0.001$ ; donde se rechaza la hipótesis nula, debido a la suficiente evidencia estadística, aceptando la existencia de relación entre las ambas variables; complementariamente, se realizó la evaluación de independencia entre las dimensiones seguridad con rendimiento percibido y expectativa de la variable satisfacción del usuario, para ambos casos, no existe independencia debido al sustento estadístico realizado.

Mediante la prueba estadística, correlación de Spearman, en el sexto objetivo específico, se determinó la relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología, lo cual se evidencia con un Rho igual a 0,725 y  $p < 0,001$ ; existiendo la evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula. En el mismo contexto, se evaluó las dimensiones empatía con rendimiento percibido y expectativa de la variable satisfacción del usuario, para ambos casos, no existe independencia de variables.

Finalmente, en el séptimo objetivo específico, se estableció la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología para lo cual se utilizó la correlación de Spearman, Rho igual 0,781 y  $p < 0.001$ , por cuanto se rechaza la hipótesis nula; de la misma forma, se evidencia la relación entre las dimensiones elementos tangible con rendimiento percibido y expectativa, en ambos casos de forma significativa.

A continuación, se formulan las recomendaciones para el personal de salud y administrativos en base a los resultados e importancia del tema tratado considerando la existencia de relación significativa entre las variable, en este sentido, con la finalidad de mejorar sustancialmente la calidad de vida de los pacientes, quienes se atienden en el consultorio de neumología, se requiere de una adecuada y oportuna toma de decisiones por parte de los responsables de la gestión hospitalaria; se plantean las siguientes recomendaciones.

Respecto al nivel de calidad del servicio, se recomienda al equipo de gestión implementar estrategias conducentes al mejoramiento de la infraestructura y equipamiento del consultorio de neumología, así como mejor trato a los pacientes por parte del personal médico, enfermeras y administrativo, lo cual se puede lograr mediante programa de capacitación al personal.

Se recomienda a la Unidad de Gestión de la Calidad controlar y supervisar periódicamente el nivel de satisfacción de los usuarios con la finalidad de realizar acciones de mejora en lo que respecta a personal, infraestructura y atención médica en el servicio de neumología del Hospital La Caleta.

Las actividades relacionadas a la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio del consultorio de neumología deben ser replanteadas en vista que fueron clasificadas deficientemente, para revertir la situación se recomienda al Jefe del Servicio de Neumología y al Equipo de Gestión desarrollar programas orientados a la comunicación eficiente, respeto y confianza con los pacientes.

En lo que respecta a la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios, se recomienda a la Unidad de Gestión de la Calidad continuar con los programas de capacitación al personal involucrado en la atención del paciente, desde su inicio en admisión hasta la propia atención realizada en el consultorio, además implementar mecanismos de accesibilidad a la información y de interés para ayudar a los pacientes durante su permanencia en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta.

Asimismo, con la finalidad de garantizar la seguridad y la satisfacción de los usuarios, los responsables de la gestión institucional deben considerar la implantación de un modelo para la seguridad de la información considerando su metodología de implementación, basándose fundamentalmente en la ley de protección de datos personales,

La empatía y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología debe mejorar sustancialmente, debido que es un factor sensible, el cual puede afectar la imagen y reputación de la institución; en este sentido se recomienda a la Unidad de Gestión de la Calidad en coordinación con el Departamento de Enfermería capacitar al personal en temas específicos de comunicación clara, directa y sencilla con los pacientes.

En el caso de los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios la dirección, el equipo de gestión y las jefaturas de los departamentos deben planificar y desarrollar las actividades para el mejoramiento de la infraestructura, equipamiento y mantenimiento, de la misma manera la oficina de recursos humanos deberá exigir el uso de uniforme e identificación del personal que labora en la institución.

## 6. Referencias bibliográficas

- Alfaro, E. y. (2018). *La calidad en el servicio al cliente en el Tucán Suites Apart Hotel, distrito de la Banda de Shilcayo, Año 2017*.
- Arias, M. (2017). *Nivel de satisfacción del cliente del Hotel Sunqu del distrito de Surquillo de Lima 2017*. Lima.
- Caldas, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que asiste a la Universidad San Pedro - Filial Piuar, 2018*. Piura.
- Caldeón, G. (2009). *"Administración para la calidad total" (Apuntes)*.
- Cerin, R. y. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario - servicio de oftalmología hospital I Florencia de Mora Essalud, 2018 (Tesis parcial)*. Trujillo.
- Condori, D. (2008). *Manejo Integral de Residuos Sólidos en la Universidad Peruana Unión mediante la Implementación de un Programa de Educación Ambiental*. Lima.
- Crisostomo, K. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción en los clientes de una tienda de supermercados, Ate 2018*. Lima.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. España: Diaz de Santos S.a.
- Díaz, R. (2009). *Desarrollo Sustentable: Una oportunidad para la vida*. México: McGrawHill.
- Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Escobar, A. (1999). Problemas ambientales y recursos naturales. En E. y. Estrada, *Ética y economía* (págs. 375 - 404). México: UAM.
- Figuroa, W. V. (2017). *La calidad del servicio*. Ecuador: Mar Abierto.
- Gonzales, R. (2017). *Calidad de servicio que brindan los profesionales del centro de gestión tributaria de Chiclayo y su influencia en la satisfacción del usuario; periodo 2015*.
- Gonzales, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Chiclayo*.
- Gremler, D. B. (2009). *Marketing de servicios*. McGraW Hill México.
- Hernandez, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores.
- Holguín, M. (2013). *Propuesta para la inclusión de la dimensión ambiental de manera transversal, en la sede principal como referente para un modelo Institucional*. Bogota: Universidad Libre.
- Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco - Huancané*. Puno.

- Jine, F. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en una entidad bancaria a través de la escala de SERVQUAL*.
- Jireh, Y. (2018). *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa*.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la Planificación de la Calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler, P. y. (2006). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educación.
- León, D. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el curso de portugués en un centro de idiomas de SJL, 2015*. Lima.
- Lopez, G. y. (2019). *Calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente en la tienda 762 del Banco Interbank, distrito de Tarapoto 2018*. Tarapoto.
- Lorena, D. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurant - hotel Bambu del distrito de Pinchanaki*.
- Lu, D. y. (1985). *Que es el control total de calidad*. Norma Quito.
- Mamani, D. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Vilal El Salvador*. Lima.
- Manuel, C. (2006). *¿Qué es la Calidad? Conceptos, Gurus y Modelos Fundamentales*. Mexico: Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Nima, N. (2018). *Calidad e atención del personal y satisfacción del usuario en el C.S. Samegua*.
- Parasuraman, A. B. (1985). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Parasuraman, A. Z. (1988). *Servqual: Una escala de elementos múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad de los servicios*.
- Peltroche, E. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores S.A.C. en la ciudad de Trujillo, año 2016*. Trujillo.
- Perez, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideas Propias Virgo.
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio "La clave para ganar todos" (3era ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Rimarachin, L. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours S.A.C., Chiclayo*. Chiclayo.

- Rivera, K. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en los estudiantes del Instituto Prime, de la Provincia de Huancayo 2017*. Huancayo.
- Rojas, G. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS), sede Tarapoto 2018*.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital ESSALUD II*. Tarapoto - San Martín.
- Siancas, B. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes Tendencias Spa - Sullana*. Sullana.
- Sosa, D. (2006). *Administración por Calidad*. México: Editorial LIMUSA S.A.
- Torres, A. (2008). *Estudio de factibilidad para el manejo de residuos sólidos en la Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/188/1/torres\\_ac.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/188/1/torres_ac.pdf)
- Torres, V. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente Pollería Mirko, Chimbote 2017*.
- Universidad de Valladolid. (2007). *Plan General de Residuos*. Valladolid: UVA.
- Universidad de Yucatán. (2009). *Plan de Manejo de Residuos sólidos urbanos*. Yucatán: UADY.
- Valdiviezo, Z. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura*.
- Valls, W. R. (2017). *LA CALIDAD DEL SERVICIO*. Ecuador: Mar Abierto.
- Vargas, M. y. (2007). *Calidad en el Servicio*. Bogota.



## 7. Anexos y apéndice

## Anexo 1

### Matriz de Coherencia

Calidad de Servicio y satisfacción de usuarios, consultorio de neumología del Hospital La Caleta – 2019					
Tipo	Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	
G	¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	En qué medida existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019	Variables 1: Calidad del servicio	
E <sub>1</sub>	- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio del consultorio de neumología del Hospital La Caleta?	- El nivel de calidad del servicio del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, es bueno.	- Describir el nivel de calidad de servicio del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.		
E <sub>2</sub>	- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta?	- El nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta, es bueno.	- Describir el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.		
E <sub>3</sub>	- ¿Cómo la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.		Variable 2: Satisfacción de los usuarios
E <sub>4</sub>	- ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.		
E <sub>5</sub>	- ¿De qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.		
E <sub>6</sub>	- ¿Cómo la empatía se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.		
E <sub>7</sub>	- ¿En qué medida los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.		

## Anexo 2

### INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA VARIABLE DE CALIDAD DEL USUARIO

Estimados USUARIOS, lea con atención cada una de las preguntas y marque la que considera conveniente de acuerdo a la calidad de atención que recibió en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote.

SEXO		EDAD		VALOR
Masculino	<input type="checkbox"/>	1. 18 a 30 años	<input type="checkbox"/>	1. Nunca (N)
Femenino	<input type="checkbox"/>	2. 31 a 40 años	<input type="checkbox"/>	2. Casi Nunca (CN)
		3. 41 a 50 años	<input type="checkbox"/>	3. A Veces (AV)
		4. 51 a más años	<input type="checkbox"/>	4. Casi Siempre (CS)
				5. Siempre (S)

Por favor marque en la casilla correspondiente, según las siguientes preguntas, siendo 5 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta menor valorada

ITEM	DESCRIPCIÓN	N	CN	AV	CS	S
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal de salud del consultorio de neumología respondió con claridad y precisión sus inquietudes a las dolencias que padece					
2	El personal de informes explica y brinda de manera clara y adecuada sobre el paso o trámites para la atención en consulta externa.					
3	El médico de neumología y el personal de salud durante su atención muestra confidencialidad con respecto a su diagnóstico					
4	Cuando acude a su cita la historia clínica se encuentra en el consultorio para su atención					
5	El personal de salud mostró interés por su salud en ayudarlo y ser atendido rápidamente					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	El personal administrativo del hospital la caleta le atiende de forma rápida y oportuna a una consulta					
7	Se respeta su hora de cita en la atención médica					
8	Se encuentran disponibles todos los medicamentos en farmacia					
9	Es fácil obtener una cita para el consultorio de neumología					
10	Considera adecuado el tiempo que le brindó en su atención médica el neumólogo					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Considera que el profesional de la salud es discreto y seguro en su atención médica.					
12	En la atención médica se respeta su privacidad					
13	El personal de salud le inspira confianza					
14	El médico le realiza exámenes minuciosos y completos por el problema de salud que acude					
	<b>EMPATIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Comprendió con claridad las indicaciones dadas por el profesional de la salud del tratamiento a seguir.					
16	El personal de salud demuestra confianza, amabilidad, respeto y paciencia a su persona					
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Los letreros, carteles y flechas de señalización de la consulta externa son adecuadas para orientar a los pacientes					
18	Consulta externa cuenta con un personal idóneo (anfitriona) que informe, oriente a los pacientes y acompañantes					
19	El consultorio y sala de espera del servicio de neumología se encuentran limpios y cómodos					
20	Los equipos para atención al usuario se encuentran en buen estado de operatividad					
21	El personal de salud se encuentra debidamente uniformado					
22	El personal administrativo se encuentra debidamente identificado					

### Anexo 3

#### INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

Estimado usuario, el siguiente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre tu satisfacción de atención en cuanto a la atención que recibes en el consultorio de neumología del Hospital La Caleta, de la ciudad de Chimbote; para lo cual marcar con un aspa (X) el casillero que consideres conveniente.

Escala:

Nada satisfecho (1) – Insatisfecho (2) – Medianamente satisfecho (3) – Satisfecho (4) – Totalmente satisfecho (5)

Por favor puntúe de 1 a 5 las siguientes preguntas, siendo el 5 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada						
N°	DESCRIPCION	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
	<b>RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>					
1	Se encuentra conforme con el trato que le brinda el personal de salud					
2	Se encuentra satisfecho con el desempeño del personal					
3	El personal de salud del consultorio es puntual con su horario de llegada					
4	Considera que el personal atiende sus dudas y quejas oportunamente					
5	Es razonable el tiempo que pasó desde que obtuvo la cita hasta la fecha de atención.					
6	Las señalizaciones y letreros para orientarse en el hospital están claros y visibles					
7	Fue rápido y eficiente los trámites que realizó en el servicio de admisión.					
8	Recomendaría los servicios del consultorio de neumología a otros pacientes					
9	Es cómoda la sala de espera del servicio de neumología					
10	El resultado de la atención adquirida le transmite confianza					
	<b>EXPECTATIVAS</b>					
11	Considera Ud. ¿Que el personal de salud es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?					
12	Cree Ud. Que el personal se dirige a su persona con respeto					
13	Comprende la información clínica que se le brinda sobre su problema de salud.					
14	Cree Ud. Que el personal es tolerante con los diferentes usuarios					
15	Considera que el personal trata con empatía a los usuarios					
16	Fue claro lo que le explicaron con respecto al tratamiento y pautas a seguir.					

Anexo 4

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN CALIDAD DEL SERVICIO**

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1D1P1	71.31	237.632	.491	.954
I1D1P2	71.52	233.100	.694	.952
I1D1P3	71.15	228.858	.704	.952
I1D1P4	71.69	233.515	.540	.954
I1D1P5	71.32	229.220	.776	.951
I1D2P6	71.59	232.659	.639	.953
I1D2P7	71.62	234.700	.632	.953
I1D2P8	71.77	235.791	.537	.954
I1D2P9	71.68	233.852	.568	.953
I1D2P10	71.51	228.355	.786	.951
I1D3P11	71.08	229.130	.711	.952
I1D3P12	71.14	228.018	.727	.951
I1D3P13	71.16	226.606	.757	.951
I1D3P14	71.16	225.185	.773	.951
I1D4P15	71.25	229.445	.780	.951
I1D4P16	71.44	226.926	.784	.951
I1D5P17	71.64	234.222	.594	.953
I1D5P18	71.72	229.354	.751	.951
I1D5P19	71.41	230.120	.733	.951
I1D5P20	71.54	231.976	.678	.952
I1D5P21	71.17	227.097	.733	.951
I1D5P22	71.77	227.964	.624	.953

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.954	22

## CONFIABILIDAD DE DIMENSION FIABILIDAD

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1D1P1	13.67	9.533	.549	.776
I1D1P2	13.87	9.140	.681	.740
I1D1P3	13.51	8.572	.621	.754
I1D1P4	14.05	9.474	.435	.816
I1D1P5	13.68	8.766	.684	.735

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.803	5

## CONFIABILIDAD DE DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1D2P6	12.79	9.733	.688	.827
I1D2P7	12.82	10.131	.701	.825
I1D2P8	12.97	9.773	.691	.826
I1D2P9	12.88	9.410	.707	.822
I1D2P10	12.71	10.149	.601	.850

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.859	5

## CONFIABILIDAD DE DIMENSIÓN SEGURIDAD

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1D3P11	11.06	9.101	.813	.909
I1D3P12	11.12	8.821	.840	.900
I1D3P13	11.14	8.892	.803	.913
I1D3P14	11.14	8.395	.860	.893

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	4



## CONFIABILIDAD DE DIMENSIÓN EMPATÍA

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1D4P15	3.40	1.081	.726	.
I1D4P16	3.59	.885	.726	.

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.839	2

## CONFIABILIDAD DE DIMENSIÓN ELEMENTO TANGIBLE

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1D5P17	16.59	18.082	.596	.869
I1D5P18	16.67	16.797	.761	.843
I1D5P19	16.36	17.119	.725	.849
I1D5P20	16.50	17.421	.695	.854
I1D5P21	16.13	16.743	.658	.860
I1D5P22	16.72	15.675	.687	.858

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.877	6

## Anexo 5

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I2D1P1	47.62	92.134	.577	.833
I2D1P2	47.85	88.870	.695	.826
I2D1P3	47.78	88.529	.711	.825
I2D1P4	47.97	88.792	.625	.828
I2D1P5	48.00	87.717	.700	.825
I2D1P6	47.66	85.594	.777	.820
I2D1P7	47.59	86.913	.788	.821
I2D1P8	47.60	87.090	.777	.822
I2D1P9	47.66	86.715	.787	.821
I2D1P10	47.80	87.121	.792	.821
I2D2P11	47.77	86.058	.808	.820
I2D2P12	47.76	85.541	.765	.820
I2D2P13	48.66	101.961	-.045	.854
I2D2P14	48.84	104.427	-.217	.859
I2D2P15	48.47	102.420	-.075	.856
I2D2P16	47.72	87.081	.121	.912

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.845	16

## CONFIABILIDAD DE DIMENSIÓN RENDIMIENTO PERCIBIDO

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I2D1P1	30.13	52.549	.660	.943
I2D1P2	30.37	50.159	.764	.938
I2D1P3	30.30	49.985	.774	.938
I2D1P4	30.49	50.364	.665	.943
I2D1P5	30.52	49.345	.760	.939
I2D1P6	30.17	48.154	.805	.937
I2D1P7	30.11	49.229	.813	.936
I2D1P8	30.12	49.349	.803	.937
I2D1P9	30.18	48.987	.819	.936
I2D1P10	30.32	49.256	.829	.936

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	10

## CONFIABILIDAD DE DIMENSIÓN EXPECTATIVA

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I2D2P11	14.13	11.586	.329	.057
I2D2P12	14.13	11.564	.283	.073
I2D2P13	15.03	14.216	.000	.240
I2D2P14	15.21	14.523	-.043	.255
I2D2P15	14.84	14.418	-.044	.260
I2D2P16	14.08	4.804	.135	.271

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.222	6

## Anexo 6

### CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

Descripción	Preguntas			Puntaje			
	Cantidad	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Rango	Intervalo
Instrumento 01	22	1	5	22	110	88	44
Instrumento 02	16	1	5	16	80	64	32

Las variables se han categorizado en dos intervalos: Malo y Bueno

Descripción	Malo		Bueno	
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Instrumento 01	22	66	66	110
Instrumento 02	16	48	48	80

Anexo 7

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		I1	I2	
N		213	213	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	74,84	51,12	
	Desv. Desviación	15,892	10,092	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,105	,077	
	Positivo	,099	,077	
	Negativo	-,105	-,066	
Estadístico de prueba		,105	,077	
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		<b>,000</b>	<b>,004</b>	
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	Sig.	,000	,004	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,000	,003
		Límite superior	,000	,006

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

Anexo 8

VALIDEZ DE AIKEN PARA LOS INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTOS

V DE AIKEN

INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO

N	JUECES																				V AIKEN
	Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Claridad					
01	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	0.75	0.75	0.75	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	0.83
02	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	0.90
03	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.89
04	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.93
05	1.00	0.75	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.91
06	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88
07	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	1.00	0.75	1.00	0.50	0.50	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	0.83
08	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.50	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.93
09	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	0.50	0.75	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.84
10	1.00	0.50	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	0.83
11	1.00	1.00	0.75	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	0.75	0.86
12	1.00	0.75	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.93
13	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.83
14	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.50	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.90
15	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.89
16	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.90
17	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.86
18	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.90
19	1.00	0.75	0.75	0.50	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.50	0.81
20	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.50	0.50	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.81
21	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	0.91
22	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.93
V-AIKEN DEL INSTRUMENTO																				0.88	



VALIDEZ DE AIKEN PARA LOS INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTOS

**V DE AIKEN**

INSTRUMENTO SATISFACCION DE LOS USUARIOS

N	JUECES															V AIKEN					
	Suficiencia					Coherencia					Relevancia						Claridad				
01	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.50	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.50	1.00	0.84
02	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.85
03	0.75	0.25	1.00	1.00	1.00	1.00	0.25	1.00	0.50	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	0.50	0.50	0.79
04	0.75	1.00	0.75	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	0.84
05	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.50	0.75	0.75	1.00	0.50	0.50	0.80
06	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	0.85
07	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.89
08	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.88
09	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86
10	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	0.75	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	0.84
11	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	0.75	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.50	0.85
12	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.89
13	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.89
14	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.50	1.00	0.83	
15	0.75	1.00	1.00	0.75	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.88
16	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.85
V-AIKEN DEL INSTRUMENTO																					0.85